



KARJÄÄRIINFO VAHENDAMISE JA KARJÄÄRINÕUSTAMISE KVALITEEDIKÄSIRAAMAT



ELUKESTVA ÕPPE ARENDAMISE SIHTASUTUSE INNOVE KARJÄÄRITEENUSTE ARENDUSKESKUS
2010

SISUKORD

Karjääriteenuste osutamise põhimõtted	4
1. Karjääriinfo vahendamine.....	6
1.1. Teenuse kirjeldus	6
1.2. Karjääriinfo vahendamise protsessi kirjeldus	9
1.3. Teenuse kvaliteedi tagamine	11
1.3.1. Teenusele esitatavad nõuded.....	11
1.3.2. Teenuse kvaliteedi hindamine	12
1.3.3. Aruandlus	15
1.3.4. Kvaliteeditulemuste ülevaatus, hindamine ja parendamine	16
1.3.5. Dokumentatsioonile esitatavad nõuded	16
2. Karjäärinõustamine.....	17
2.1. Teenuse kirjeldus	17
2.2. Individuaalnõustamise protsess	19
2.3. Grupinõustamise protsess	22
2.4. Teenuse kvaliteedi tagamine	23
2.4.1. Teenusele esitatavad nõuded.....	23
2.4.2. Teenuse kvaliteedi hindamine	24
2.4.3. Aruandlus	28
2.4.4. Kvaliteeditulemuste ülevaatus, hindamine ja parendamine	28
2.4.5. Dokumentatsioonile esitatavad nõuded	28
Terminid.....	29
Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise dokumendiregister.....	32
Dokumendi kehtestamine ja muudatused.....	34

Sissejuhatus

Siinses 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.

Peale käsiraamatu aitavad teenuste kvaliteeti ühtlustada ka metoodilised materjalid karjääriinfo vahendamise (<http://www.rajaleidja.ee/karjaariinfo>) ja nõustamise (<http://www.rajaleidja.ee/metoodika-raamatukogu>) kohta.

Karjääriteenuste kvaliteedi tagamises osalevad karjääriteenuste 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).

Selles 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, eesmärke, karjääriteenuste kvaliteedi tagamise põhimõtteid ning kvaliteedikarakteristikuid, samuti kvaliteedi mõõtmist, parendust ja karjääriteenuste kvaliteedi tagamise korda.

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

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

Karjääriteenuste osutamise põhimõtted

Professionaalsus

- Teenuse osutaja on läbinud karjäärispetsialisti baaskoolituse ja täiendus-
koolitused, mis on seotud kutsestandardi nõuetega.
- Teenuse osutaja järgib ja väärtustab kutse-eeetika printsiipe.
- Teenuse osutaja lähtub autonoomsuse printsiibist (vabadused ja piirangud,
millega vahetut 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 läbipaistvus

- Juurdepääs karjääriteenustele peab olema tagatud võimalikult kiirel ja hõlpsal
viisil, noortele sobivas ja ligipääsetavas kohas. Teenuseid osutatakse üldjuhul
TNKs või koolis.
- Teenuse osutaja vastuvõtuoajad ja kontaktandmed ning teenuse sisu kirjeldus on
avalikult kättesaadavad. Karjäärispetsialist teavitab avalikkust aktiivselt karjääri-
teenustest.
- 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 usaldusväarsus

- 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 karjääripetsialist 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 mõõtmise, tulemuste analüüsi ja tegevusplaani koostamise kaudu (tabelid 1–4).

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 karjääriinfotubades, veebiportaalides, teabelehtedel ja mujal (noorte-keskuses, vallamajas, raamatukogus jne).

Karjääriinfo vahendamise teenuse sihtrühmad

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

Prioriteetsed sihtrühmad:

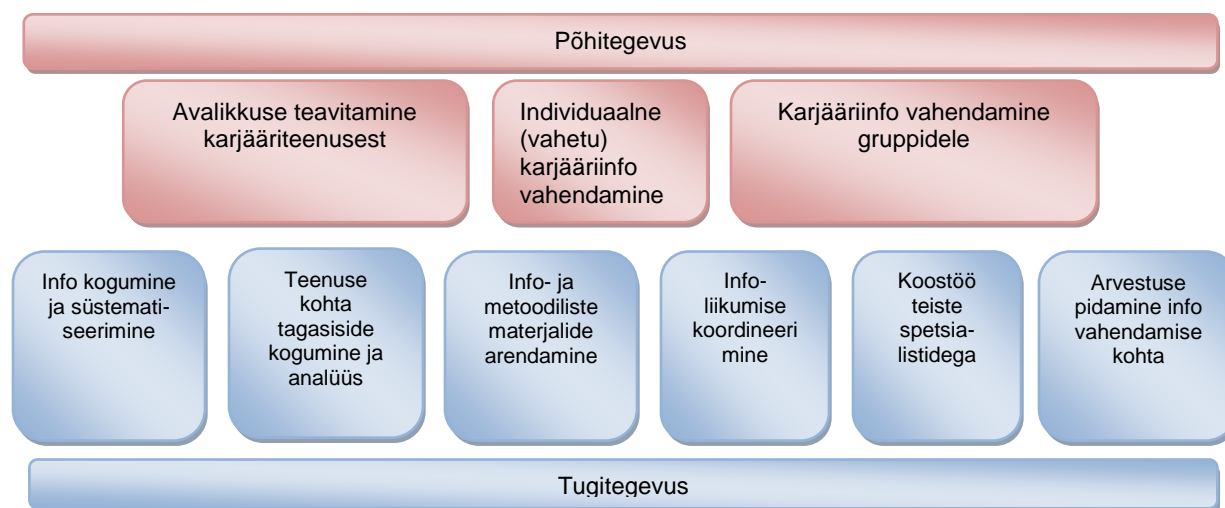
- üldhariduskoolide 9. klassi ja 12. klassi õpilased;
- kutseõppeasutuste lõpukursuse õpilased.

