

# **Noortele karjääriinfo vahendamise teenusstandard osutajale**

Seisuga 30. mai 2008

## **SISUKORD**

<b>Noortele karjääriinfo vahendamise teenusstandard osutajale .....</b>	<b>3</b>
<b>1. TEENUSE SISU JA EESMÄRGID .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SIHTRÜHMAD .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MÕISTED .....</b>	<b>4</b>
<b>4. TEENUSEPÕHISED TEGEVUSED .....</b>	<b>4</b>
4.1 Infovajaduse määratlemise meetodid.....	4
4.2 Info vahendamise meetodid .....	5
<b>5. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED .....</b>	<b>5</b>
5.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus.....	5
5.2 Teenuse kliendikeskus .....	5
5.3 Koostöö .....	6
5.4 Noore omavastutus .....	6
<b>6. TEENUSE DOKUMENTEERIMINE .....</b>	<b>6</b>
<b>7. TEENUSE MINIMAALSED MAHUD .....</b>	<b>6</b>
<b>8. KVALITEEDI TAGAMINE.....</b>	<b>7</b>
8.1 Teenuse osutaja professionaalsus .....	7
8.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused ja vahendid .....	7
8.3 Tagaside kogumine ja teenuse arendamine.....	7
<b>9. LISAD .....</b>	<b>7</b>

## **Noortele karjääriinfo vahendamise teenusstandard osutajale**

Karjääriteenuste osutamise teenusstandardid kirjeldavad karjäärinõustamise ja karjääriinfo vahendamise sisu, mahtu, kliendiga tehtavaid tegevusi, oodatavaid tulemusi ning kvaliteedi tagamise põhimõtteid ja loovad eeldused kvaliteetsete karjääriteenuste osutamiseks noorte teavitamis- ja nõustamiskeskustes ning teistes noortele karjääriteenuseid pakkuvates organisatsioonides, mida rahastatakse riiklikult.

Käesolev teenusstandard reguleerib karjääriinfo vahendamise teenuse osutamist Eesti Vabariigis noortele 7-26 eluaastat.

Teenusstandardi aluseks on EV Põhiseadus, EV Noorsootööseadus, EV Haridusseadus ja Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus.

### **1. TEENUSE SISU JA EESMÄRGID**

Karjääriinfo vahendamine aitab inimestel iseseisvalt teha oma karjääri planeerimisel erinevate võimaluste hulgast teadlikke kutse-, töö- ja haridusalaseid valikuid. Küllaldane informeeritus loob inimestele eeldused valikuvabaduseks, aitab neil leida efektiivsemat rakendust tööturul ning soodustab sotsiaalset kaasatust ühiskonnas tervikuna. Tööjõu optimaalne rakendatus toetab omakorda intellektuaalse kapitali suurenemist ning soodustab seeläbi otseselt riigi majanduse arengut.

Karjääriinfo vahendamise teenuse eesmärgiks on luua eeldused info kättesaadavuse parendamiseks ja aidata seeläbi kaasa ühiskonna liikmete informeerituse tõusule.

Alameesmärgid:

- karjääriteenuste kättesaadavuse parendamine
- karjääriinfo kättesaadavuse parendamine
- infootsiostuste arendamine (õpetada ära tundma oma infovajadust, olulisemaid infoallikaid, infootsingu võtteid ja info/tekstide mõistmist ja tõlgendamist)

### **2. SIHTRÜHMAD**

Karjääriinfo vahendamise teenuse (*edaspidi teenus*) sihtrühm on noored vanuses 7-26 eluaastat.

Prioriteetne sihtrühm on:

- üldhariduskoolide lõpuklasside õpilased.

Olulised sihtrühmad on:

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

### 3. MÕISTED

**Amet** – kindlate tööülesannete ja vastutusega tööalane tasustatav tegevus.

**Elurollid** – inimese käitumine oma staatuse kohaselt.

**Elukestev õpe** – kõik elu jooksul ette võetud õpitegevused (nii formaalsed, mitteformaalsed kui informaaalsed) eesmärgiga parandada teadmisi ja oskusi ning suurendada kompetentse vastavalt iseenda, kodanikkonna, ühiskonna ja/või tööturu vajadustele. Elukestev õpe sisaldab kõiki õpitegevusi, mis on eesmärgilised, pidevad, sõltumatud finantseerimisallikast ning õppevormist; keskmes on õppija ja temapoolne õppimine ning elu jooksul toimuvate õppeprotsesside järjestus.

