

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Andres Lokk

**EESTI KARJÄÄRINÕUSTAMISE TEENUSE TÕHUSTAMINE
LÄBI DIGITAALSETE LAHENDUSTE RAKENDAMISE**

Magistritöö

Õppekava JUHTIMINE JA TURUNDUS, peaeriala tootmise ja teeninduse juhtimine

Juhendaja: Ingrid Joost, MA

Tallinn, 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 11 938 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Andres Lokk

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 163378TATM

Üliõpilase e-posti aadress: andres.lokk@gmail.com

Juhendaja: Ingrid Joost, MA:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

| | |
|--|----|
| LÜHIKOKKUVÕTE | 4 |
| SISSEJUHATUS | 5 |
| 1 TEOREETILINE ÜLEVAADE | 9 |
| 1.1 Põlvkondade vahelised erinevused ja sellega arvestamine..... | 9 |
| 1.1.1 Z-generatsioon ja tehnoloogilised eelistused..... | 13 |
| 1.2 Noorte olukord hariduses ja tööhõives | 14 |
| 1.3 Tööturule siirdumist toetavad tegevused | 18 |
| 1.3.1 Karjääriteenused ja teenusepakkujad | 20 |
| 1.3.2 Karjäärinõustamise kättesaadavus..... | 23 |
| 1.3.3 E-nõustamine..... | 25 |
| 2 TULEMUSED JA ANALÜÜS | 29 |
| 2.1 Uurimismetoodika | 29 |
| 2.1.1 Valim | 29 |
| 2.1.2 Andmekogumise ja analüüsi meetod..... | 31 |
| 2.2 Noorte jõudmine karjäärinõustamiseni | 32 |
| 2.2.1 Noore teekond karjäärinõustamise teenuseni | 40 |
| 2.3 E-nõustamise tõhusus ja arendamine | 45 |
| KOKKUVÕTE | 48 |
| SUMMARY | 51 |
| KASUTATUD ALLIKATE LOETELU | 54 |
| LISAD | 60 |
| Lisa 1. Ekspertintervjuude küsimused..... | 60 |

LÜHIKOKKUVÕTE

Magistritöö pealkiri on „Eesti karjäärinõustamise teenuse tõhustamine läbi digitaalsete lahenduste rakendamise“. Töö käsitleb noortele suunatud karjäärinõustamist, sh erinevaid digitaalsete karjäärinõustamise viise, keskendudes põhiliselt e-nõustamisele – kuidas rakendada tulevikus digitaalsete karjäärinõustamise lahendusi, et pakkuda karjäärinõustamist noortele tõhusamalt.

Z põlvkonna esindajad on harjunud enam kasutama infotehnoloogia võimalusi, selle kaudu suhtlema, ning on teistest põlvkondadest suurem valmisolek saada karjääriteenuseid, sh karjäärinõustamist interneti vahendusel. See tähendab karjääriteenuste pakkujatele vajadust hinnata ümber karjääriteenuste süsteem ning viisid, kuidas noortele anda karjäärinõustamist.

Eestis pakutakse alates 2017. aastast e-nõustamist. Oluline on teadvustada e-nõustamise eeliseid teiste nõustamise viiside ees, näiteks paindlikkus, kättesaadavus ning leida lahendused e-nõustamise arendamiseks.

E-nõustamises nähakse Eestis potentsiaali, kuid praegu on see karjäärinõustamise pakkujate viis alakasutatud. E-nõustamise aktiivsem kasutamine karjäärinõustamiseks aitab teenusepakkujal vähendada kulusid, jõuda rohkemate noorteni ning tähendab keskmiselt väiksemat ühe kontakti hinda.

E-nõustamise arendamisel on vaja rakendada enam iseteeninduse võimalusi, et noor saaks veebis registreerida karjäärinõustamisele iseseisvalt või siseneda teenusesse ilma eelneva registreerimiseta. Samuti peaks kaaluma e-nõustamise rolli suurendamist esimese taseme nõustamisel ning leidma sellele koht integreeritud karjäärinõustamise mudelis. Arendamist vajavad ka e-teenuse erinevad detailid, näiteks aktiivse konsultatsiooni aeg, keskkon(na)d, kust teenusesse siseneda jne. Arendamist vajab SA Innove ja Töötukassa koostöö digitaalsete lahenduste pakkujate ja vaja on välja töötada terviklahendus digitaalsete karjääriteenuse osutamiseks, sh e-nõustamise pakkujateks, mis koondaks teenusepakkujate ressursid, aitaks pakkuda teenust tõhusamalt ja moel, mis vastab enam tänapäeva noorte eelistustele.

Võtmesõnad: Karjääriteenused, karjäärinõustamine, e-nõustamine, Z põlvkond, noorte tööhõive, tõhusus, noorte karjäärinõustamine, teenuse kättesaadavus

SISSEJUHATUS

Eesti põhiseaduses on rõhutatud, et on vaja hoida ja kaitsta riigi iseseisvust, keelt ja kultuuri, mille toetamiseks on riigil välja töötatud erinevad eesmärgid ja tegevused, mis tõstavad riigi jätkusuutlikku arengut ja aitavad rahval elada oma täisväärtuslikumat elu. Selleks on riigil palju erinevaid ülesandeid, millest üks on elanikkonna toetamine hariduses ja tööhõives, mida toetatakse täiendavalt karjääriteenustega.

Eestis leiab aset iibe langus – see aga mõjutab negatiivselt tööealise elanikkonna osakaalu. Rahvastiku vähenemine toimub olulisel määral just tööealiste inimeste (15-64-aastaste) arvelt. Suhteliselt kõrge mittekodanike osakaal Eestis paneb ette piirid välistööjõu sissetoomisele, mida mitmed teised Euroopa Liidu riigid on kasutanud, et tõsta riigisisest tööjõu pakkumist. Vähenev rahvastik ja tööealiste inimeste arv võib endaga tulevikus kaasa tuua majanduse stagneerumise, riigile madalama maksulaekumise, mis omakorda vähendab riigi poolt vähem sotsiaalset kaitset, madalamaid pensione, tänastele noortele vähem heaolu ja suuremat survet ning koormust, kes peavad üleval pidama järjest suurenevat pensioni- ja sotsiaalkaitse nõudlust. (Riigikantselei, 2017)

Demograafiliste muutustega peab riik arvestama ka haridus- ja tööpoliitika koordineerimisel – järjest enam on vaja tähelepanu pöörata inimeste motiveerimisele osaleda hariduses ja tööhõives, toetada inimesi karjäärivalikute tegemisel, pöörata enam tähelepanu isikutele, kes pole oma valikutega rahul või kes on jäänud haridusest või tööhõivest eemale.

See tähendab riigile uusi eesmärki ja lisapingutusi hariduse ja töövaldkonna korraldamisel ning karjääriteenuste arendamisel. Eesti 2020 konkurentsivõime kavas on töövaldkonna eesmärkidena välja toodud pikaajalise töötuse vähendamine ja tööjõus osalemise määra suurendamine, mille kõrval rõhutatakse eesmärki vähendada noorte töötust. (Riigikantselei, 2017) Rõhutatud on, et noorte valikute suunamiseks ning väljalangemise ja töötuse vähendamiseks soovitakse arendada erinevaid tugisüsteeme, mille osa on ka õppenõustamisteenused ja karjääriteenused. Karjääriteenuste all on silmas peetud just karjääriõpet, karjääriinfot ja karjäärinõustamist. (*Ibid*, 2017)

Riigikontroll on 2014/15 aastaaruandes samuti rõhutanud noorte olulisust tööhõives, kus on täpsemalt välja toodud, et Eestis on suureks probleemiks õpingute katkestamine ja madala haridustasemega tööealiste inimeste arv. (Riigikontroll, 2015, 38) Õppe- ja karjäärinõustamise programmis 2017-2020 on toodud välja, et võrreldes teiste Euroopa Liidu riikidega jätkab Eestis õpinguid suhteliselt väike osa põhikooli lõpetajaid kutsehariduses (2014/15 õppeaastal 26,6%) ning pärast põhikooli lõpetamist ei suundu edasi õppima ca 3% noortest ning pärast gümnaasiumi lõpetamist ei õpi edasi 31% noortest (Haridus- ja Teadusministeerium, 2017)

Tööturu struktuursete probleemide lahenduseks ja majanduskasvuks ei piisa haridussüsteemi eesmärgist, et võimalikult suur hulk inimesi omandaksid võimalikult hea hariduse, vaid võimalus on ka suunata inimeste valikuid ja arengut, mida toetab Eesti elukestva õppe strateegia 2020. (Riigikontroll, 2015, 40-41)

Eesti elukestva õppe strateegias 2020 on rõhutatud eesmärki luua kvaliteetsed, paindlikud ja mitmekesiste valikutega õppimisvõimalused ja karjääriteenused, mis arvestavad tööturu arenguvajadusi (Haridus- ja Teadusministeerium, 2014) Riiklikul tasandil on rõhutatud vajadust toetada noori hariduses ning tööhõives osalemiseks ja nende teadlike valikute kujundamisel. Toetamismehhanismi komponendina nähakse karjääriteenuseid, mille pakkumiseks on olemas rahastus ja terviklik karjääriteenuste süsteem. Karjääriteenuste süsteem peab arvestama noorte vajadustega ja see peab pakkuma teenuseid noortele sobivas ulatuses ja moel.

Eestis pakutakse noortele karjääriteenuseid peamiselt koolides, samuti töötukassas ja SA Innove poolt koordineeritavates piirkondlikes karjäärikeskustes (Rajaleidja keskused). Põhiliselt võib karjääriteenused jagada kaheks: karjääriinfo edastamine ja karjäärinõustamine. Karjäärinõustamist pakutakse põhiliselt traditsioonilisel viisil, milleks on silmast silma nõustamine, vähesel määral kasutatakse ka uusi karjäärinõustamise vorme, näiteks teenus Skype-i teel. Puudub selge pilt, milliseid uusi karjäärinõustamise teenuseid pakutakse, milline neist oleks just noortele sobiv ja vastaks rohkem nende eelistustele.

Töötukassasse pöörduvad töötud noored vähem kui teised sihtrühmad, näiteks Eesti tööjõu-uuringu andmetel pöördus 2014. aastal 15–24-aastastest töötutest Eesti Töötukassa poole vaid 32%, kõigist töötutest aga 48%. (Sotsiaalministeerium, 2016c) See võib viidata probleemile, et Töötukassa teenused ei ole noortele piisavalt kättesaadavad või ei vasta need noorte ootustele. Selleks võib olla erinevaid põhjusi, näiteks Töötukassa maine, noorte vähene teadlikkus

olemasolevatest teenustest, kuid samuti Töötukassa teenuste mittedobivus noorte eelistusele saada infot ja suhelda digitaalsete kanalite kaudu.

Kui noored ei jõua karjääriteenusteni, sh karjäärinõustamisele, suureneb oht, et noor teeb karjäärivalikud, mis ei rahulda noore enda vajadusi, samuti suurendab see riski noore sotsiaalseks mitteaktiivsuseks ja struktuurse tööpuuduse kasvamiseks. Ebatõhus karjäärinõustamine võib sisaldada teenuse pakkumist noorele mitte eelistatud moel, milleks võib olla teenusepakkuja kaugel asukoht, nõustamiseks mittedobivad ruumid, digitaalse nõustamise eelistus jne – tulemuseks noorte väiksem osalus karjäärinõustamises, rahulolematuse teenusega ning teenusepakkuja poolt karjäärinõustamise teenus, mis ei saavuta seatud eesmärke.

Nimetatud ebaselgusest karjäärinõustamise osas ongi käesoleva magistr töö eesmärk saada teada, kuidas digitaalseid karjäärinõustamise lahendusi Eestis tulevikus rakendada, et pakkuda karjäärinõustamist noortele tõhusamalt.

Magistr töö leiab autor vastused järgmistele uurimisküsimustele:

- Kuidas arvestavad Eestis rakendatavad karjäärinõustamise meetodid digitaalseid lahendusi eelistavate noorte vajadusega?
- Milline on olemasolev praktika digitaalsete lahenduste pakkumisel karjäärinõustamises?
- Kuidas Eestis tõhusalt kasutada digitaalse karjäärinõustamise teenust, et muuta karjäärinõustamine noortele kättesaadavamaks?