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, radio, 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.

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 õigel ajal. Individuaalne karjääriinfo vahendamine hõlmab kolme tasandit: eneseabiteenust, 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 infokirjaoskuse arendamise seminare.

Info kogumine ja süstematiseerimine põhineb kasutaja vajadustel. Selle tulemusena saab karjääriteenuste osutamiseks ja karjääriotsuste langetamiseks vajalikule infole kiiresti ja kasutajakeskselt ligi (nt elektroonsel või muudel kandjatel infomaterjalid, keskuse karjääriiraamatukogu, andmebaas vm).

Teenuse kohta kogutakse tagasisidet korrapäraselt selleks ette nähtud vormidel. 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. Nõusolek rahuloluküsitluses osalemiseks tuleb saada vähemalt 25%lt teenust saanutelt.

Infoliikumise koordineerimine on karjääriteenuste osutamiseks ning karjääri planeerimiseks vajaliku kogutud, süstematiseeritud või loodud info levitamine huvipooltele nii keskkuses kui ka väljaspool seda; samuti teenuse tarbijate rahulolu ning infovajaduse korrapärane uurimine.

Koostööd teiste spetsialistidega tehakse nii keskkuses kui ka sellest väljaspool. Infospetsialist osaleb töörühmades, on ühendusliili 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 karjääriinfo vahendamise teenuse tegelikku kasutamist paremini analüüsida ja tulevikuvajadusi hinnata.

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 kirjas keskuse kodulehel.

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 infovajadusi, abistada teda tarvidust mööda relevantse teabe leidmisel või suunata 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 karjääriteenuseid pakkuvates keskustes. Nende **kliendid** võivad olla õpilased, lapsevanemad, pedagoogid, tudengid, töötavad täiskasvanud, töötud, samuti teised karjääri- ja personalispetsialistid.

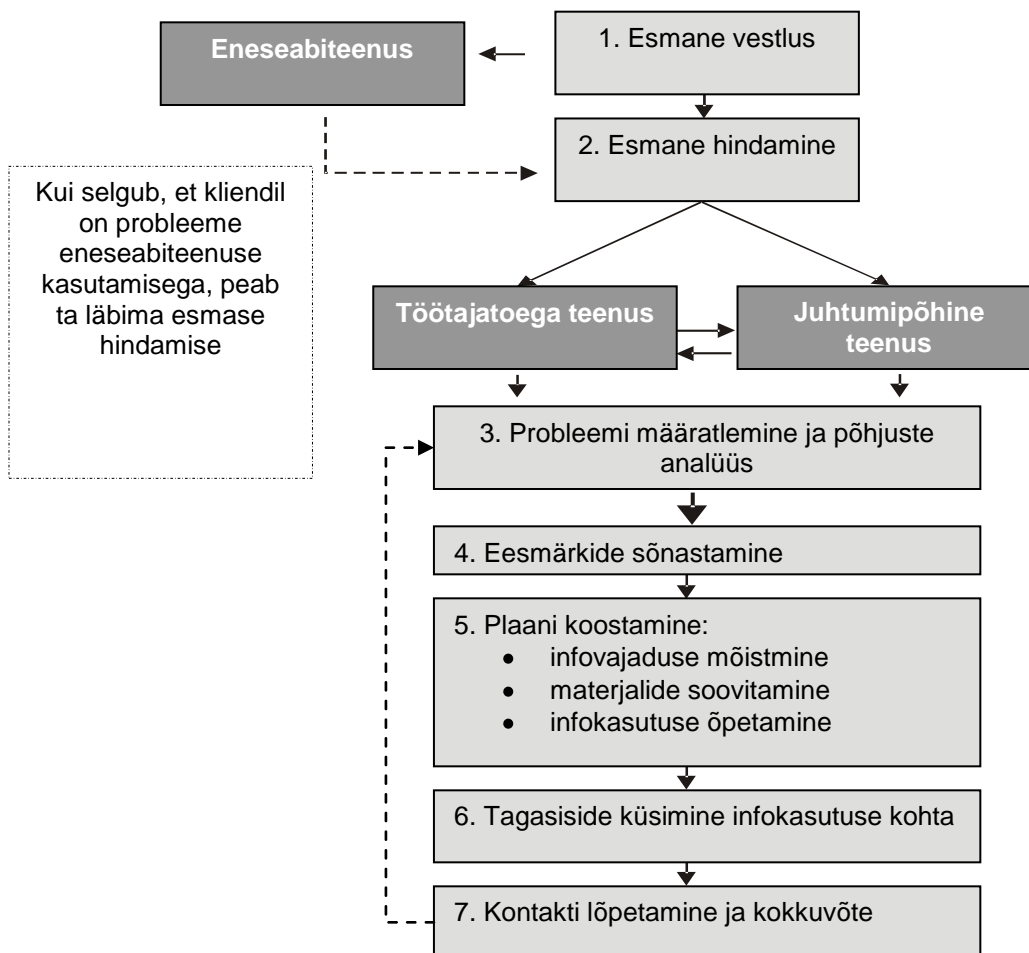
1.2. Karjääriinfo vahendamise protsessi kirjeldus

Sõltuvalt kliendi valmidusest vahendatakse karjääriinfot kolmel tasandil.