**Karjäär** tähendab inimese elukestvat arengut, tema tööga seotud ja teisi omavahelises seoses olevaid elurolle, ametite või töökohtade järgnevust.

**Karjääriteenused** on karjääriõpe, karjäärinõustamine ja karjääriinfo vahendamine.

**Karjääriinfo spetsialisti** töö eesmärgiks on aidata kaasa inimese haridust, tööturгу ja elukutseid puudutava infovajaduse rahuldamisele.

**Karjääriinfo** on korrastatud andmed hariduse, tööturгу, elukutsete ja nende omavaheliste seoste kohta, mida kasutatakse karjääriplaneerimisel ja karjääriteenuste osutamisel.

**Infovajadus** on probleemsituatsioonis ilmnev teadvustatud lünk inimese teadmistes, kogemustes või oskustes.

**Karjäärinõustaja** toetab inimest karjääri planeerimisega seotud otsuste ja kutse-, töö-, haridusvalikute tegemisel ning elluviimisel.

**Karjäärikoordinaatori** põhitegevuseks on karjääriõppe planeerimine ja koordineerimine koolis ning selle integreerimine õppeprotsessi ja õppetöö välisesse tegevusse koos teiste karjääriteenustega (karjääriinfo vahendamine ja karjäärinõustamine).

**Karjääriplaneerimine** on elukestev muutuste, õppimise ja otsustamise protsess, elu erinevate sündmuste ja rollide juhtimine, mis kujundavad inimese karjääri ja toetavad tema eesmärkide saavutamist.

### 4. TEENUSEPÕHISED TEGEVUSED

#### 4.1 Infovajaduse määratlemise meetodid

Infovajadus võib olla teadvustatud või teadvustamata.

Infovajadus selgitatakse välja alljärgnevate meetodite kaudu:

##### 4.1.1 Päringuintervjuu

Päringuintervjuu on vestlus karjääriinfo spetsialisti (*edaspidi infospetsialist*) ja noore vahel eesmärgiga selgitada noore infovajadusi ja vajadusel abistada teda relevantse teabe leidmisel või suunata infoallika juurde. Päringuintervjuud kasutatakse peamiselt ühe noore infovajaduse määratlemiseks.

Päringuintervjuu protsess:

Probleemsituatsioon > infovajadus > infopäringu esitamine > päringuintervjuu läbiviimine > täpsustatud päringu analüüs > infoallikate valimine > infootsingu strateegiate valimine > infootsing > leitud info, selle hindamine.

#### **4.1.2 Infovajaduse uuring**

Infovajaduse uuringu viib läbi infospetsialist. Uuringu võib läbi viia vaatlusena, dokumentide analüüsina ja/või küsitlusena. Uuringut kasutatakse grupi infovajaduse määratlemiseks.

## **4.2 Info vahendamise meetodid**

Info vahendamine võib toimuda nii ühele noorele kui noorte grupile.

Karjääriinfo vahendamine toimub kolmel erineval tasemel:

- miinimumtase: noor suunatakse infoallikate juurde, noor sooritab infootsingu iseseisvalt;
- mõõdukas tase: infospetsialist aitab noort infootsingul;
- maksimumtase: infospetsialist sooritab infootsingu ja edastab info noorele.

Karjääriinfo vahendamine toimub alljärgnevate meetodite abil:

#### **- Vahetu infoteenindus**

Vahetu infoteenindus on noore ja infospetsialisti personaalne suhtlemine infokeskuses ja/või infoüritusel ja/või telefoni, e-maili, MSN, Skype jms teel.

#### **- Infoteenindus erinevate meediumite kaudu**

Infoteenindus erinevate meediumite kaudu on info vahendamine ja noorte teavitamine läbi interneti, raadio, televisiooni, trüki- jt väljaannete .

#### **- Infoüritused**

Infoüritused on kindla eesmärgiga, sarnase infovajadusega noortegruppidele organiseeritud tegevused - infopäevad, seminarid, messid, loengud, konkursid, infokirjaoskuse koolitus jt info vahendamiseks korraldatud üritused.

## **5. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED**

### **5.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus**

Juurdepääs karjääriinfole peab olema tagatud võimalikult kiirel ja hõlpsal viisil, sobivas ning ligipääsetavas kohas. Teenuse osutaja vastuvõtuajad ja kontaktandmed ning info teenuse sisust on avalikult kättesaadavad. Infospetsialist teavitab avalikkust aktiivselt karjääriteenuste olemasolust.