Magistr töö praktiline väärtus seisneb selles, et annab ülevaate Eestis kasutatavatest noorte karjäärinõustamise digitaalsetest lahendustest, hindab e-nõustamise kasutamise võimalikkust noorte karjäärinõustamises ning kujundab ettepanekud noore teekonna parendamiseks teenusele jõudmisel ja digitaalsete karjäärinõustamise arendamiseks. Töö annab sisendi karjäärisüsteemile Eestis, kuidas pakkuda noortele digitaalselt karjäärinõustamist, mis vastab enam noorte vajadustele ja on teenusepakkujale tõhusam. Digitaalse karjäärinõustamise teenuse arendamist noortele võib käsitleda ka indikatsioonina Töötukassa teistele nõustamisteenustele ja sihtrühmadele ning avalikule sektorile laiemalt, et mõelda läbi digitaalsed lahendused, kuidas inimestele teenust pakkuda paindlikult ja tõhusalt.

Magistritöös on analüüsitud uuringuid ja dokumente, läbi on viidud ekspertintervjuud karjäärinõustamisega seotud spetsialistidega, et täpsustada karjäärinõustamise teenuse pakkumise viisid, selle vastavuse noorte eelistusele.

Uurimistöö esimene osa keskendub teoreetilisele taustale ja annab ülevaate läbi põlvkondade teooria erinevate generatsioonide olemusest ja eelistustest, keskendudes enim Z põlvkonnale. Samuti on välja toodud noorte käesolev olukord tööturul ja hariduses ning riigipoolsed karjääriteenused, mis pakuvad tuge karjäärivalikute kujundamisel ja oma eelistuste mõistmisel. Samuti on dünaamilise võimekuse teooria kaudu käsitletud vajadust muuta karjäärisüsteemi, et see vastaks enam muutuvale maailmale.

Teine osa keskendub uurimismeetodika kirjeldusele, valimi kujunemise põhjendusele ja läbiviidud ekspertintervjuudele.

Kolmas osa keskendub ekspertintervjuude tulemustele ja analüüsile ning järeldustele, lisaks millele on tehtud ettepanekud digitaalse karjäärinõustamise pakkumise muutmiseks.

Magistritöö viimane osa on kokkuvõte, kus koondatakse ülevaade põhilistest tulemustest ja vastustest uurimisküsimustele.

1 TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1 Põlvkondade vahelised erinevused ja sellega arvestamine

Magistritöö tugineb põlvkondade teooriale, mille kontekstis peab arvestama, et uue põlvkonna noortel on kujunenud omad eelistused ja käitumisharjumused võrreldes varasemate põlvkondadega. Samuti on kesksel kohal dünaamilise võimekuse teooria, mis seostub vajadusega muuta karjääriteenuseid, keskendudes põhiliselt noorte karjäärinõustamise muutmisele, et tõsta teenuse kättesaadavust, tugevdada e-nõustamise positsiooni, et see avaldaks noortele reaalselt mõju ning oleks teenusepakkujale tõhus, et pikemas perspektiivis vähenevate maksumaksjate tingimustes ning Euroopa Liidu uue eelarveperioodi 2021-2027 vähenevate ressursside tingimustes oleks karjäärinõustamine teenusepakkujatele jätkuvalt jõukohane.

Põlvkond ei tugine ainult sotsiaalsetele suhetele, vaid inimesed koonduvad teatud mõttelistesse gruppidesse ning teadvustavad põlvkondlikku kuuluvust. Põlvkonna kujundamisel on olulised sotsiaalne suhtlemine indiviidide vahel, defineeritav sotsiaalne struktuur ja järjepidev ajalugu. (Mannheim, 1952, 290-291) Sündmused, mida on kogetud samal ajal jäävad mõjutama inimese väärtusi ja hoiakuid, samuti eelistusi ning käitumist kogu inimese edasise elu. Kuidas kujuneb teatud põlvkond, sõltub sellest, millises eluetapis ollakse sellel ajal, kui ajaloolised sündmused avaldavad mõju. (Howe, Strauss, 2007) Põlvkonda võib käsitleda kui inimeste gruppi, kellel on sarnane sünniaeg ja vanusevahemik, millest mõjustatuna on sama põlvkonna liikmed kogenud samas vanuses sarnaseid ajaloolisi sündmusi. (Kupperschmidt, 2000) Põlvkondade puhul viidatakse kollektiivsele identiteedile, ilma milleta võiks põlvkonna mõiste muuta lihtsalt vanuserühmaks. (Corsten, 1999)

Põlvkondasid proovitakse piiritleda, et sama põlvkonna kujunemisaeg oleks kultuuriliselt ja ühiskondlikult üsna sarnane. Samas kahe erineva põlvkonna kujunemise periood on üritatakse piiritleda selliselt, et sama põlvkonna kujunemisaeg on ühiskondlikult suhteliselt erinev. (Smola, Sutton, 2002) Ühiskond on pidevas muutumises ja on raskendatud ühiskonna arenguetappide selge eristamine, mistõttu võib põlvkondade eristamine olla keeruline. Sellest tulenevalt on põlvkondade vahelise piiri tõmbamine kokkuleppeline – piirid sõltuvad ühiskonnast, kus isik elab. Enim on

põlvkondasid uuritud Angloameerika riikides, millest tulenevalt on põhiliselt liigitused kujundatud nende riikide põhjal. (Cennamo, Gardner, 2008)

Erinevate põlvkondade esindajal on just tema konkreetsele generatsioonile iseloomulikud jooned, mis eristavad teda teisest põlvkonnast. Isikud, kes on sündinud põlvkondasid eristava piiri lähedal nimetatakse üleminekuajal sündinuteks. Neile on iseloomulik oskus samastuda mitme põlvkonna huvide ja tõekspidamistega. Samas ei pruugi nad ennast samastada ühegi põlvkonnaga ning võivad seetõttu tunda, et ei kuulu kuhugi. (Lancaster, Stillman, 2002)

Peamiselt eristatakse viis erinevat põlvkonda, mille liigitused võivad sünniaastate lõikes erineda sõltuvalt autorist, kuid põhiliselt eristatakse järgmisi põlvkondasid (Kelly, Bursch, 2014):

- Sõjajärgne-, vaikiv-, traditsionalistide põlvkond (sündinud 1928 – 1945)
- Beebibuumi põlvkond (sündinud 1946 - 1964);
- X põlvkond (sündinud 1965 – 1979);
- Y põlvkond (millennium) (sündinud 1980-1995);
- Z põlvkond (sündinud 1996 või hiljem)

Tänapäeval nähakse põhiliselt viite erinevat põlvkonda. Kõige vanemaks põlvkonnaks peetakse traditsionaliste, kes on üle elanud nii esimese kui teise maailmasõja perioodi. Selle põlvkonna puhul võib välja tuua lojaalsuse ja austuse, järgitakse ülalt-alla juhtimisstiili, eelistatakse töötada suuremas institutsioonis, kus võimalik stabiilselt karjääri teha. (Kelly, Bursch, 2014; Hatum, 2014)

Teise maailmasõja järgsel ajal, mil USAs oli kiire majanduskasv ja valitsev ühiskondlik optimism, on üles kasvanud nõo beebibuumi põlvkond, kelle nooruses toimusid suured ühiskondlikud muutused, näiteks hakkasid naised tööle käima. (Crumpacker, Crumpacker, 2007) See põlvkond sai nime (*baby boomers*) kõrge sündimuse tõttu peale teist maailmasõda. Kõrget sündimust mõjutas sõjajärgne kergendustunne, mida toetas paranenud majandustingimused ja optimistlik hoiak tuleviku osas (Howe, Strauss, 2007, 98-99) Beebibuumi põlvkonna noorusperioodil muutus ühiskond liberaalsemaks ning aktsepteeriti mitmekesisemaid seisukohti. (Smola, Sutton, 2002) Beebibuumi põlvkonna esindajate jaoks on oluline karjäär ning ollakse keskendunud tööle, mida võib mõjutada nende noorusperiood – juba noorena pidi võistleva edu nimel, sest koolid olid ülerahvastatud, ebapiisav õppekohtade arv kõrgkoolides, tööturul vähe töökohti. Nii beebibuumi

kui traditsioonilise põlvkonna esindajaid ei peeta väga tehnoloogiateadlikeks ja innovaatilisteks. (Howe, Strauss, 2007)

Beebibuumi põlvkonnale järgnes X põlvkond, kes nägi nooruses suurt tehnoloogilist arengut ning selle mõjul ollakse tehnoloogia osas varasematest põlvkondadest teadlikum. Seda põlvkonda on oluliselt mõjutanud televisioon, kuid ühtlasi on eluviisi ja tööhoiakute mõjutajaks olnud teised tehnoloogilised vahendid, näiteks faksid, piiparid, videomängud, personaalarvutid ja mobiiltelefonid. (Kelly, Bursch, 2014; Hatum, 2014)

Beebibuumi põlvkonna nooruses valitsenud sotsiaalne ja majanduslik optimism oli X põlvkonna nooruse perioodil asendunud 1970ndate majanduskriisiga ja negatiivsemate hoiakutega tuleviku suhtes. X põlvkonna esindajad õppisid noorena olema enam iseseisvad – pered olid varasemast väiksemad ja tihti käisid mõlemad vanemad tööl. (Crumpacker, Crumpacker, 2007) Peresuhted olid varasemast ebastabiilsemad, tavapärasemaks oli muutunud abielulahutus, samuti võisid inimesed suhtes olla varasemast enam enesekesksemad – ei häbenetud mitterahuldavat suhet lõpetada. (Smola, Sutton, 2002) Kui X põlvkond sisenes tööturule, oli periood, kui väärtustati varasemast enam klienditeenindust, räägiti rohkem töötajate õigustest mis on mõjutanud ka selle põlvkonda oma õiguste eest seisma. (Yu, Miller, 2005) Varasemate põlvkondadega võrreldes on X põlvkonna esindajad tehnoloogiliselt nutikad, ollakse enam valmis hakkama ise ettevõtjaks, ühtlasi mõeldakse globaalsemalt ja ollakse multikultuursemad, töökoha puhul soovitakse leida ka pere ja töö vahelist tasakaalu, eelistatakse enam töötada mitte meeskonnas, vaid üksinda. (Meitser, Willyerd, 2010)

Y põlvkonna esindajad on sarnaselt X põlvkonna esindajatega kasvanud üles olukorras, kus nende vanemad käivad tööl, kuid erinevus X põlvkonnast on, et Y põlvkonna esindajad kasvasid varasemast enam üles üksikvanematega. See on kujundanud Y põlvkonna esindajad iseseisvamaks ning ei juhinduta nii palju vanemate traditsioonidest. (Smola, Sutton, 2002) Y põlvkonna esindajad (nö millenniumi põlvkond) on beebibuumi põlvkonna lapsed, kelle nooruspõlves olnud majanduslik ebakindlus vähendas töökindlust ja sundis nende vanemaid vahetama töökohti – see kujundas Y põlvkonna esindajates vähest lojaalsust tööandja suhtes. (Kelly, Bursch, 2014; Hatum, 2014) Siiski on Y põlvkond võrreldes X põlvkonnaga kasvanud üles paremates majanduslikes tingimustes ja tervikuna on nende lapsepõlves olnud meeleolud optimistilikumad majandusliku kindluse osas. (Cogin, 2012)

Y põlvkond on juba noores eas kasutanud infotehnoloogilisi vahendeid, mistõttu on neil võrreldes vanemate generatsioonidega tugevamad infotehnoloogilised pädevused. (Yu, Miller, 2005) 20. sajandi jooksul on ühiskonnas toimuvad muutused järjest kiirenenud, mis on jätnud jälje ka Y põlvkonna esindajatele – ollakse muutuva keskkonnaga harjunud ning võrreldes varasemate generatsioonidega väärtustatakse stabiilsust vähem. (Wong *et al.* 2008)

Viimaseks põlvkonnaks on Z põlvkond, kelle moodustavad noored, kes on sündinud pärast 1996. aastat. Z põlvkonna jaoks on oluline töö mõttestatus, et tööl oleks suurem eesmärk kui lihtsalt töö tegemine. Tegemist on põlvkonnaga, kes on kasvanud arvutite, nutiseadmete ja teiste tehnoloogiliste vahenditega, mis mõjutab nende eelistusi suhtlemisel, õppimisel, info kogumisel ja töötegemisel. (Kelly, Bursch, 2014; Hatum, 2014) Kuna käesolev magistritöö keskendub just noortele, kelle põhiliselt moodustavad Z põlvkonna esindajad, on sellest põlvkonnast põhjalikumalt kirjutatud järgmises alapeatükis.