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 juhtumipõhist teenust osutatakse sarnase seitsmeetapilise mudeli alusel. Juhtumipõhise teenuse korral on töö käik 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 karjääri-nõustamine.
6. Tagasiside küsimine infokasutuse kohta. Infospetsialist julgustab klienti, annab selgitusi, toob eeskujusid ja aitab õpitut 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.

1.3. Teenuse kvaliteedi tagamine

1.3.1. Teenusele esitatavad nõuded

Teenuse osutaja professionaalsus

Teenust osutab infospetsialisti kutsestandardiga sätestatud nõuetele vastav inimene, kes lähtub teenuse osutamisel käesoleva käsiraamatu nõuetest. Infospetsialist järgib oma töös rahvusvahelise õppe- ja kutsenõustamise assotsiatsiooni (ingl International Association for Educational and Vocational Guidance, IAEVG) eetikakoodeksi põhimõtteid. Infospetsialist hoiab ennast kursis karjääriinfo ja selle allikatega.

Teenuse osutamise tingimused ja vahendid

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

Soovitavalt võiks teenust 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.

Teenuse osutamiseks on vajalikud:

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

Tagasiside kogumine ja teenuse arendamine

Teenuse kasutajatelt, koostööpartneritelt ja teenuse 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.

1.3.2. Teenuse kvaliteedi hindamine

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

1. professionaalsus ja oskused,
2. kliendikesksus,
3. kättesaadavus ja paindlikkus,
4. töökindlus ja usaldusväarsus,
5. keskkond,
6. maine.

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

1. teenuse tellija loodud tingimused, mis võimaldavad pakkuda kvaliteetset teenust;
2. teenuse pakkuja poolt teenuse kättesaadavaks tegemine kliendile;
3. kliendikesksuse järgimine teenuse osutamisel;
4. teenust kasutanud klientide arv;
5. teenuse kasutajate rahulolu teenusega;
6. klientide suurem teadlikkus karjääriteenustest;
7. teenuse osutaja osalemine koolitustel;
8. teenuse osutaja rahulolu tööga;
9. planeeritud tegevuse elluviimine;
10. teenuse osutaja koostöö oluliste partneritega.

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

Kriteeriumite mõõtmiseks on välja selgitatud olulisemad **kvaliteediindikaatorid** (tabel 2), s.t erinevad küsimustikud jm vormid, millele on viidatud tabeli 1 veerus „Mõõtmine”.

Tabel 1. Karjääriinfo vahendamise kvaliteedi mõõtmine

	Mõõdetavad kriteeriumid	Mõõtmine
--	--------------------------------	-----------------

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.

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 küsimustik), tähtaeg 1. veebruar
	2. Töövahenditega varustatus (infotehnoloogia- ja sidevahendid, transport, meetodilised vahendid, mitmekesisus jmt)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
Teenuse osutaja kriteeriumid	3. Kättesaadavus, kliendikeskus ja läbipaistvus (keskuste lahtiolekuaeg, info olemasolu ja arusaadavus, infomaterjalide (sh elektroonilise kujul) piisavus, infovahendamine meedia kaudu, infoürituste arv jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, kord kuus esitatakse aruanne (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta; keskuste kodulehe nõuetekohasust mõõdetakse kord aastas (keskuse kodulehe koostamise juhtnöörid)
	4. Teenuse osutaja rahulolu ja enesehindamine (eesmärgipärane tegevus, tulemuste saavutamine jmt)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
	5. Teenuse osutaja töökoormus (teenuse kasutajate arv (sh vahetu infoteenus, päringuintervjuud, artiklite jm arv, üritusel osalejate arv jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, kord kuus esitatakse aruanne (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev; küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
	6. Klientide arv sihtrühmade järgi (kõikide sihtrühmade kaetus, prioriteetrühmad jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (ürituse registreerimisleht ; klientide arvestuse vorm), kord kuus esitatakse aruanne (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev
	7. Tagasiside, korrapärased uuringud ja aruandlus (klientide kohta, kaebuste/kiituste arv jmt)	Tagasisidet kogutakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik); andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember; 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)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar

	9. Kaasatus ja osalemine (maakondlikes, üleriigilistes) koostöövõrgustikes	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, aruanne esitatakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
	10. Planeeritud ja rakendunud tegevus (vastavalt tegevusplaanile ja aruannetele)	Tulemusi mõõdetakse kaks korda aastas (tegevuskava täitmise aruanne), aruande tähtajad 15. august ja 1. veebruar
Teenuse kasutaja (kliendi) kriteeriumid	11. Kliendikesksus (k.a kasutatavate meetodikate ja teenuste vahendamise vormide mitmekesisus)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	12. Kättesaadavus ja läbipaistvus (teenus kättesaadav sobival ajal ja kujul ning sisuliselt arusaadav; arvestatakse erinevaid sihtrühmi, erivajadusi jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	13. Teenuse hindamine (rahulolu osutatud teenusega, teenuse soovitamise teistele jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (ürituse tagasiside küsimustik; kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	14. Teadlikkus teenusest (k.a potentsiaalse kliendi teadlikkus)	Mõõdetakse küsitluste ja uuringutega