Teenus on tasuta.

Vahetut infoteenindust saab noor ette registreerimata.

Kirjalikult esitatud infopäringule vastab infospetsialist mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul.

### **5.2 Teenuse kliendikeskus**

Iseseisvus: infospetsialist austab noore vabadust karjääriotsuste tegemisel ja isikliku arengu suunamisel.

Erapooleetus: infospetsialist lähtub ainult noore huvidest, on sõltumatu organisatsiooni huvidest ja muudest motiividest.

Usaldus: info vahendamine põhineb nõustaja ja noore vastastikusel usaldusel.

Konfidentsiaalsus: nõustamise käigus saadud noore kohta käiv info ja isiklikud faktid on konfidentsiaalsed ning ei kuulu noore nõusolekuta avalikustamisele (v.a seaduses ettenähtud juhud).

Võrdsed võimalused: info vahendamine soodustab noorte võrdseid võimalusi õppimisel ja töötamisel.

Terviklik lähenemine: nõustaja arvestab noore isiklikku, sotsiaalset, kultuurilist ja majanduslikku konteksti, mis mõjutab tema otsuste langetamist.

Relevantsus: infospetsialisti poolt vahendatud info on relevantne e konkreetse probleemi lahendamiseks piisav.

### **5.3 Koostöö**

Sihtrühmadeni jõutakse, teenust osutatakse ja arendatakse koostöös noore ning teiste oluliste osapooltega, näiteks karjäärikoordinaatorid, karjääriinfo spetsialistid, perekonnaliikmed, õppeasutused, alaealiste komisjonid, tööandjad, kohalikud omavalitsused jne

### **5.4 Noore omavastutus**

Noor on teadlik teenuse sisust ja oma vastutusest teenuse kasutajana. Noor osaleb koostöös infospetsialistiga aktiivselt oma infovajaduse väljaselgitamisel ja vastutab ise saadud info kasutamise eest.

Infospetsialist juhendab ja abistab noort infovajaduse väljaselgitamisel ja infootsingu sooritamisel.

## **6. TEENUSE DOKUMENTEERIMINE**

Vahetut infoteenindust saab ette registreerimata.

Infopäringu puhul dokumenteeritakse päringu esitaja ligikaudne vanus, sugu, päringu teema, kas päringu esitaja kuulub prioriteetsesse sihtgruppi; vajadusel võib dokumenteerida ka päringu esitamise keele (vt Lisa 2).

Infoürituse puhul dokumenteeritakse infoüritusel osalenute arv registreerimislehe alusel (vt Lisa 3) ning viiakse läbi tagasiside küsitlus (vt Lisa 4).

## **7. TEENUSE MINIMAALSED MAHUD**

Infotöötaja tööajast kuni 60% moodustab otsene klienditöö, 40% tööajast kulub teenuse pakkumise ettevalmistuseks, organisatoorseks tööks, juhtumianalüüsiks, dokumentide koostamiseks, enesetäienduseks jt karjääriinfo vahendamise toetavateks tegevusteks. Teenuse osutamisel kliendile piiranguid ei ole, klient saab kasutada teenust nii mitmel korral kui selleks vajadus on või tekib.

## **8. KVALITEEDI TAGAMINE**

### **8.1 Teenuse osutaja professionaalsus**

Teenust osutab infospetsialist, kes vastab karjääriinfo spetsialisti kutsestandardiga sätestatud kutseoskuskõuetele ja kes teenuse osutamisel lähtub käesolevast teenusstandardist.

Infospetsialist järgib oma töös Rahvusvahelise haridus- ja kutsealase nõustamise assotsiatsiooni eetikakoodeksi põhimõtteid. Infospetsialist hoiab ennast kursis karjääriinfo ja karjääriinfoallikatega.

### **8.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused ja vahendid**

Teenuse osutamise asukoht on kergesti leitav ja ligipääsetav, k.a. liikumispuudega inimestele. Soovitatavalt on teenuse osutamiseks eraldi info- ja nõustamisruumid, mis mõjuvad kliendile meeldivalt ja turvaliselt ning tagavad konfidentsiaalsuse.

Infovahendamine toimub selleks spetsiaalselt kohandatud ruumis, kus on tagatud võimalused iseseisvaks infootsinguks, info väljapanekuks, väiksemate infoürituste läbiviimiseks ja vajadusel infospetsialisti iseseisvaks tööks.