Mannerheim toob välja, et iga vanuserühm ja generatsioon ei kujunda välja ühtseid kogemusi ja väärtustatud põhimõtteid, mida võiks siis pidada iseloomulikuks sellele põlvkonnale. See sõltub sotsiaalsete muutuste tempost ehk mida kiiremini toimuvad sotsiaalsed ja kultuurilised muutused, seda suuremaks muutub tõenäosus, et sarnaste või ühiste kogemuste pinnalt moodustatakse põlvkond. Ühtlasi on Mannheim siin juures välja toonud, et kui tempo läheb liiga kiireks, võib see viia võimaliku generatsiooni koosluse lagunemisele. (Mannheim, 1952, 309-310)

Need meedia tarbimise tehnoloogiad ning sisu, mida isik peamiselt oma väljakujunemise perioodil tarbib, avaldavad olulist mõju tema eelistustele ja kogemusele meedia tarbimise osas tulevikus. See toob endaga kaasa mitmesugused meediapõlvkonnad, kellel on sarnased kogemused meedia sisu ja selleks kasutatava tehnoloogia tarbimisel. Noorena kasutatav meedium kujundab indiviidi meediateadvust, mis mõjutab oluliselt tema vaateid tulevikus ning mida ei kaota hiljem teised kasutatavad tehnoloogiad ja omandatud meediumite lugemisoskus. (Bolin, Skogerbø, 2013)

Üldiselt võime eristada erinevate põlvkondade esindajaid ning neil on oma põlvkonnale teatud iseloomulikud jooned. Samas ei saa üleminekuid põlvkondade vahel võtta rangelt ning võib leida erinevate põlvkondade ülemineku perioodil sündinuid, kes samastuvad mitme põlvkonna eelistustega – siinjuures võivad need inimesed leida olukorrast, kus ei samastu ühegi põlvkonnaga.

1.1.1 Z-generatsioon ja tehnoloogilised eelistused

Kui arvestada, et Z põlvkonna esindajad on sündinud 1996. aastal, on oodata 2020. aastal nende suuremat rolli tööhõives, kui nad värskete ülikoolilõpetanutena sisenevad tööturule. (Meitser, Willyerd, 2010) Võrreldes Y põlvkonnaga on Z põlvkond vähem iseseisev, mida näitab ka asjaolu, et selle generatsiooni esindajad elavad kauem vanemate kodus. Z põlvkond väärtustab tihedat sidet perekonna ja vanematega (Williams, Page, 2011) Z põlvkond on üles kasvanud perioodil, kui on enam tähelepanu juhitud keskkonna säästmisele, eetilisele käitumisele ühiskonnas, sotsiaalsele vastutusele. See on kujundanud Z põlvkonda väärtustama enam õiglust, eetilist käitumist ja moraalseid väärtusi. (Montana, Petit, 2008)

Z põlvkonda on veel nimetatud netipõlvkonnaks ja digitaalseteks pärismaalasteks, sest ükski varasem põlvkond ei ole kujundanud sellisel tasemel tehnoloogilisi teadmisi ja oskusi kui Z põlvkond, kes ei ole kogenud elu ilma interneti keskkonnata. (Turner, 2015) Kuna Z põlvkonna esindajad on sündinud infoühiskonda, ollakse enam harjunud kasutama infotehnoloogiat juba varasest lapsepõlvest, millest ka head infotehnoloogilised oskused. (Williams, Page, 2011) Tehnoloogia areng ei ole Z põlvkonna jaoks midagi uut ja põnevat, see on nende jaoks iseenesestmõistetav. Ollakse mõjutatud meediast, sõpradest virtuaalkeskkonnas ja tehnoloogiaga kaasnevast võimust. (Williams, Page, 2011)

X ja Y põlvkondadel on välja kujunenud erinevad eelistused suhtluskanalite osas, näiteks kui X põlvkond on harjunud enam suhtlema silmast silma või telefoni kaudu, mis siis, et osatakse ka e-posti kasutada, siis Y põlvkond eelistab suhtlemisel enam elektroonilisi kanaleid. (Crumpacker, Crumpacker, 2007) Z põlvkond on harjunud suures osas suhtlema just läbi elektrooniliste kanalite. Kuna eelistatakse pidevalt suhelda elektrooniliste kanalite kaudu, võivad Z põlvkonna esindajad tunda silmast silma suhtlemisel ennast mõnedes olukordades ebamugavalt. (Williams, Page, 2011) Z põlvkond veedab vaba aega palju sotsiaalmeedias. Mitme asja samaaegse tegemise poolest on Z põlvkond Y põlvkonnast tase kõrgemal, olles oma kogukonnaga erinevate sotsiaalmeedia kanalite kaudu ühenduses. See võib tekitada tähelepanu hajuvust, kuid seda ei saa hinnata ainult negatiivselt, vaid see võib anda võimaluse noortel läheneda karjäärile dünaamilisemalt. (Adecco Group, 2015)

Kuna Z põlvkond on heade tehnoloogiliste pädevustega, näevad selle generatsiooni esindajad oma väärtust uute tehnoloogiate rakendajana organisatsioonis. Z põlvkonna esindajatel on eelistus võtta

kasutusse uusi tehnoloogilisi lahendusi ja neil võib olla arusaam, et uute tehniliste lahenduste rakendamise on võimalik muuta organisatsiooni tööd tõhusamaks (White, 2016)

Samas on toodud välja, et kui tuntakse vanema põlvkonnaga sarnasust, võib uus generatsioon alluda vanema generatsiooni eelistustele ja pärandile ning selleks enda põlvkonnale iseloomulikud eelistused suruda alla, muutudes vanema põlvkonnaga ühesuguseks. Selle mõjul võivad mittetoimuda suuremad muudatused ja noorem põlvkond võtab üle vanema põlvkonna arusaamad ja juhtimismudelid. Sellele vastandiks võib leida aset just uue põlvkonna vastandumine vanema põlvkonnaga, kui uus põlvkond laseb ennast juhtida oma sisemisel loomingulisusel – tulemuseks suurem innovatsioon ja uued lähenemised ning noorte juhitud ühiskond. (Ortega y Gasset, Cleugh, 1961, 17-18)

Kindlasti ei saa üheselt hinnata olukorda Eestis, et kui palju noored vastavad klassikalisele Z põlvkonna käsitlusele. Ühelt poolt ollakse enam valmis vastanduma olemasolevatele ühiskonnas domineerivatele väärtustele ja muustritele, mida kindlasti mõjutab tehnoloogia kasutamine, mis annab parema ligipääsu infole ning alternatiividele, samas ollakse vanemate generatsioonide praktilisemate valikute tarbija ja edasikandja.

1.2 Noorte olukord hariduses ja tööhõives

Tänapäeval on üsna tavaline, et pärast kooli lõpetamist läheb noor kas reisima või teeb teatud periood vabatahtlikku tööd kas Eestis või välisriigis. Vaheaastale järgnevalt võib noor edasi õppida või alustada töötamist.

On mitmeid erinevaid põhjusi, miks ühesuunaline ja kiire siirdumine tööhõivesse on muutunud mitmesuunaliseks ja veninud pikemaks. Üheks peamiseks põhjuseks on ühiskonna struktuuri muutumine – kindlad elutee siirded on muutunud ebaselgemaks, mis jätab noortele rohkem valikuvabadust. See tähendab aga ka vähem tuge ja kindlust noorele, et valitud võimalused viivad eduni. (Stauber, 2010) Tööturg on muutunud ja kadumas on suured tööstused, mis oleksid valmis pakkuma tööd ka madala haridusega ja oskusteta noortele. Enam noori jäävad pikemalt haridussüsteemi, kes aga võivad hiljem tööturul kogeda ebaedu – see paneb noored pidevalt liikuma hariduse ja tööturu vahel (Vickerstaff, 2003)

Noorte puhul võib eristada aeglast ja kiiret siiret. Aeglane siire tähendab noorele kooliteed, mis kestab kauem, mida ta jätkab üldjuhul kõrghariduses ja see on tänapäeval pigem levinud tee. Aeglane siire on enam omane keskklassile, kus edukama elu aluseks peetakse pikemat haridusteed. Aeglase siirde puhul kujuneb noore elu jo-jo sarnaselt, kus tihti on kombineeritud või vahelduvad omavahel õppimine ja töö – selline siire on tänapäeval levinud vähem. Järsk ja kiire üleminek õppimiselt tööellu ja iseseisvale elule kujutab endas suuremat riski jääda töötuks, kogeda vaesust ja kodutust. Kiiret siiret seostatakse pigem tööliklassiga ning ebaõnnestumisega hariduse valdkonnas, mistõttu on noor teinud kiire siirdumise täiskohaga tööle. (MacDonald, 2011)

Noorele on ootus, et ta on orienteeritud enda tuleviku kujundamisele ja iseseisvumise protsessi osana vastutab enda hariduse, väljaõppe ja tööd puudutavate valikute korraldamisel ning juhtimisel. (Heinz, 2009) Noortel on surve varajaseks iseseisvumiseks, samas on pikenenud üleminekutest tingitud reaalne iseseisvumine ja majandusliku toimetuleku saavutamine lükkunud edasi. (Jones, 2009)

Noorte olukorda raskendab püüdlus kõrghariduse järele, mis loob suuremad võimalused eduks, kuid suurele osale õppijatele on eriala valik teisejärguline ja teadmised erinevatest ametitest ja tööturust laiemalt üsna ebaselged ning ei pruugi vastata ootustele. Läbimõttlemata karjäärivalikud võivad olla üheks struktuurse tööpuuduse põhjuseks noorte hulgas. (Pavelson, Karotom, 2004) Struktuurne tööpuudus tekib, kui tööjõu kvaliteet ja/või geograafiline paiknemine ei vasta tööjõu nõudlusele ehk koos eksisteerivad vabad töökohad ja töötud. (Eamets, 2004)

Üldiselt on noored võrreldes teiste vanusegruppidega nõrgemas positsioonis. Noortel kas puudub või on vähene töö- ja praktikakogemus, millega kaasneb tööturul väiksem konkurentsivõime. Tööandja eelistab töötajaid, kellel on omandatud töökogemus. Samuti on noortele teiste vanusegruppidega nõrgemad praktilised erialaoskused, millele võivad lisanduda vähene kohuse- ja vastutustunne. Suuremad takistused on tööturule sisenemisel just alaealistel noortele, kelle puhul kehtivad rangemad töö- ja maksuõiguslikud piirangud. (Sotsiaalministeerium, 2016c)

Nagu teisteski Euroopa Liidu riikides, on ka Eestis madala hariduse tasemega ja erialase hariduseta noorte puhul suurem risk jääda töötuks, näiteks Eestis oli 2014. aastal madala haridustasemega noorte hulgas töötuse määr 8% kõrgem kui noortel, kes olid omandanud kõrghariduse, täpsemalt 20,7% ja 12,7%. 18-24-aastaste vanuserühmas oli 2014. aastal 11,6% noori, kes olid omandanud kõigest madalama haridustaseme ning ei jätkanud õpinguid. (Sotsiaalministeerium, 2016c)

Eesti hariduspoliitikas peab enam tähelepanu pöörama õppenõustamis- ja karjääriteenuste süsteemi loomisele, samuti individuaalsele õppele, haridustee seiresüsteemi loomisele ja õppurite probleemide varasele märkamisele, et vähendada õpingute katkestajate arvu üldhariduses. (Haridus-ja teadusministeerium, 2011)

Välja on ka toodud, et noored kasutavad vähem aktiivse tööturupoliitika võimalusi kui teised sihtrühmad, näiteks 2014. aastal pöördus 15-24-aastastest vaid noortest 34% Töötukassa poole, samas kui kõigist töötutest pöördusid 47% Töötukassa teenuste poole. Kui noor ei pöördu abisaamiseks Töötukassa poole või töötuks ei registreeri, ei saa talle pakkuda tööturuteenuseid. Põhjuseid, miks isikud ei soovi ennast töötuna arvele võtta, võib olla väga erinevaid, näiteks tööturuli stigmatiseerimine ühiskonnas. (Sotsiaalministeerium, 2016c)

Noorte töötus oli rekordtasemel majanduskriisi ajal. Aastast 2010 on noorte (15–24-aastased) töötus järjest langenud. Kui 2010. aastal oli selles vanuserühmas töötus 32,9%, siis näiteks 2015. aastal oli töötus juba 13,1% ning on tasapisi veelgi langenud. (Sotsiaalministeerium, 2016a) Statistikaameti andmetel oli 2017. aastal tööd otsivaid noori (15–24-aastaseid) keskmiselt 7000, aastakeskmise noorte töötuse määr oli 12,1% ja töäjõus osalemise määr 45,2%. Kuigi noorte tööpuudus on järjest madalam, on see siiski Eesti üldisest töötuse määrast (5,8%) üle kahe korra kõrgem. (Statistikaamet, 2018)

Nooruses tööturule sisenemisel olevad takistused võivad avaldada mõju noore edasisele elule, tuues kaasa süvenevad probleemid, näiteks võib suureneva oht jääda töötuks pikemaks ajaks, mis raskendab konkurentsivõimet tööturul hiljem, mis oluliselt mõjutab noore tulevikuvõimalusi. Seega määratletakse noori kui tööturu ühte riskirühma, kellele pööratakse eraldi suuremat tähelepanu. (Siimer, Malk, 2010)

Noored, kes ei leia Eestis piisavalt võimalusi eneseteostuseks, võivad enam hakata tööd otsima just välisriikidest ning välismaale tööle minnes sinna ka jääda. Euroopa Liiduga ühinemise järgselt on Eesti madalama haridusega tööealise elanikkonna tõenäosus väljarändeks kõrgem kui haritud inimestel. (Tarum, 2014) See näitab veelgi vajadust toetada noori hariduse omandamisel ning väljalangemise vähendamisel, mille oluline osa on karjääriteenustel, sh karjäärinõustamisel.