Tabel 2. Karjääriinfo vahendamise kvaliteedikarakteristikud ja -indikaatorid

	Professionaalsus	Kliendikeskus	Kättesaadavus ja paindlikkus	Töökindlus ja usaldusväärsus	Keskkond	Maine
Indikaatorid	Baaskoolituse läbinud spetsialistide osakaal spetsialistide koguarvus	Kliendi rahulolu saadud teenusega	Teenust saanute arv piirkonna noorte koguarvu kohta	Finantsvahendeid teenuse kasutaja kohta	Teenuseks sobivate ruumide olemasolu ja varustatus tehnikaga	Kliendi rahulolu
	Teenuse osutaja lähtub üldisest teenusega seotud juhendist (kvaliteedikäsiraamat)	Kliendi rahulolu infoürituste korraldusega	Teenust saanud prioriteetrühma noorte osakaal prioriteetrühmas	Klientide teadlikkuse muutus võrreldes eelteadmistega	Kodulehe vastavus kodulehe nõuetele	Keskuse kajastatus meedias
	Teemakoolitused (sh metoodika-koolituse) läbinud spetsialistide osakaal spetsialistide koguarvus	Kiituste/kaebuste arv teenust kasutanud klientide koguarvu kohta	Klientide arv teenuse osutaja kohta	Kliendi rahulolu loodud õhkkonnaga	Karjääri- raamatukogu olemasolu	Keskuste kodulehtede ja Rajaleidja külastatavus
	Keskuse spetsialistide keskmine osalemine koolitustel	Kliendi rahulolu saadud infoga	Teenuse osutamise kanalite/vormide mitmekesisus	Teenust kasutanud klientide arv	Info- ja metoodiliste materjalide olemasolu ja ajakohasus	Kiituste/kaebuste arv klientide koguarvu kohta
	Koolituspäevi aastas spetsialisti kohta	Kliendi oodatava ja tegeliku kvaliteedi võrdlus	Klientide rahulolu vastuvõtuajaga	Kiituste/kaebuste arv klientide koguarvu kohta	Erivajadustega inimestega arvestamine	Kaebuste lahenduste kvaliteet (osapoolte rahulolu)
	Osutatud teenuste arv kuus spetsialisti kohta		Klientide arv karjääriinfoüritustel	Teenuse osutajate arv	Eesmärgistatud ja toimiva koostöö- võrgustiku olemasolu	Soovitatud klientide arv
	Eesmärgistatud ja toimiva koostöö- võrgustiku olemasolu		Klientide rahulolu teenuse pakkuja asukohaga	Soovitatud klientide arv		Koostöö- partnerite rahulolu koostöö ja tulemustega
			Klientide teadlikkus teenusest, sh Rajaleidjast			

1.3.3. Aruandlus

Keskused esitavad KTK-le järgmised aruanded:

- iga kuu (15. päevaks) esitab keskus karjääriinfo vahendamise aruande;
- neli korda aastas (15. märtsil, 15. juunil, 15. oktoobril, 15. detsembril) esitab keskus klientide e-posti aadressid rahuloluküsitluse läbiviimiseks;

- kaks korda aastas (15. augustil ja 1. veebruaril) esitab keskus tegevuskava täitmise aruande;
- kord aastas (1. veebruaril) esitab keskus aastaaruande.

1.3.4. 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).

1.3.5. Dokumentatsioonile esitatavad nõuded

1. Vahetut infoteenindust saab ette registreerimata.
2. Infopäringu puhul dokumenteeritakse vahetu infoteeninduse korral päringu esitaja kuuluvus sihtrühma ja päringu teema, kirjalikult või telefoni teel saabunud infopäringu korral päringu teema ([klientide arvestuse leht](#)).
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.
6. Infoürituse korral valmistatakse ette päeva- ja/või loengukava.

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:

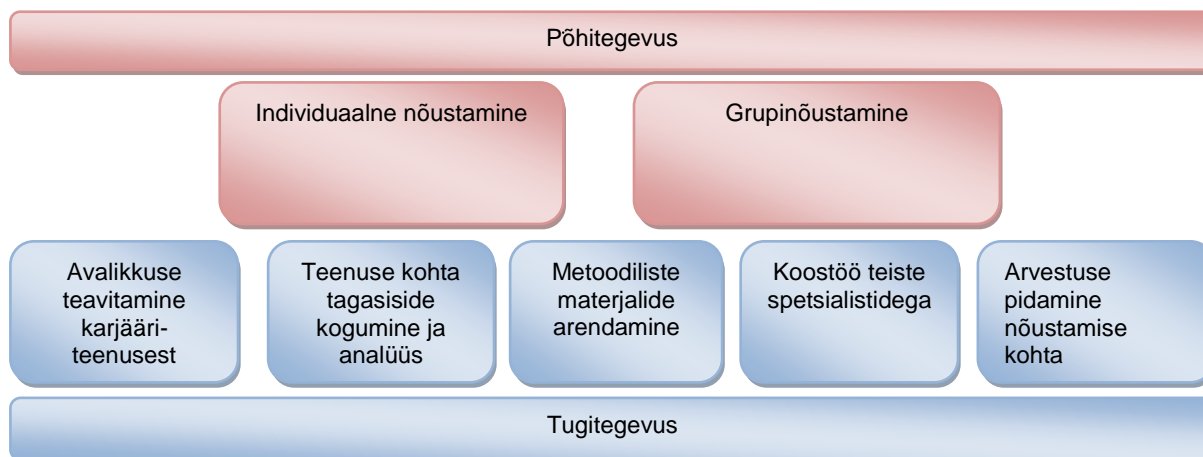
- üldhariduskoolide 9. klassi ja 12. klassi õpilased;
- kutseõppeasutuste lõpukursuse õpilased.