Infovahendamiseks vajalikud kaasaegsed töövahendid on:

- infotehnoloogilised vahendid
- meetoodilised vahendid
- karjääriinfo teavikud.

### **8.3 Tagaside kogumine ja teenuse arendamine -**

Teenuse kasutajatelt, koostööpartneritelt ja teenuse tellijalt kogutakse regulaarselt suulist või kirjalikku tagasisidet ja viiakse läbi rahulolu-küsitlusi, -uuringuid. Tagasisidet kogutakse teenuse kasutajate, sihtrühmade vajaduste, teenusega rahulolu kohta. Tagasiside tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamiseks ja arendamiseks. Kui klient on peale teenuse osutamist rahulolematu on tal õigus esitada kaebus teenuse osutaja juures kokkulepitud korras. Kaebusele vastatakse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul kirjalikult. Tagasisidet analüüsitakse ja selle analüüsi tulemused on sisendiks standardi ja teenuse arendamiseks.

## **9. LISAD**

**LISA 1** Info vahendamise protsessi joonis

**LISA 2** Infopäringute registreerimine (näidisvorm)

**LISA 3** Infoürituse registreerimine (näidisvorm)

**LISA 4** Infoürituse tagasiside küsitlus (näidisvorm)

**LISA 1** Info vahendamise protsessi joonis (vt eraldi fail)

**LISA 2** Infopäringute registreerimine (näidisvorm)

.....  
infopäringu esitamise viis

.....  
kuu ja aasta

	Haridus			Tööturg		Elukutsed		Rahvusvaheline (haridus, tööturg, elukutsed)		Muu		Prioriteetne sihtgrupp		KOKKU
	E	V	E	V	E	V	E	V	E	V	E	V		
7-9 N														
7-9 M														
10-15 N	++++													
10-15 M														
16-18 N														
16-18 M														
19-26 N														
19-26 M														
26- N														
26- M														
<b>KOKKU</b>														

\*E – eesti keel \*V – vene keel \*N – naissugu \*M – meessugu

**Infopäringute registreerimisvormi juhend:** Iga infopäringu esitamise viisi (koha peal, telefoni teel, elektrooniliselt) kohta täita erinev leht. Pärast infopäringu saabumist tõmmata vastavasse lahtrisse kriipsuke. Ühes lahtris nelja kriipsu (päringu) olemasolu korral läheb viies kriipsuke risti peale, et igakuist kokkulugemist hõlbustada. (vt näide tabelis : 5 eestikeelset 10-15 aastast tüdrukut on esitanud infopäringu hariduse kohta). Vastavalt piirkonna eripärale võib tabelis muuta teemasid, keelt kui ka vanuseid. Vanuse ning prioriteetse sihtgrupi puhul tuleb päring registreerida hinnanguliselt, kui konkreetne vastus ei tule välja infopäringust. Registreerimisvormi on mugav täita välja printitult ning hoida käepärast töölaual.

**LISA 3** Infoürituse registreerimine (näidisvorm)

.....  
ürituse nimi

.....  
koht

.....  
kuupäev

<b>Nr.</b>	<b>Eesnimi</b>	<b>Vanus</b>	<b>M / N</b>	<b>Allkiri</b>

infoürituse nimi	aeg	koht	
<b>Hea vastaja!</b> Meie soov on teada saada Sinu arvamust infoürituse õnnestumise kohta ning samuti ootame mõtteid järgmiste ürituste korraldamiseks Vastamiseks märgista nägu, mis kõige paremini iseloomustab Sinu suhtumist või kirjuta oma arvamus tühja lahtrisse!			
<b>1. Minu ootus üritusele oli:</b>			
<b>Kas see ootus täitus?</b>	☺Jah	☹ Enam-vähem	Ei☹
<b>3. Kuidas hindad ürituse programmi?</b>	☺	☺	☹
<b>Kommentaar:</b>			
<b>4. Hinda palun ürituse ettekandeid- praktilisi ülesandeid!</b> (alljärgnevasse lahtrisse kirjutada konkreetsete ettekannete pealkirjad, meetodid või ürituse osad)			
	☺	☺	☹
	☺	☺	☹
<b>5. Missugune osa programmist huvitas kõige rohkem?</b>			
<b>6. Missugune osa programmist huvitas kõige vähem?</b>			
<b>7. Mida soovitada korraldajatele järgmiseks ürituseks? Missuguseid teemasid, esinejaid sooviksid kuulata?</b>			

**TÄNAME OSALEMAST ja VASTAMAST!**