Kui töötus ja vaesus kantakse edasi järgmisele põlvkonnale, muutub situatsioon keerulisemaks, sest noortel puuduvad positiivsed eeskujud ja näited, kuidas töötuse või vaesusega saada hakkama ning kuidas kujunenud olukorrast välja tulla. Olukorda võib veelgi süvendada takistused toetussüsteemis, mis tihtipeale selliste abivajajateni ei jõua. (Enn, Lopez, 2011, 33) Euroopa Komisjoni kaasamise strateegias on välja toodud põhilised tegurid, mis takistavad noortel osalemist tööhõives, formaalses ja mitteformaalses hariduses, üleriigipiirilistes tegevustes, demokraatlikus protsessis ja ühiskonnas laiemalt (European Commission, 2014):

- Puue (erivajadused): noored, kellel on vaimne, füüsiline, sensoorne või muu puue.
- Terviseprobleemid: noored, kellel on kroonilised probleemid tervisega, raske haigus või psühhiaatriline seisund.
- Hariduslikud probleemid: noored, kellel on õpiraskused, varajaset haridustee katkestanud, isikud madala kvalifikatsiooniga, noored, kellel on kehv õppeedukus.
- Kultuurilised erinevused: noored, kes on sisserännanud või pagulased või tulevad sellise taustaga peredest; noored, kes kuuluvad etnilisse vähemusse, on sisserännanute või etnilisse vähemusse kuulumine; noored, kes ei ole keeleliselt või kultuuriliselt kohanenud.
- Majanduslikud takistused: madala elatusstandardiga või madala sissetulekuga, noored, kes sõltuvad sotsiaalhoolekande süsteemist, noored, kes on pikaajaliselt töötud või vaesed, kodutud noored või kellel on võlad ja teised finantsraskused.
- Sotsiaalsed takistused: noored, keda diskrimineeritakse nende soo, vanuse, etnilise kuuluvuse, usu, seksuaalse orientatsiooni või puude tõttu, noored, kellel on nõrgad sotsiaalsed oskused või on antisotsiaalsed või on riskikäitumisega, ebakindlad noored, samuti kriminaalse taustaga noored, (endised) alkoholi või narkootikumide sõltlased, noorena lapse saanud või üksikvanemad ning orvud.
- Geograafilised takistused: noored, kes elavad äärealadel või väikestel saartel, noored probleemsetest linnaosadest, noored piirkondadest, kus on puudulikud teenused (näiteks halb transpordiühendus, kehv hoonestus).

Käsiraamatus „Noorsootööst ja noorte tööhõivest“ on teiste meetmete hulgas ka rõhutatud vajadust pakkuda karjäärinõustamist, kui noor ei tea, mis erialal edasi õppida või mis valdkonnas töötada ning tal puuduvad teadmised vajalikest oskustest. (Kivimäe, 2011)

Kui arvestada, et noortel haridus- ja töövalikud järjest suurenevad, kasvab selle kõrval vajadus osata selekteerida erinevate alternatiivide vahel ning teha teadlik otsus, mis valik sobib noore vajadustele kõige enam – seda protsessi peab toetama ka kättesaadav ja kvaliteetne karjäärinõustamine.

1.3 Tööturule siirdumist toetavad tegevused

Inimestel on ootus riigile, et oleks loodud keskkond, mis tagab hariduse- ja tööhõive võimalused ning selle kõrval on loodud toetavad tegevused, mis toetavad inimesi hariduse omandamisel ja töökoha leidmisel. Selle kõrval oodatakse terviklikku sotsiaalmudelit, mis toetab inimest igakülgset ning arvestab tema erivajadustega ning võimaldab elada elu inimväärselt. See tähendab riigile suuremat panust paindlikuma tööhõive ja hariduse, sotsiaalteenuste ja tugisüsteemide arendamisse, mis tähendab näiteks suuremat tähelepanu nii transpordikorraldusse kui ka karjääriteenuste arendamisse.

Aastast 2006 on Euroopa Komisjon pidanud prioriteetseks turvalist paindlikkust kui sotsiaal- ja tööpoliitika kujundamise raamistikku, mis peab aitab kaasa majanduse kohanemisele ja konkurentsivõime tõstmisele situatsioonis, kus tööhõivet mõjutavad olulisel määral majanduse globaliseerumine ja demograafilised protsessid, ennekõike rahvastiku vananemine. Turvalist paindlikkust nähakse paindlikkuse ja turvalise töösuhete kombinatsioonina, kus mängivad olulist rolli paindlik seadusandlus, tõhus sotsiaalkaitse, aktiivne tööpoliitika ja elukestev õpe. (Eamets *et al.* 2010) Oluline tegur turvalise paindlikkuse rakendamisel on aktiivne tööpoliitika, mida nähakse kui riigi poolt töö kaotanud inimestele suunatud tegevusi, mis aitab leida tööd. (Eamets *et al.* 2003) Aktiivse tööpoliitika kaudu soovitakse toetada isiku töölerakendumist – selleks pakutakse erinevaid teenuseid, näiteks töövahendus ja karjäärinõustamine, kuid samuti lisameetmeid: tööturukoolitused, registreeritud töötut palkavale asutusele palgatoetus, tööpraktika ja muu (Bassanini, Duval, 2006) Tööturuteenuste ja –toetuste seaduses § 9 on loetletud kõik Eestis rakendatavad aktiivse tööpoliitika meetmed, ühe meetmena nimetatud karjäärinõustamine. (Riigi Teataja, 2018)

Käesolev magistritöö keskendubki just aktiivse tööpoliitika raames pakutavale karjääriteenustele, täpsemalt karjäärinõustamisele. Teoreetiline osa fokuseerib karjäärinõustamise olukorrale Eestis ja vajadusele muutuda, sh olemasolevatele digitaalsetele lahendustele ning empiiriline osa

keskendub täpsemalt e-nõustamise mudelile ja selle parendamise võimalustele, et muuta karjäärinõustamise teenus noortele kättesaadavamaks ja teenusepakkujale tõhusamaks.

Elukestva õppe strateegias 2020 on öeldud, et karjääriteenused, sh karjäärinõustamine aitab kujundada teadlikke valikuid, mis võimaldavad inimestel arendada oma potentsiaali parimal võimalikul moel, samuti aitab teadlik erialavalik vähendada õpingute katkestamist ja kujundab eeldused, et inimene suudab omandatud pädevusi rakendada tööhõives (Haridus- ja Teadusministeerium, 2014, 12) Vajaliku tegevusena on strateegias rõhutatud, et Haridus- ja Teadusministeerium ning Sotsiaalministeerium tagavad koostöös tervikliku, kestliku ja kasutajasõbraliku karjäärinõustamissüsteemi toimimise, mille ülesanne on aidata inimesi, kes soovivad ennast täiendada, omandada uut eriala või viia sisse muudatusi tööalaselt. Karjääriteenuste kättesaadavus peab olema tagatud nii täiskasvanutele kui noortele. (Haridus- ja Teadusministeerium, 2014, 14)

Heaolu arengukava 2016-2013 aluseks olevas hetkeolukorra ülevaates on toodud välja, et kõige suurem väljakutse on tagada adekvaatne kaitse sotsiaalsete riskide realiseerumisel, mille puhul tuleb arvestada just demograafilist riski, milleks on elanikkonna vähenemine ja rahvastiku vananemine – see tähendab suuremat tuge ja teenuseid, et toetada inimeste osalust tööhõives. (Sotsiaalministeerium, 2015) Samuti on vaja pakkuda igakülgselt tuge noortele, et kaasata noori haridusse ja toetada hariduse omandamisel ning suunata enam noori tööhõivesse. Euroopa Nõukogu soovib suunistes liikmesriikidel arvestada kaitstud paindlikkuse põhimõtteid ning rakendada aktiivseid tööturumeetmeid. (Euroopa Nõukogu, 2016)

Oluline on muuta noorte üleminekuprotsess koolist tööle sujuvamaks, toetada noorte stabiilseid töösuhteid, selle kõrval minimeerida töötusperioodi või tööturult eemalejäämist, milleks on välja töötatud aktiivsed tööturumeetmed ja programmid. (Caliendo, Schmidl, 2015)

Noorte olukorra parandamiseks tööturul kasutatakse põhiliselt haridus- ja tööpoliitilisi meetmeid, mille osa erinevad tugitegevused, näiteks karjääriteenused, psühholoogiline nõustamine ja finantstoetused. Kuna käesolev magistritöö keskendub karjääriteenustele, täpsemalt karjäärinõustamisele, on siin välja toodud põhilised karjääriteenuse pakkujad ja meetmed, rõhuga karjäärinõustamise viisidel, mida noorte puhul rakendatakse.

1.3.1 Karjääriteenused ja teenusepakkujad

Karjääriteenustena peetakse üldiselt silmas teenust, mida inimene saab kasutada oma karjääri planeerimiseks. Karjääriteenused hõlmavad endas karjääriinfot ja -nõustamist ning karjääriõpet. Karjääriteenuste pakkujad on põhiliselt teavitamis- ja nõustamiskeskused, õppeasutused, Eesti Töötukassa regionaalsed osakonnad, samuti tööandjad nii avalikus- kui erasektoris ja mitmed organisatsioonid. (Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuuringu keskus RAKE, 2011)

Karjääriteenuste puhul peab arvestama, et selle ülesanne ei ole suunata noori õppima konkreetset mingit riigi ja majanduse jaoks olulist eriala või valdkonda, vaid pakkuda tuge, et isik jõuaks temale sobiva otsuseni. (Civitta Eesti, 2017, 154)

Karjääriinfo vahendamise tõstab teenuse kasutaja oskusi otsida infot ning hinnata olulisust, ühtlasi arendab see isiku valmidust teha karjääri planeerimisel teadlikke kutsevalikud ning töö- ja haridusvalikuid. Karjäärinõustamise kaudu toetatakse inimest teadlike karjääriotsuste tegemisel ja rakendamisel. Karjäärinõustaja toetab nõustamisteenuse kasutajat, et suurendada inimese teadlikkust iseendast ning haridus- ja tööalastest valikutest ning võimalustest. Karjääriõppes kujundatakse valmisolek elukestvaks õppeks, karjääri planeerimiseks vajaminevad teadmised ja oskused. Karjääriteenuseid osutavad erinevad karjäärispetsialistid, näiteks karjääriinfo spetsialist, karjäärinõustaja. Karjääriinfo spetsialist loob, koondab ja vahendab tööturu- ja haridusteemalist infot ning toetab infoga teisi karjäärispetsialiste. Karjäärinõustaja pakub tuge karjääriplaneerimisel: aitab isikul suurendada teadlikkust iseendast ja oma eelistustest, hariduse ning tööturu võimalustest, samuti toetatakse inimest eesmärkide püstitamisel ja tegevuste kavandamisel nende saavutamiseks. Karjääriõpet pakutakse põhiliselt kutseõppeasutustes või üldhariduskoolides ning läbiviijateks on karjäärikoordinaatorid. (Sotsiaalministeerium, 2016b)