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 tegemine. Grupinõustamine toimub koostöös kooli karjäärikoordinaatori ja infospetsialistiga. 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 uksele 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.

Metoodiliste materjalide arendamise aluseks on kliendi vajaduste analüüs.

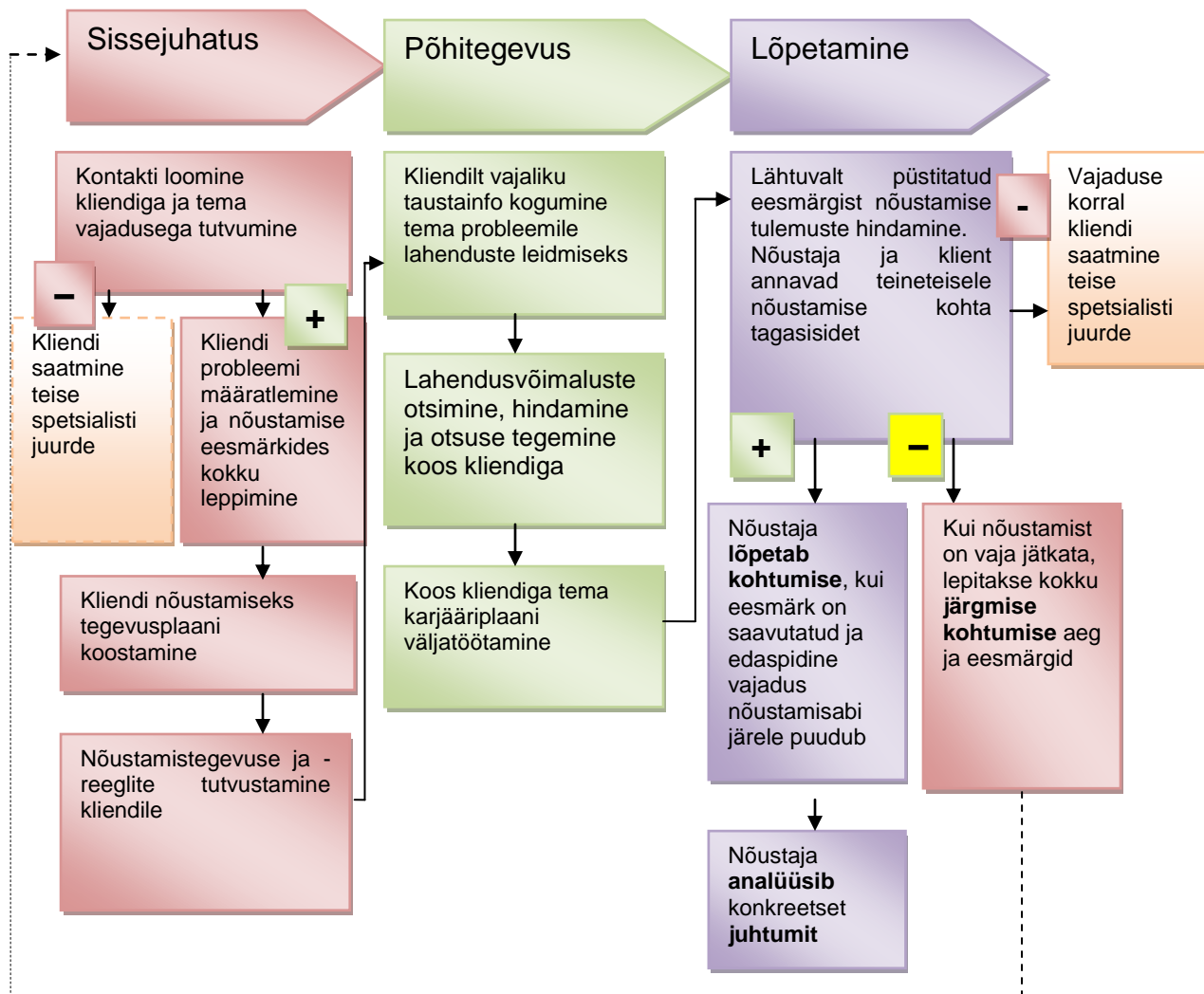
Nõustamise kohta kogutakse tagasisidet korrapäraselt selleks ette nähtud vormidel; tagasiside analüüsi põhjal saab teha järeldusi teenuse kasuteguri kohta ning anda soovitusi olemasolevate info- ja metoodiliste materjalide ja teenuse osutamise vahendite parendamiseks. Nõustaja kogub rahuloluküsitluses osalemiseks klientidelt e-posti aadresse, millele SA Innove KTK saadab elektroonilise küsitluse vormi. Nõusolek rahuloluküsitluses osalemiseks tuleb saada vähemalt 25%lt teenust saanutelt.