Noorte nõustamine on suunatud noortele, kellel on ees oluline eluküsimus, mida ta peab lahendama, näiteks valikud tööturul või hariduse jätkamine. Nõustamine on suunatud noortele, kes pole leidnud küsimustele vastuseid, kuid ka noortele, kellel on mure, millele ei osata iseseisvalt leida lahendust. Peamiselt pakutakse noortele kas õpinõustamist, töönõustamist, tervisenõustamist või sotsiaalnõustamist. (SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, 2012)

Üldhariduskoolid peavad tagama õpilastele karjääriteenuste kättesaadavuse, mis tähendab koolipoolset karjääriõpet ning võimaluse saada koolis kas karjääriinfot või – nõustamist. Üldiselt

on erinevates koolides pakutava karjääriõppe tase väga erinev. Karjääriõpe on õppekavas integreeritud erinevatesse kas läbiva teemana erialaainetesse või pakutakse karjääriõpetust valikainena. 2014/15 õppeaastal SA Innove poolt läbiviidud küsitluse andmetel oli 248st üldhariduskoolist eraldi karjääriõpe 177 koolis ja eraldi karjäärikoordinaator oli 106 küsitletud koolis (ei pruugi olla eraldi ametikohta, vaid näiteks õpetaja lisäülesanne). (Sotsiaalministeerium, 2016b)

Koolides on õppenõustamise osas toodud välja, et kool ei paku karjääriõpet piisavas mahus ja kvaliteediga, mida on põhjendatud asjaoluga, et koolis puudub vastav ametikoht. Seda, et koolis ei räägita piisavalt karjääriplaneerimisest ja valikute tegemisest tajuvad ka lapsed, kellest Civitta läbiviidud uuringus vastanutest arvast tervelt 40% lastest, et koolis ei räägita sellest üldse või piisavalt. (Civitta Eesti, 2017, 86-87)

Eestis pakutakse karjääriteenuseid põhiliselt SA Innove koordineeritavate Rajaleidja keskuste ja Töötukassa piirkondlike keskuste poolt.

Varem tegutsenud piirkondlike teavitamis- ja nõustamiskeskuste ümberstruktureerimisel alustasid 2014. aastal tegutsemist SA Innove poolt koordineeritud Rajaleidja keskused, mille põhiline roll on pakkuda noortele karjääriinfo vahendamist ja karjäärinõustamist. Infotundide, töötubade ja seminaride korraldamisel ning karjäärinõustamise pakkumisel tehakse koostööd suures osas haridusasutustega, kuid samuti noortekeskustega ja teiste organisatsioonidega, kus noored tegutsevad. SA Innove ja Rajaleidja keskuste sihtgrupiks on noored vanuses 7-26 eluaastat. Prioriteetse sihtrühmana on välja toodu noored põhikooli lõpuastmes (7.-9. klass) ja gümnaasiumi noored. Rajaleidja keskused pakkusid 2015. aastal grupitegevusi 43 584 osalejale, samuti pakuti individuaalset teenust: karjääriinfo vahendamist 4 941 korda ja nõustamist 11 100 korda. (Sotsiaalministeerium, 2016b) Õppe- ja karjäärinõustamise programmis 2017-2020 on kirjas, et soovitakse pakkuda individuaalset õppenõustamist ja karjääriteenuseid 2018. aastal 118 550 ja 2019. aastal 146 230 lapsele, õppurile ja noorele (1,5 kuni 6 aastased lapsed ja 7 kuni 26 aastased noored). (Haridus- ja Teadusministeerium, 2017)

Eesti Töötukassas piirkondlikes osakondades töötavad nii karjääriinfo spetsialistid kui karjäärinõustajad. Karjääriinfo spetsialistid tegutsevad karjääriinfotubades. Karjääriinfotubadesse võib igal hetkel astuda sisse kõik soovijad, sõltumata vanusest ja staatusest, kas isik on mitteaktiivne (näiteks ei õpi, ei tööta, ei ole registreerinud ennast töötuks), hõives inimene või

registreeritud töötutele. Infotubades võimalik saada spetsialisti poolset juhendamist töö otsimisel, võimalik valmistuda töövestluseks, üldisem info hariduse ja tööturu kohta. Karjäärinõustaja juurde vastuvõtule võimalik minna Töötukassas registreeritud töötutel. (Töötukassa, 2018)

Töötukassas pakutaval karjäärinõustamisel on teatav erinevus võrreldes Rajaleidja keskuste pakutava karjääriinfo ja -nõustamisega. Töötukassa keskendub enam tööturu olukorrale ning õppimisvõimalusi käsitletakse üldjuhul siis, kui klient väljendab selles osas huvi. (Civitta Eesti, 2017, 100)

Töötukassas pakutakse töötutele kahetasandilist klienditeenindust, mis jaguneb töövahenduseks ja juhtumikorralduseks. Töövahenduses pakutakse tuge klientidele, kellel puuduvad märkimisväärsed takistused tööle saamisel ning teisel tasandil tegutsevad juhtumikorraldavad, kes pakuvad tuge suuremate takistustega klientide nõustamisel, arvestades nõustamiseks pikema perioodi. (Väli, 2014)

Töötukassa pakub teenuseid noorte sihtrühmale samadel alustel teiste sihtrühmadega ehk noored on ainul üks paljudest sihtrühmadest. See tähendab, et erinevaid tööturuteenuseid, sh karjäärinõustamist pakutakse kogu tööealisele elanikkonnale kui ka noortele, mida pakutakse põhiliselt registreeritud töötutele, kuid aastast 2015 pakutakse karjäärinõustamist ka mitteaktiivsetele ja töötavatele isikutele. Töötukassal ja SA Innoval on siiski karjääriteenuste osas kokku lepitud, et Töötukassa keskendub enam täisealistele ning SA Innove ja Rajaleidja keskused keskenduvad põhiliselt noortele (vanus 7-26 eluaastat), kuid tegelikkuses võivad sihtrühmad kattuda, sest noored pöörduvad ka töötukassasse karjäärinõustamise saamiseks ning üldjuhul pakutakse teenust kohas, kuhu noor või täiskasvanu on pöördunud. Siiski käsitletakse Töötukassas noori kui ühte riskirühma, kellele on suunatud lisaks standardsetele töövahendusteenustele täiendavaid meetmeid lisatoe pakkumiseks. 2015. aastal pakuti Töötukassas tööturuteenuseid 9 591 noortele (vanus 16-24), sh karjäärinõustamist 3 159 korral. (Sotsiaalministeerium, 2016b)

Lisaks Rajaleidja keskuste karjääriinfo teenustele koolides pakub nendes kohtades alates 2015. aastast teenust ka Töötukassa – viiakse läbi tööturгу ja tööelu tutvustavaid töötubasid, mis on suunatud põhiliselt 8.-12. klassi noortele. 2015. aastal pakuti 1451 tööturгу ja tööelu tutvustavat töötuba ning jagati teavet 20 851 noorele. (*Ibid*, 2016b) 2016. aastal pakuti Töötukassa töötubasid 8. klassi õpilastele 353 koolis ja 11. klassi õpilastele 134 koolis. (Civitta Eesti, 2017)

Kui keskkond muutub kiiresti, on väärtuslik oskus tunda muutuvat vajadust ning sellest tulenevalt seadistada ümber asutuse vahendid ning korraldada vajalikud sisemised ning välised muutused. See tähendab asutuse jaoks pidevalt turuolukorra ja uute tehnoloogiate järgimist ning peab olema valmisolek võtta kasutusele parimaid praktikaid. (Pisano, Teece, 1994)

Sellele viitabki dünaamilise võimekuse vaade, et organisatsiooni tulemused sõltuvad asutuse valmisolekust seadistada ümber sisemised ja välised oskused ning teadmised, et saavutada muutused, mis toovad kaasa innovaatilised lahendused ja konkurentsieelised. (Thompson, 2007) Noorte kontekstis tähendab see vajadust vaadata noorte muutuvaid harjumusi ning uue põlvkonna eelistusi, millega peab karjäärisüsteem kohanema ning teenusepakkujad peavad leidma lahendused, kuidas olla noore jaoks pildil, kuidas infomüras oma teenustega tõusta esile, millised teenuse pakkumise viisid on ajas püsivad ja milliseid viise peaks eelisarendama, et suurendada teenuse kättesaadavust.

Dünaamilist võimekust võib näha kui suutlikkust luua ja ümberkujundada sisemisi ning väliseid kompetentse ning tuua välja nende koosmõju, et kohaneda kiire muutusega keskkonnas. Dünaamilised võimekused on organisatsioonis korraldatavad protsessid, mis on suunatud tulevikku ja mis muudavad ettevõtte või asutuse ressursibaasi. (Teece *et al.* 1997) Võtmeteguriks peetakse võimet organisatsiooni, selle tegevusi ja eesmärke ümberseadistada – sellest tulenevalt on võimalik järgida tehnoloogia trende turul, millele saab õigeaegselt reageerida, selleks kujundada ümber ressursside fookuse ja kasutamise. Tervikuna on võimalik asutusel parandada oma tulemuslikkust. Siinkohal tähtis ka kuuluda strateegilisse liitu ning kujundada teiste liikmetega tõhus suhtlus, mis loob eelise konkurentide ees. (Lin, Wu, 2014) SA Innove ja selle koordineeritavate Rajaleidja keskuste ning Töötukassa koostöö on pidev ning vahetatakse infot oma tegevustest, samuti on lepitud kokku fookused, millele pööratakse enam tähelepanu ja mis sihtrühma peetakse prioriteetseks.

1.3.2 Karjäärinõustamise kättesaadavus

Käesoleva magistritöö raames käsitleb autor lühidalt ka karjääriteenuste, sh karjäärinõustamise kättesaadavust. Teenuse kättesaadavus sõltub erinevatest teguritest näiteks teadlikkusest teenuse olemasolust, teenusepakkujate asukohast ja püüdlusest kliendini jõuda, see tähendab, et kui palju

pingutatakse ise, et teenust kliendile lähemale viia või oodatakse pigem, et kui klient ise tunneb, et teenust vajab, tuleb ta iseseisvalt teenusepakkuja juurde.

2013. aastal läbiviidud üldhariduse ja noorte valdkonna struktuurifondi meetmete vahehindamises on tõdetud karjääriteenuste osas, et kõige keerulisem on saavutada tulemust teenuse kättesaadavuse tagamisel ja klientide teadlikkust teenuste olemasolust. (SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, 2013, 85) SA Innove tellimusel läbiviidud Karjääriteenuste süsteemi uuringus 2011. aastal on välja toodud, et 40% eestimaalastest hindas, et osale elanikkonnast on karjääriteenuse kättesaamise pigem raskendatud. (Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuuringu keskus RAKE, 2011) Vahehindamises tõdetakse, et karjääriteenused on endiselt kättesaadavad vähestele. Põhjusena ei tooda välja, mitte rakendatava programmi ebatõhusat kasutamist, vaid asjaolu, et vahendid ei ole piisavad, et katta terveist sihtgruppi. (SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, 2013, 86)

Olukord karjääriteenuste osas on mõnevõrra paranenud, mida kinnitab 2017. aastal läbiviidud õppe- ja karjäärinõustamise programmi vahehindamine, mis keskendus peaaesjalikult programmi väljundiindikaatoritele, seega ei anna need terviklikku ülevaadet karjääritegevuste osas, kuid on siiski värsked infoallikas, mis loob pildi hetkeolukorrast karjääriteenustes, sh karjäärinõustamises.

Vahehindamise raames uuriti, miks ei paku koolid karjääriõpet piisavas mahus ja kvaliteediga – peamiselt toodi haridusasutuse personali (56% vastanutest) poolt välja, et koolis puudub vastav ametikoht. Toodi ka välja, et kui koolis on olemas ka karjäärikoordinaator, siis 21% küsitlusele vastanutest hindas, et koordinaator töötab vajalikust väiksema koormusega ja selle kõrval leidis 18% vastanutest, et karjäärikoordinaatorid on ülekoormatud (Civitta Eesti, 2017, 36)

Uuringus läbiviidud ankeetküsitluses uuriti, haridusasutuste ja Rajaleidja keskuste töötajatelt, et kui olulisena nähakse erinevate asutuste rolle noorte õpi- ja karjäärivalikute toetamisel. Haridusasutuste töötajad nägid olulist rolli (valitud väga oluline või pigem oluline) kõige rohkem just koolidel endal (93% vastanutest), vähem Rajaleidja keskustel (68% vastanutest) ning Töötukassal (46% vastanutest). (Civitta Eesti, 2017, 151)

Kuna haridusasutustes esmatasandi karjäärispetsialiste pole piisavalt või nende koormus ei kata vajadust, mõjutab see Rajaleidja keskuste spetsialistide töömahtu – see tähendab töökoormuse tõusu, järjekordade pikenedamist, Rajaleidja keskuste spetsialistid tihti ülekoormatud ning ei saa

piisavalt pöörata klientidele tähelepanu ehk ei ole võimalik leida noorega kohtumiseks aega või jääb ühe isiku kohta kohtumiste arv oodatust väiksemaks. (Civitta Eesti, 2017, 120)

Karjääriteenused võivad jääda sihtrühmadele kättesaadavaks – üks teenuse kättesaadavust mõjutav kitsaskoht on Rajaleidja keskuse asukoht – kindlasti on positiivne, et keskused on igas maakonnakeskuses, kuid siiski võib Rajaleidja keskus jääda mõnele abivajajale liiga kaugeks. (Civitta Eesti, 2017, 109) Seda on toonud välja ka haridusasutuste töötajad, kelle hinnangul on üks tegur, mis võib pärssida eri sihtrühmadel Rajaleidja teenuseni jõudmist, halb transpordiühendus Rajaleidja keskustega. Teise takistusena on karjääriteenuste kättesaadavuse osas välja toodud puuduv info Rajaleidja teenuste kohta, samuti nimetatud suuremate takistustena nõustamise ja info vahendamise puhul negatiivset kogemust ja varasema kogemuse puudumist Rajaleidja keskusega. (Civitta Eesti, 2017, 91)

Civitta poolt läbiviidud uuringus on toodud välja, et lapsed eelistavad spetsialistidega suhtlemisel näost näkku kohtumisi, seda kas koolis või asutuses, kus spetsialist töötab. Samuti on toodud välja, et sobiv viis nõustamiseks on meilivahetus, mida kinnitab ka Töötukassa intervjuus saadud sisend, et enim ollakse huvitatud silmast-silma kohtumisest, kuid samuti tuleb ette e-posti teel nõustamist. (Civitta Eesti, 2017, 98) Uuringus ei ole käsitletud alternatiivseid viise, kuidas lastele ja noortele teenust osutatakse, näiteks Skype-nõustamine või e-nõustamine Chat-i vahendusel.

1.3.3 E-nõustamine

Perezi (2002) sõnul ei ole tehnoloogia areng juhuslik, see peab olema esile tõstetud ja juhitud. 1970. aastate infovahetuse revolutsioon aitas muuta ettevõtete ja organisatsioonide struktuuri paindlikumaks. Avaliku sektori institutsioonid ei olnud muudatustest haaratud ja ei olnud motiveeritud muutusi rakendama, mistõttu toimus mahajäämus tehno-majanduslikust arengust. (Pérez, 2002)

Offer ja Sampson on kirjeldanud põhilisi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kasutamisi karjääriteenuste pakkumisel. Üks neist on suunata kasutaja olemasolevatesse teenustesse, et maksimeerida teenuste pakkumist. Teine eesmärk on kasutada info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat tugiteenusena, vähendades olemasolevate teenuste koormust, mida sageli pakutakse piiratud koguses, suunates kasutajaid teistele (tavaliselt veebipõhistele)

ressurssidele, mis vastavad nende vajadustele. Veel saab IKT-d kasutada, kui veebisaidil pakkuda nõustamist. Ülejäänud kasutusala on foorum, kus arutletakse eakaaslastega või praktikutega ja viis kaugõppe pakkumiseks karjäärinõustamise oskuste arendamisel. (Offer, Sampson, 1999)

Karjääriteenuste spetsialistidel, kes pakuvad erinevaid karjääriteenuseid, sh karjäärinõustamist, on väga erinev taust, haridus ja tehnoloogia kasutamise kogemus, mis võib kujundada nende hoiakut uute karjääriteenuste pakkumise viiside osas ja valmisolekut neid töös kasutada. E-nõustamine aitab kaasata ka teiste valdkondade spetsialiste, näiteks Chat-i kaudu noore suunamine kohe õppenõustaja konsultatsioonile.

Mõned spetsialistid ei lase ennast veenda sotsiaalmeedia asjakohasusest, samas kui teistel puuduvad vajalikud oskused, et seda tõhusalt kasutada. Selleks, et hinnata selle kasulikkust ja potentsiaali, vajavad praktikud sotsiaalmeedias asjakohast koolitust, mis tugineb kindlalt karjääriteenuse praktikale ja väärtustab digitaalse võimekuse suurendamist. (Bimrose *et al.* 2010)

Noortega seoses on veebikeskkonnas teenuse pakkumist rõhutatud ka noorsootöö kontekstis. Siirdudes veebikeskkonda on noorsootööl suurem edu noorte kaasamisel, kellest paljud kiindunud Interneti ja sotsiaalmeedia kasutajad, ei pruugiks kunagi vabatahtlikult noortekeskusesse minna. (Dunne, 2014)

Üheks selliseks võimaluseks on e-nõustamine, mille osas on maailmas kujunenud välja praktika ja kogemus ning mida on edukalt võimalik Eestis kasutada, muutes noortele suunatud teenused, sh karjäärinõustamise noortele kättesaadavamaks ja atraktiivsemaks. E-nõustamise all peetakse enamasti silmas Chat-i teel nõustamist. Käesolevas magistritöös kasutab autor e-nõustamist samuti selles tähenduses – e-nõustamise all on mõeldud Chat-i. Üheks heaks näiteks e-nõustamise rakendamisel on Taani kogemus.

Taanis alustas 2011. aastal laste- ja haridusministeerium uue karjääriplaneerimise veebiteenusega – e-nõustamine, mis sai osaks Taanis kasutatava karjääriplaneerimise portaalist. 2012. aastast hakati pakkuma nõustamist Facebookis. (Ministry of Higher Education and Science (Denmark), 2014) See tähendab, et kõik Taani inimesed, kes otsivad infot haridusvõimaluste kohta, saavad erinevate kommunikatsioonikanalite kaudu (Facebook, e-post, telefon, kiirsuhtlus (Chat), lühisõnumid) küsida infot ja nõustamist vastavate spetsialistidelt. E-nõustamine töötati välja, et muuta olemasolevat Taani karjääriteenuste süsteemi tugevamaks – teenus pakub mugavat

juurdepääsu hariduse ja tööturuga seotud infole ning toetab isikuid, kes vajavad abi karjääri planeerimisel ja oskuste arendamisel. (SA Innove, 2013)

Taanis töötas e-nõustajatena 2013. aastal 35 töötajat, kellest 14 töötas täiskohaga. Teised töötasid osalise koormusega, olles põhikohaga teistes karjääriteenuste pakkujate üksustes, näiteks noorte nõustamiskeskustes, piirkondlikes nõustamis- või töökeskustes. Positiivse tegurina on toodud välja, et kliendid saavad teenust kasutada täpselt siis, kui nad ise seda soovivad ning lahkuda e-nõustamise vestlusest kohe, kui nad ei soovi suhtlemist jätkata. Samuti pakub kiirvestlus nõustamiseansi jooksul rahulikult asjade üle järele mõelda. Taani kogemus on, et kiirvestlus on eriti populaarne noorte hulgas. 2012. aastal sai Taanis kiirvestluses infot ja nõustamist 28 000 alg-, põhi- ja keskkooliõpilast, mis oli 2011. aasta kiirvestluse teenuse mahust 30% võrra rohkem (SA Innove, 2013)

Taanis toimub enamik e-nõustamist Chat-i kaudu – tervelt 52% vestlusi toimuvad Chatis. Vestlus on populaarne just noorte hulgas, kelle hulgast paljud tunnevad, et väljendavad ennast paremini kirjalikult ja anonüümselt ning soovivad nõustaja vastused salvestada. Vanemad ja täiskasvanud eelistavad nõustajatega põhiliselt ühendust võtta telefoni teel. Keskmine vestlus kestab 11 minutit, kuid mõned vestlused kestavad vaid mõni minut, samas kui teised vestlused kestavad kuni tund. (Ministry of Higher Education and Science (Denmark), 2014)

Aastast 2017 on esimesena Eestis alustanud SA Innove koordineeritud Rajaleidja keskused pakkuma võimalust vestelda karjääri- ja õppenõustamisspetsialistidega ka e-nõustamise vormis, kasutades selleks Chat-i lahendust. E-nõustajatena vastavad noorte küsimustele Rajaleidja kodulehel Chat-s selleks eraldi koolituse saanud maakonnakeskuste spetsialistid. (SA Innove, 2018)

Veebipõhiste tehnoloogiate areng on omakorda suurendanud digitaalset muutumist ka ärimudelis tervikuna. Noored ettevõtted on juba praegu kasutusele võtnud tarkvara-, pilvepõhised tehnoloogia ning analüüsivad mahukaid andmeid (*big data*). Innovaatilised ärimudelid tuginevadki eelpoolmainitud tehnoloogiatele– ehk nende läbiviimiseks on vajalik Interneti intensiivne kasutamine. Ettevõtted, kes digitaalsete muudatustega kaasa ei tule, kaotavad vaikselt konkurentsivõimet. (Expertenkommission Forschung und Innovation, 2016)

On loogiline, et tehnoloogia areng avaldab mõju ka karjääriteenustele, sh karjäärinõustamise pakkumisele, mis tähendab pikemas perspektiivis teenuse ümberdisainimist ja muutust kliendi teekonnas teenuse juurde. Toetudes dünaamilise võimekuse teooriale, võib eeldada, et mida kiiremini muutusi aktsepteeritakse ja arvestatakse tehnoloogia arengut ning sellega kaasnevaid võimalusi teenuse pakkumisel, seda tõhusamalt on võimalik teenust pakkuda, vähendades kontakti hinda ning muutes teenuse kliendile kättesaadavamaks.

2 TULEMUSED JA ANALÜÜS

2.1 Uurimismetoodika

Käesoleva magistritöö teoreetiline osa kirjeldab erinevaid generatsioone ja nende eelistusi ningi karjääriteenuste, sh karjäärinõustamise pakkumist Eestis. Samuti on toodud välja noorte situatsioon tööturul ja hariduses.

Empiiriline osa keskendub täpsemalt karjäärinõustamise teenusele, selle kättesaadavusele ja noore teekonnale, kuidas ta jõuab teenuseni. Välja on toodud ka põhilised takistused karjääriteenuse kättesaadavuse osas ning arenduskohad teenusepakkuja kontekstis, kuidas on võimalik pakkuda noortele karjääriteenuseid tõhusamalt. Analüüsitud on ekspertide hinnanguid teenuste kättesaadavuse ja takistuse osas ning e-nõustamise potentsiaali ning vajadusi selle pakkumise muutmisel, et teenus oleks noortele kättesaadavam ning asutus saaks seda pakkuda paindlikumalt ja tõhusamalt. Reaalse olukorraga tutvumiseks viidi läbi ekspertintervjuud nelja karjääriteenuste valdkonna eksperdiga, kes on põhjalikult kursis karjäärinõustamisega ning teavad digitaalsete nõustamismeetodite eeliseid ja riske.

2.1.1 Valim

Esmalt on põhjalikult tutvutud dokumentidele ja uuringutega ning täpsustatud, mis on karjäärinõustamine, mis asutused ja kuidas seda noortele pakuvad. Samuti on autor põhjalikumalt tutvunud dokumentidega Taani e-nõustamise kogemusest, mis on sellel teemal maailmas üks pikema kogemusega riike ning avaldanud mõju ka e-nõustamise teenuse arendamisele Rajaleidja keskustes.