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

Nõustamise kohta peetakse arvestust vastavalt teenuse tellija juhtnööridele. 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. Soovitud tulemuste saavutamiseks võib toimuda mitu kohtumist.



Joonis 4. Individuaalnõustamise protsess, kus



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.

Tegevusplaani 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 infospetsialisti) 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.

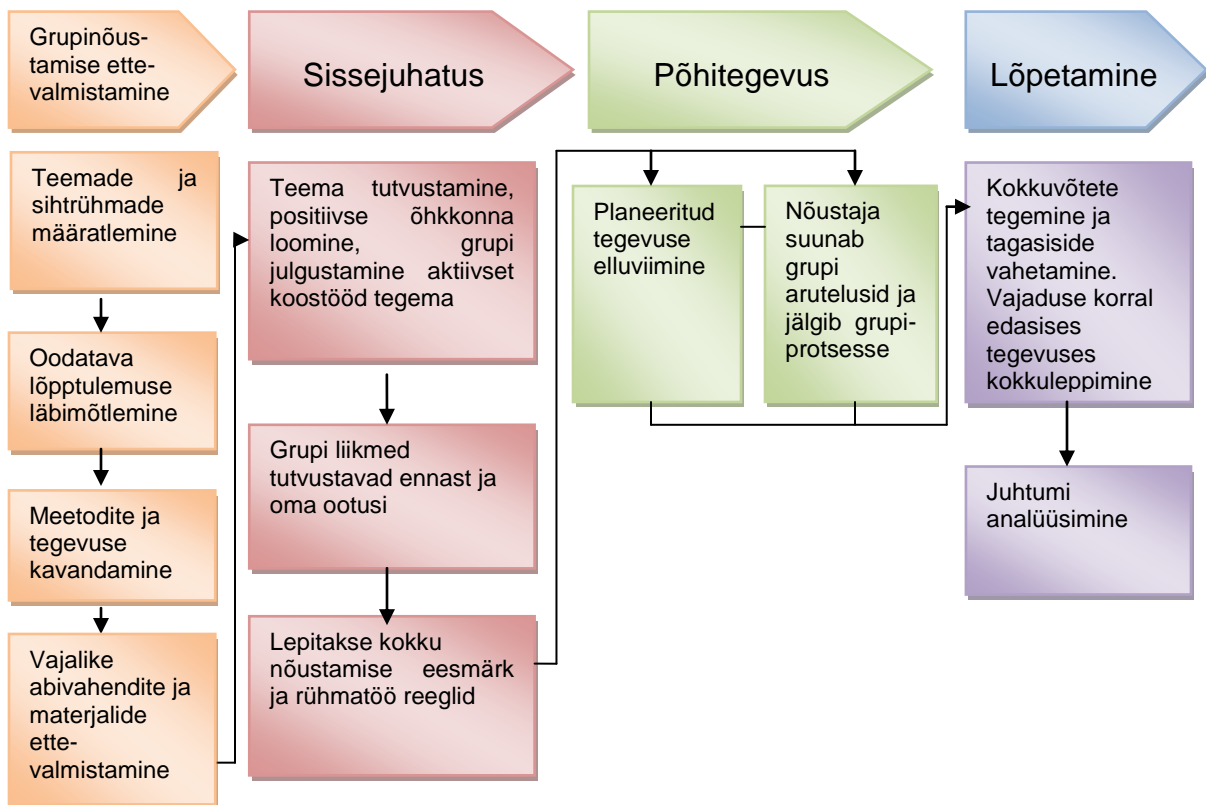
Nõustaja lõpetab nõustamise, kui eesmärk on saavutatud ja edaspidine vajadus nõustamisabi järele puudub.

Kui ilmneb vajadus nõustamist jätkata, lepitakse 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 tarviduse korral valmis sama kliendiga edasi töötama või et kavandada järgmiste sarnaste klientide nõustamisel nõustamisprotsessi paremini. Ta analüüsib, millised tegevused või abivahendid toimisid, 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 soovitud 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, grupiprotsesse, 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 lepitakse kokku edasises tegevuses.

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

2.4. Teenuse kvaliteedi tagamine

2.4.1. Teenusele esitatavad nõuded

Teenuse osutaja professionaalsus

Teenust osutab kutsestandardiga sätestatud nõuetele vastav nõustaja, kes lähtub teenuse osutamisel kvaliteedikäsiraamatus sätestatud põhimõtetest ja nõuetest. Nõustaja järgib oma töös rahvusvahelise õppe- ja kutsenõustamise assotsiatsiooni (ingl International Association for Educational and Vocational Guidance, IAEVG) eetikakoodeksi põhimõtteid ja täiendab ennast oma erialal korrapäraselt.

Teenuse osutamise tingimused ja vahendid

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

Soovitavalt võiks teenust osutada eraldi info- ja nõustamisruumides, mis mõjuvad kliendile turvaliselt ja tagavad konfidentsiaalsuse. 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.

Teenuse osutamiseks on vajalikud:

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

Tagasiside kogumine ja teenuse arendamine

Teenuse kasutajatelt, koostööpartneritelt ja teenuse tellijalt kogutakse korrapäraselt suulist ja kirjalikku tagasisidet, korraldatakse rahuloluküsitlusi ja -uuringuid. Tagasiside tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamiseks ja parendamiseks.

2.4.2. Teenuse kvaliteedi hindamine

Nii nagu karjääriinfo vahendamise kvaliteedi tagamisel, lähtutakse ka karjääri-
nõustamise kvaliteedi tagamise süsteemi juurutamisel, rakendamisel ja pideval
parendamisel professor Christian Grönroosi teeninduskvaliteeti iseloomustavatest
kvaliteedikarakteristikutest (karakteristik on iseloomustav tunnus; ÕS 2006):

1. professionaalsus,
2. kliendikesksus,
3. kättesaadavus ja läbipaistvus,
4. töökindlus ja usaldusväärsus,
5. keskkond,
6. maine.

Karjäärinõustamise teenuse kvaliteedi hindamiseks mõõdetakse järgmisi **kriteeriumeid**:

1. teenuse tellija loodud tingimused, mis võimaldavad pakkuda kvaliteetset teenust;
2. teenuse pakkuja poolt teenuse kättesaadavaks tegemine kliendile;
3. kliendikesksuse järgimine teenuse osutamisel;
4. teenust kasutanud klientide arv;
5. teenuse kasutajate rahulolu teenusega;
6. klientide suurem teadlikkus karjääriteenustest;
7. teenuse osutaja osalemine koolitustel;
8. teenuse osutaja rahulolu tööga;
9. planeeritud tegevuse elluviimine;
10. teenuse osutaja koostöö oluliste partneritega.

Kriteeriumite mõõtmiseks on välja selgitatud olulisemad **kvaliteediindikaatorid** (tabel 4), s.t erinevad küsimustikud jm vormid, millele on viidatud tabeli 3 veerus „Mõõtmine”.

Teenuse kvaliteeti hindavad kolm osalist – teenuse tellija, osutaja ja klient, kes kasutavad selleks tabelis 3 loetletud kriteeriumeid. Hindamise intervall on märgitud kriteeriumi järele.

Tabel 3. Karjäärinõustamise kvaliteedi 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 küsimustik), tähtaeg 1. veebruar
	2. Töövahenditega varustus (infotehnoloogia- ja sidevahendid, transport, meetodilised vahendid, mitmekesisus jmt)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
Teenuse osutaja kriteeriumid	3. Kättesaadavus, kliendikeskus ja läbipaistvus (keskuste lahtiolekuajad, info olemasolu ja arusaadavus, infomaterjalide (sh elektroonilise kujul) piisavus, teenuse osutajate piisavus jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, kord kuus esitatakse aruanne (karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta; keskuste kodulehe nõuetekohasust mõõdetakse kord aastas (keskuse kodulehe koostamise juhtnõõrid)
	4. Teenuse osutaja rahulolu ja enesehindamine (eesmärgipärane tegevus, tulemuste saavutamine jmt)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
	5. Teenuse osutaja töökoormus (teenuse kasutajate arv nii TNKs kui ka koolides)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, kord kuus esitatakse aruanne (karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev; küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe aasta
	6. Klientide arv sihtrühmade järgi (kõikide sihtrühmade kaetus, prioriteetrühmad jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (klientide arvestuse vorm), kord kuus esitatakse aruanne (karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15. kuupäev

	7. Tagasiside, korrapärased uuringud ja aruandlus (klientide kohta, kaebuste/kiituste arv jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember; 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)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar
	9. Kaasatus ja osalemine (maakondlikes, üleriigilistes) koostöövõrgustikes	Tulemusi mõõdetakse pidevalt, aruanne esitatakse kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg 1. veebruar; rahulolu-uuringud; paikvaatlus (paikvaatluse kokkuvõte) vähemalt kord üle kahe 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. Kliendikesksus (kliendi huvist lähtumine, personaalne teenindamine, tagasiside vahetamine, kliendi rahulolu nõustamisega, k.a kasutatavate meetoditega)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	12. Kättesaadavus ja läbipaistvus (teenus kättesaadav sobival ajal ja kujul ning sisuliselt arusaadav; arvestatakse erinevaid sihtrühmi, erivajadusi jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	13. Teenuse hindamine (rahulolu osutatud teenusega, teenuse soovimine teistele jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (ürituse tagasiside küsimustiku vorm; kliendi rahuloluküsimustik), andmeid küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kord kvartalis, tähtajad 15. märts, 15. juuni, 15. oktoober, 15. detsember
	14. Teadlikkus teenusest (k.a potentsiaalse kliendi teadlikkus)	Mõõdetakse küsitluste ja uuringutega