Erinevad dokumendid ja kirjalikud allikad ei anna piisavat ja ammendavat ülevaadet karjääriteenuste olukorrast ja karjäärinõustamise pakkumisest noortele, kui palju need vastavad noorte vajadustele, kas need on piisavalt kättesaadavad, millised on digitaalsete karjäärinõustamise viiside võimalused ja kuidas muuta karjääriteenuse pakkumine asutusele tõhusamaks, mistõttu

koosneb valim karjäärivaldkonna ekspertidest, kellel on põhjalikud teadmised karjäärinõustamise pakkumisest Eestis ning kellega viidi läbi ekspertintervjuud. Valitud neli eksperti moodustavad sihiteadliku valimi. Ekspertintervjuudeks valiti välja kokku neli eksperti asutustest SA Innove, Rajaleidja keskus, Töötukassa (keskkontor ja Tartumaa osakond)

Ekspertide valikul pidas autor tähtsaks vestelda karjääriteenuste ekspertidega just konkreetsetest karjäärinõustamise pakkumise viisidest ja nende igapäevasest korraldusest, mille osas SA Innove, Rajaleidja keskuse, Töötukassa keskkontori ja Tartumaa osakonna eksperdid omavad paremat ja põhjalikumat ülevaadet kui erasektori pakkujad või karjäärikoordinaatorid. Ühtlasi oli nende ekspertide valikul vaja pidada silmas, et isikutel on pikaajalisem kogemus valdkonnas töötamisel, lisaks konkreetsetele karjäärinõustamise tegevustele tuntakse hästi ka üldist olukorda Eestis ning ollakse kursis rahvusvahelise praktikaga noorte karjäärinõustamisel.

Magistritöö raames piirduti nelja eksperdi valikuga valimi küllastumise põhimõttel – infot tuleb koguda sellises ulatuses, kuni uut infot enam ei lisandu ning täiendav info ainult toetab tehtud tähelepanekuid. Magistritöö ulatus ja maht seadsid samuti piirangud karjäärinõustamise teema käsitlesele ning ekspertide arvule, kellega viidi läbi ekspertintervjuu.

Intervjueeritud ekspertide vastused ja rõhuasetused noortele suunatud karjääriteenuste ja e-nõustamise hetkeolukorra ja muutumise vajaduste osas kattusid. Sellest tulenevalt ei viinud autor läbi lisaintervjuusid. Oli valmisolek veel intervjueerida üldhariduskooli karjäärikoordinaatorit, SA Innove teist valdkonna juhti ning Töötukassa Tartumaa osakonnas töötavat valdkonna juhti, kuid vajadus selleks puudus.

Selleks, et anda võimalus ekspertidel avatult oma tööga seonduva kohta ja töökohtade osas arvamust avaldada, ei ole magistritöös avalikustatud ekspertintervjuud andnud isikute nimesid, vaid nimed on kodeeritud läbi nende ameti. Ekspertide nimed on autorile teada ja põhjendatud vajadusel on võimalik nimed avalikustada. Ekspertideks olid:

- Ekspert 1, SA Innove valdkonna juht
- Ekspert 2, SA Innove struktuuriüksuse Põhja-Eesti Rajaleidja keskuse karjäärinõustaja
- Ekspert 3, Töötukassa valdkonna juht
- Ekspert 4, Töötukassa Tartumaa osakonna karjäärinõustaja

2.1.2 Andmekogumise ja analüüsi meetod

Magistritöös on analüüsitud teoreetilisi allikaid ja dokumente, et kujundada ülevaade karjääriteenustest noortele, täpsemalt karjäärinõustamisest Eestis ja nõustamise pakkumise erinevatest viisidest.

Magistritöös on viidud läbi nelja karjääriteenuste valdkonna eksperdiga poolstruktureeritud intervjuudena. Koostatud küsimused saadeti ekspertidele enne intervjuud e-posti teel ette. Küsimused on toodud välja lisas 1. Intervjuu ajal oli autoril võimalik eksperdile esitada lisaks planeeritud küsimustele veel täpsustavaid küsimusi. Poolstruktureeritud intervjuu osutus valituks, sest see annab suurema paindlikkuse ja võimaluse täpsustusteks ning intervjuueeritava poolseteks lisakommentaaredeks intervjuu läbiviimisel. Poolstruktureeritud intervjuus arvestati vastuste analüüsimisel ja koondamisel ekspertide poolt väljendatud terviklikku pilti ja täpsustavaid kommentaare ning peamisi argumente karjäärinõustamise praeguse olukorra ja kättesaadavuse osas, et teenustega paremini jõuda noorteni.

Ekspertidega viidi intervjuud läbi suuliselt. Intervjuud toimusid 13. aprillil (sellel kuupäeval kaks ekspertintervjuud), 16. aprillil ja 20. aprillil 2018. Kolme eksperdiga leidis intervjuu aset silmast silma Tallinnas ning üks intervjuu viidi läbi osaliselt Skype'i vahendusel ja osaliselt telefoni teel. Ekspertintervjuude pikkus oli umbes üks tund kuni poolteist tundi. Intervjuud lindistati ning hiljem need transkribeeriti. Kaks intervjuueeritavat saatis omalt poolt peale intervjuud veel täpsustavaid andmeid magistritöö autorile e-posti teel. Küsimused saadeti ekspertidele enne intervjuud e-posti teel ette, et neil oleks võimalik põhjalikult vastused läbi mõelda ja vajadusel kontrollida taustainfot või andmeid. Ekspertidega oli ka lepitud kokku, et peale intervjuud on vajadusel magistritöö autoril võimalik eksperdile saata täpsustavaid küsimusi e-posti teel, mida autor ka tegi, saates kahele eksperdile täpsustavad küsimused peale intervjuud e-posti teel, et täpsustada infot, mis jäi ekspertintervjuul lahtiseks. Lisaintervjuu läbiviimiseks vajadus puudus.

Uurimistöös on kasutatud andmeanalüüsi meetodina kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldab põhjalikult analüüsida, mis karjäärinõustamise viise noortele pakutakse, kuidas noored teenuseni jõuavad ja kui võrd need vastavad noorte vajadusele ning uue põlvkonna muutuva infotarbimise ja suhtlemise mustri. Intervjuude vastuste koondamises ja analüüsis on võetud arvesse, kas ekspertide vastuses esines vasturääkivusi ning kui suures osas ekspertide vastused ja hinnangud kattusid. Järgnevalt on koondatud ekspertintervjuude käigus väljendatud arvamused ja faktid.

Esialgu on enam fokuseeritud tähelepanu ühesele arusaamale, et kuidas üldse nähakse e-nõustamist, milline on noorte huvi karjäärinõustamise erinevate viiside vastu. Seejärel keskendutakse rohkem digitaalse karjäärinõustamise pakkumise plussidele ja miinustele ning võimalustele seda tulevikus edukamalt kasutada.

Iga tsitaadi järel on täpsustatud, millise eksperdi mõtet väljendatakse. Magistritööle ei ole lisatud ekspertintervjuude täistekstid, kuid transkribeeritud ekspertintervjuud on autoril olemas täies mahus ning põhjendatud vajadusel on need kättesaadavad.

Tulemuste juures on väljendatud magistritöö autori analüüs ning järeldused, mille osa on koondatud hinnang karjäärinõustamise erinevate viiside rakendamise kohta noortele ja digitaalsete karjäärinõustamise võimaluste arendamisele tulevikus.

2.2 Noorte jõudmine karjäärinõustamiseni

Käesolevas punktis toob autor välja ekspertintervjuude tulemused ja sellele tuginedes on analüüsitud, kas karjääriteenused on piisavalt kättesaadavad, kas karjääriteenuseni jõuab piisavalt noori, mis on digitaalse karjäärinõustamise tugevused ja nõrkused ning kuidas võiks e-nõustamine muuta karjäärinõustamise noortele kättesaadavamaks.

Rajaleidja keskustes pakutakse lisaks silmast silma karjäärinõustamisele põhiliselt karjäärinõustamist e-posti teel, Skype-i teel, telefoni teel ja Chat-i teel. Kui telefoni teel karjäärinõustamist kasutavad noored harva, kui üldse, siis helistatud on pigem Eesti äärealadel, kus vahemaad pikemad ning internetiühendus kehv. Rohkem helistavad vajadusel lapsevanemad. Kuigi Rajaleidja kodulehe külastus on üsna aktiivne, kasutatakse Chat-i siiski suhteliselt vähe. SA Innove eksperdi sõnul oli Chat-i teel 2017. aastal (märts-detsember) 1 407 pöördumist, millest sisulisi vestlusi 934 ja sellest karjääriteemalisi vestlusi 608 (teised õppenõustamise teemalised vestlused).

Töötukassas ei ole eraldi karjäärinõustamist noortele, vaid nõustamist pakutakse noortele teiste sihtrühmadega samadel alustel. Töötukassas kasutatakse karjäärinõustamise pakkumiseks

Rajaleidja keskustega sarnaseid viise, välja arvatud karjäärinõustamine Chat-i teel, mida Töötukassas ei pakuta.

Karjäärinõustajad tõid välja, et põhiliselt viiakse läbi individuaalset silmast silma nõustamist, mis on praegu kõige rohkem kasutatav karjäärinõustamise viis nii Rajaleidja keskustes kui Töötukassas. Rajaleidja keskustes kasutatakse Skype-i harva ning Skype-i teel nõustamist tuleb ette rohkem erijuhtudel, kui noor on Eestist ära, kuid soovib kindlasti saada nõustamist. Eksperti hinnangul võib takistuseks olla vajalik kontaktide vahetamine ja eelnev kokkulepete tegemine aja osas, samuti võib ebamugavust tekitada segadus, kas peab kasutama videot või mitte.

Silmast silma karjäärinõustamise eelistamise osas oli intervjuus osalenud eksperdid osaliselt nõus magistr töö autori mõttega, et võib-olla ei oska noored soovida e-nõustamist nii palju, sest peamiselt pakutakse silmast silma karjäärinõustamist ja sellega ollakse harjutud. See tähendab, et teenusepakkuja peab omalt poolt e-nõustamise teenust enam tutvustama, sest Chat on suhteliselt uus teenus, mis tegutseb alles 2017. aasta kevadest. Siiski on näha, et Chat-i teenusesse tuleb järjest rohkem karjäärikäijasi.

Oluline tuua välja noorte puhul nende spontaansus, et karjäärinõustamist ei planeerita ette. Seetõttu on noored aktiivsed kasutama võimalust, kui karjäärinõustamist pakutakse koolis või messil, kus näiteks ei pea eraldi ette registreerima.

„...nad ei pea midagi registreerimata, midagi otsima hakkama, et mulle tundub, et selline vahetu noorte jaoks kuskil olemas olemine töötab kõikidest kõige paremini. ... Noored väga agaralt pöörduvad spontaanselt, neil ei ole üldse probleemi spontaanselt näha, et sa oled karjäärikäijaris kuskil väljas, tulla nõustama.“ Ekspert 4

Töötukassa ekspert tõdes, et kuigi mitteaktiivsetele ja töötavatele inimestele on olemas Skype-i nõustamine, kasutatakse seda väga harva ning noorte sihtrühm ei ole võrreldes teiste sihtrühmadega siin esile kerkinud. Samuti on e-posti teel nõustamisega – Töötukassas on sellisel viisil nõustamist harva ja noored ei tõuse siin esile.

Nii SA Innove kui Töötukassa eksperdid rõhutasid, et välja on töötatud vastavad indikaatorid, mida täidetakse ja mis määravad ära oodatud tulemused ning millele tulemused ka vastavad.

SA Innove halduses hetkel hinnatakse karjääriteenuse kättesaadavust noortele põhiliselt Öppe- ja karjäärinõustamise programmis 2017-2020 määratud indikaatorite täitmisega, kuid näiteks karjäärinõustamise osas eraldi indikaatorit pole.

„Aga seal ei ole karjäärinõustamine, vaid karjääriteenused ja see, kas see on karjääriinfoteenus või see on karjäärinõustamine, sõltub konkreetsest noorest ehk siis, kui iseseisvalt hakkama saav ta on või millised küsimused tal tekkivad.“ Ekspert 1

Noorte reaalsel vajadust karjäärinõustamise järele on keeruline hinnata. Kui noored ei väljenda, et vajavad karjäärinõustamist, võib see tähendada, et nad tõesti ei vaja karjäärinõustamist ning piisab näiteks karjääriinfost, samas võib see tähendada ka, et noor ise ei saa aru, et vajab karjäärinõustamist ning just see aitaks tal luua vajalikku selgust, et teha endale sobivad valikud – seega ei pruugi nad seda küsida. Siiski on spetsialistidel pigem lähtekoht, et noor, kes teenuse järele vajadust ei tunne, järelikult ei vaja seda. Siinkohal pole selgust, kuivõrd noore teadmatus võib kujundada tema soovi või mittesoovi saada karjäärinõustamist. Samas ollakse valmis tunnistama, et tegelikult täit kindlust pole, kui palju noori vajavad karjäärinõustamist.