Tabel 4. Karjäärinõustamisteenuse kvaliteedikarakteristikud ja -indikaatorid

	Professionaal- sus	Kliendikesksus	Kättesaadavus ja läbipaistvus	Töökindlus ja usaldusväarsus	Keskkond	Maine
Indikaatorid	Kutse- tunnistusega spetsialistide arv	Kliendi rahulolu saadud teenusega	Teenust saanute arv	Kliendi rahulolu saadud teenuse metoodika sobivusega	Teenuseks sobivate ruumide olemasolu ja varustatus tehnikaga	Kliendi ja teiste huvigruppide rahulolu
	Teenuse osutaja lähtub üldisest teenuse juhendist (kvaliteedikäsiraam- matust)	Kiituste/kae- buste arv teenust kasutanud klientide koguarvu kohta	Teenust saanud prioriteetrühma noorte osakaal prioriteetrühmas	Klientide teadlikkuse muutus võrreldes eelteadmistega	Info ja metoodiliste materjalide olemasolu ja ajakohasus	Kajastatus meedias keskuste eestvedamisel
	Baaskoolituse läbinud spetsialistide osakaal spetsialistide koguarvus	Kliendi rahulolu saadud teeninduse kiirusega	Klientide arv teenuse osutaja kohta	Kliendi rahulolu loodud õhkkonnaga	Erivajadustega inimestega arvestamine	Klientide arv
	Teemakoolitused (sh metoodika- koolitused) läbinud spetsialistide osakaal spetsialistide koguarvus	Kliendi rahulolu saadud teenuse tulemusega	Teenuse osutamise vormide mitmekesisus	Teenust kasutanud klientide arv		Kiituste/kaebuste arv teenust saanud klientide koguarvu kohta
	Keskuse spetsialistide keskmise osalemine koolitustel	Kliendi oodatava ja tegeliku kvaliteedi võrdlus	Klientide rahulolu vastuvõtuajaga	Kiituste/kaebuste arv teenust saanud klientide koguarvu kohta		Kaebuste lahenduste kvaliteet (osapoolte rahulolu)
	Koolituspäevi aastas spetsialisti kohta		Klientide rahulolu teenuse pakkuja asukohaga	Teenuse osutajate arv		Soovitatud klientide arv
	Osutatud teenuste arv kuus spetsialisti kohta		Lõpuklasside õpilaste grupinõustamiste arv võrreldes tegevuskavaga	Finantsvahendeid noore kohta		
	Eesmärgistatud ja toimiva koostöö- võrgustiku olemasolu		Koostööalased tulemused (nt ühiseminarid; uus metoodika jmt)			Koostööpartnerite rahulolu koostöö ja tulemustega

2.4.3. Aruandlus

Keskused esitavad KTK-le järgmised aruanded:

- iga kuu (15. päevaks) esitab keskus karjäärinõustamise aruande;
- neli korda aastas (15. märtsil, 15. juunil, 15. oktoobril, 15. detsembril) esitab keskus klientide e-posti aadressid rahuloluküsitluse läbiviimiseks;
- Kaks korda aastas (15. augustil ja 1. veebruaril) esitab keskus tegevuskava täitmise aruande;
- Kord aastas (1. veebruaril) esitab keskus aastaaruande.

2.4.4. 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 3).

2.4.5. Dokumentatsioonile esitatavad nõuded

2.4.5.1. Nõustamisele registreerimine

- Nõustamisele registreeritakse teenuse osutaja juures kohapeal, telefoni teel või elektrooniliselt.
- Registreerimiseks on vaja kliendi või grupi esindaja eesnime ja kontaktandmeid. Nõustaja planeerib oma vastuvõtuajad vähemalt ühe kuu ulatuses ette.

2.4.5.2. Nõustamise üle arvestuse pidamine

Nõustaja peab arvestust klientide arvu, soo, sihtrühma, teenuse osutamise koha ja grupinõustamiste arvu üle.

Arvestuse pidamiseks kasutatakse [klientide arvestuse vormi](#).

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 õppevormist sõltumatu; keskmes 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 karjääriplan (*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 vahendamine, karjäärinõustamine).

Karjääriteenus (*career services*) on teenus, mida inimene saab oma karjääri planeerimisel kasutada: karjääriõpet, karjääriinfo vahendamine ja karjäärinõustamine. 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.

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

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 konkreetse 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 karjääripetsialist.

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

Teenuse tellija (*service subscribe*) on organisatsioon või muu juriidiline isik (ministeerium, kohalik omavalitsus, karjääriteenuste 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	
Paikvaatluse kokkuvõte	Keskuse paikvaatluse kokkuvõte	
Nõuded, korrad		
Keskuse kodulehele esitatavad nõuded	Keskuse kodulehe koostamise juhtnöörid	
Ürituse korraldamise juhend	Ürituse korraldamise juhtnöörid	
Kaebuse esitamine ja menetlemine	Kaebuse esitamise ja menetlemise kord	
Kiituse avaldamine	Karjääriteenuse osutajale kiituse avaldamise kord	
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	Vorm on uuendamisel
Klientide arvestus ja kuuaruanne	Klientide arvestuse ja kuuaruande vorm	
Kliendi rahuloluküsitlus	Kliendi rahuloluküsimustiku vorm	Vorm on uuendamisel
Üritusele registreerimine	Ürituse registreerimisleht (värviline) Ürituse registreerimisleht (mustvalge)	
Ürituste päevakava	Ürituse päevakava (värviline)	

Ürituse tagasiside küsimustik	Ürituse päevakava (mustvalge) 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	Keskuse küsimustiku vorm	Vorm on uuendamisel
Kuuaruanne	Karjäärinõustamise kuuaruande vorm	
Klientide arvestus	Klientide arvestuse vorm	
Kliendi rahuloluküsitlus	Kliendi rahuloluküsimustiku vorm	Vorm on uuendamisel
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 Karjääriteenuste arenduskeskus	KTK kodulehekül
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 karjääriteenuste arenduskeskuse karjääriinfo nõustamise juhtivspetsialist Kadri Eensalu SA Innove karjääriteenuste arenduskeskuse karjääriinfo juhtivspetsialist	Margit Rammo SA Innove karjääriteenuste arenduskeskuse juhataja, 10.02.2011	Lea Orro SA Innove juhataja liige, 10.02.2011	Kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel loodud esimene versioon dokumendist