„Selles mõttes, et me pakume seda noortele ja kõik ei vajagi seda. Osadele piisab võib-olla sellest infost, mida me töötubades jagame.“ Ekspert 2

„Et see on muidugi nagu üks arengu koht, millest hästi palju juttu ka olnud, et noored nagu ei oska seda küsimust küsida, et natukene utsitama peab, et hakkaks mõtlema, et ta saaks selle esimese mingisuguse positiivse kogemuse...“ Ekspert 1

Et tõsta karjäärinõustamise kättesaadavust, on hakatud nõustamisteenust pakkuma ka koolides. Esmalt karjäärinfotunnis pakutakse karjääriinfot, misjärel pakutakse välja võimalus saada samal päeval koolis tundide ajal karjäärinõustamist või mõnel järgneval kokkulepitud päeval. Koolijärgsel ajal noorte huvi karjäärinõustamisel osaleda on väiksem.

„...see peabki olema kooliga kokku lepitud, et võiks seda teha. Et on näiteid, kus öeldakse, pakutakse ka, et tulge peale tunde, aga selle kasutegur on suhteliselt väike.“ Ekspert 1

Töötukassal noorte karjäärinõustamise osas eraldi indikaatorid puuduvad. On lähtutud sellest, et soovitakse pakkuda karjäärinõustamist ühele protsendile tööealisest elanikkonnast, kelle hulka

osaliselt kuuluvad ka noored. Siinkohal peab arvestama, et Töötukassa noori karjäärinõustamise osas eraldi sihtrühmana ei käsitle, seetõttu pole kavas noortele karjäärinõustamise indikaatoreid välja töötada.

„Noorte osas ei ole otsust teinud ja kuna meil on selle ühe protsendi sees ka noored tegelikult, me oleme nendega praegu sellisel moel arvestanud.“ Ekspert 3

Samuti peetakse karjääriteenuste, sh karjäärinõustamise kättesaadavuse suurendamisel oluliseks teavitustööd olemasolevatest teenustest ning noore tugivõrgustikku. Olulisel määral arvestatakse karjäärinõustamise pakkumise osas Rajaleidja keskustega, kelle ülesanne on karjääriteenuste pakkumisel keskenduda just noortele.

„Praegu riiklik süsteem niimoodi üles ehitatud, et noored inimesed saavad enda karjäärinõustamise Rajaleidja keskustest ja nii ta siis peab olema, sest me oleme niimoodi kokku leppinud. Et kui see kunagi saab olema kuidagi teistmoodi, siis lepime teistmoodi kokku ja teeme teistmoodi teavitust.“ Ekspert 3

„...Me oleme Töötukassa ja inimesed ei oskagi tegelikult arvata, et nad täna siit nõustamist saavad, noored näiteks, et nad ei tule selle pealegi, et uksest sisse astuda ja küsida nõustamist.“ Ekspert 4

Karjäärispetsialistid nägid e-nõustamisel Chat-i vahendusel mitmeid eeliseid – see pakub kliendile palju paindlikkust, saab näiteks kodust lahkumata esitada karjäärinõustajale küsimusi ning vastuse saamine on kiire ja mugav. Samuti tagab e-nõustamine väga hea ligipääsu teenusele.

„...hästi vahetu ligipääsu, tuleb tänaval mingi küsimuse mõte, võtab telefoni välja ja küsid, eks ole, või kodus arvuti taga või koolis arvuti taga, saad kohe vahetult küsida õigel kellaajal küsides saab ka kohe vahetu vastuse, ei pea kedagi ootama.“ Ekspert 1

E-nõustamise plussiks peeti ka asjaolu, see võib pakkuda noorele anonüümsust teenuse saamisel, mida noored tihtipeale hindavad.

Üldistati, et kõige suurem pluss on, et noorel on mugavam ja ta ei pea olema julge. See nõuab ikkagi noortelt julgust, et tulla Rajaleidja keskusesse karjäärinõustamisele. Töötukassa spetsialist

tõi välja ka isikud, kellel on diagnoositud ärevushäire või tekitab suhtlemine ärevust, mida saab e-nõustamisel hoida madalamana. Nagu on mainitud käesoleva magistritöö teoreetilises osas, võivad Z põlvkonna noored tunda ka lihtsalt nõustajaga silmast silma suhtlemisel ennast ebamugavalt, sest ollakse harjunud enam suhtlema tehniliste vahendite kaudu, kus vesteldakse kas sotsiaalmeedias või erinevates Chat-des.

„...see aitab hoida seda ärevust kuidagi madalamana, et ta ei ole vahetult kohal, ei pea kontrollima oma kehakeelt. Ja neid noori on tegelikult päris palju, kellel on psüühikahäired ja sotsiaalne ärevus, kes tulevad nõustamisele tegelikult, nad on nii ärevad.“ Ekspert 4

Samuti mainiti, et e-nõustamise teenusel ei pea kasutama transporti. See tähendab ühelt poolt transpordikulude kokkuhoidu, teisalt võimaldab paremat teenusele ligipääsu nendel, kellel transpordivõimalused piiratud. E-nõustamine võib hästi sobida ka erivajadustega inimestele, näiteks füüsilise puudega inimesele.

E-nõustamise puhul ka hea, et saab täpsemalt hiljem üle vaadata, mis vestluses räägiti, mis võisid olla vestluse tulemused või soovitused, millele hiljem noor oma tegevuse kujundamisel tugineda saab. Samuti ei ole veebipõhisel suhtlemisel survet, et karjäärinõustajale peab koheselt midagi vastama, saab koguda mõtteid ning ennast selgemalt väljendada.

Miinustena toodi ekspertintervjuus välja, et kõigil ei ole ühtemoodi tehnilist ligipääsu, leidub noori, kellel pole nutitelefoni või internetiühendust või on ühendus halb. Karjäärinõustajate osas seab e-nõustamine piirangud nõustamise meetodikate osas, näiteks keeruline anda testidele põhjalikku tagasisidet, samuti ei saaks noorelt vahetut reaktsiooni ja täpsustavaid küsimusi. Chat-is võimalikud kommunikatsiooniprobleemid või situatsiooni tajumine, et kui kehakeelt ja inimese vahetut reaktsiooni ei saa näha, ei pruugi teineteist tegelikult õigesti tajuda.

Ekspertintervjuus kõlas hinnang, et karjääriteenused on küll kättesaadavad noortele, kuid digitaalsete lahenduste arendamine muudaks teenuse ligipääsetavaks. Näiteks SA Innove ei ole praegu piisavalt Chat-i võimalust kommunikeerinud. Sellele küll viidatakse materjalides ning tehtud on väikesemahuline kampaania, kuid suuremat teavitustööd pole tehtud. Üheks põhjuseks ka, et praegu ei ole piisav vastuvõtu võimekus asutusel, kui märgatavalt suurem hulk noori hakkaks uut teenust kasutama. Hetkel e-nõustamise testperiood, peale mida ollakse valmis mõtlema ka teenuse arendamisele ja teavituskampaaniale.

Ekspertide hinnangul hetkel piirkondlikku erinevust karjäärinõustamise osas ei ole ja karjäärinõustamise teenus on kättesaadav. Järjest enam ollakse karjääriinfo ja nõustamisega kohal ka koolides ja piirkondlikel messidel. Siiski nähakse e-nõustamises, Skype nõustamises ja e-kirja teel pakutavas karjäärinõustamises võimalust muuta teenus veelgi kättesaadavamaks.

„Loomulikult peab muutma selle kättesaadavamaks. ...noored istuvad bussis, mida nad siis teevad - on nutitelefon ja siis nad seal toimetavad.“ Ekspert 3

„E-teenuseid teevad kättesaadavuse sellepärast suuremaks, et nad on kohast ja ajast väga palju ikkagi sõltumatud.“ Ekspert 3

Üldistades võib öelda, et e-nõustamisel on teiste karjäärinõustamise viiside ees palju eeliseid, ennekõike on see teenuse viis paindlikum ja mugavam. E-nõustamine aitab tõsta teenuse kvaliteedi kõigis piirkondades ehk teenuse kvaliteet ei sõltu piirkonnas olevast kompetentsist, vaid keskselt saab pakkuda parima tasemega kompetentsi mistahes Eesti piirkonnas elavale noorele. Teenust on võimalik kasutada sõltumata asukohast. See tähendab, et noor ei pea arvestama transpordiga karjäärinõustaja juurde, mis säästab aega ja raha. Teisalt võiks Chat-i teenuse arenemisel karjäärinõustaja vähendada sõitmist koolidesse, kokku hoida karjäärinõustaja transpordikulusid ja ajalist ressursi. Ühtlasi võib olla probleeme liikumise ja transpordiga erivajadustega noortel, kellel on liikumispuue või ei luba vabalt liikuda tervislik seisund – neile on eemalt karjäärinõustajaga kontakteerumine hea lahendus saada oma küsimustele siiski vastused. Osadele noortele on oluline ka anonüümsus, mida võimalik e-nõustamisel saada – see tähendab, et julgetakse küsida ka neid küsimusi, mida silmast silma nõustamisel ei pruugi esitada.

Täpsemalt on e-nõustamise erinevad plusse ja miinuseid ning arengukohti käsitletud SWOT analüüsis (Tabel 1).

Tabel 1. E-nõustamise SWOT

| | | |
|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">SISETEGURID</p> | <p>Tugevused (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-nõustamist juba pakutakse Rajaleidja keskuste poolt - SA Innoves arutletakse e-nõustamise arendamise üle - Õpitud Taani kogemusest e-nõustamise pakkumist - SA Innove ja Töötukassa vahel pidev infovahetus sihtrühmade ja teenuste osas - Olemas koolitustegevused karjäärinõustajate arendamiseks - E-nõustamine loob paindlikud võimalused saada karjäärinõustamist - Võimalik teenust saada ka suhtlemisärevusega noortel - Transpordi- ja ajasääst noortele ja teenuseosutajale - Teenus kättesaadav liikumispiirangutega inimestele - Kliendi anonüümsus - Teenus otsevestlusena aktiivne piiratud ajal (tööpäeviti kell 10.00-14.00) - Keskne kompetents, mida võimalik saada igas piirkonnas | <p>Nõrkused (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-nõustamise eksperte vähe (ca 10 eksperti Eestis) - Puudub võimekus pakkuda rohkem e-nõustamist, kui oleks suurem huvi - Töötukassa ei ole plaaninud rakendada Chat-i kasutamist karjäärinõustamiseks - Töötukassas pakutakse noortele karjäärinõustamist teiste sihtrühmadega samadel alustel/viisidel - Puudub teadmine, palju noori tegelikult karjäärinõustamist vajaks - Ebapiisav teavitustöö digitaalsetest karjäärinõustamise viisidest, sh e-nõustamisest - Chat-s noorte poolt hetkel palju karjääriteemaga mitteseotud teemaalgatusi |
| <p>VÄLISTEGURID</p> | <p>Võimalused (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Olemas rahvusvaheline e-nõustamise kogemus (Taanis) - Noored avatud karjäärinõustamise osas - Noored valmisolek kasutada e-teenuseid - Karjäärinõustamine riiklikult arendatud (näiteks Eesti elukestva õppe strateegia 2020, Õppe- ja karjäärinõustamise programm 2016-2019) - Teadlikumad teenusekasutajad - Teenuse keskendumine sisule - E-nõustamine kui esimene kontakt | <p>SO strateegia (tugevused võimalusteks)</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-nõustamise kasutamise aja laiendamine - Karjäärinõustamisele registreerimise automatiseerimine - E-nõustamise aktiivsem kasutamine I tasandi nõustamisena <p>WO strateegia (võimalused parandavad nõrkusi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rahvusvahelise kogemuse suurem rakendamine Eestis - Rajaleidja ja Töötukassa ühine e-nõustamine - Selgemalt põhjendatud indikaatorid teenusepakkumise vajaduse hindamiseks - Suurem teavitustöö noortele, kes enamjaolt valmis kasutama e-teenuseid |

| Ohud (T) | ST strateegia (tugevused tõrjuvad ohte) | WT strateegia (puudused-ohud tugevuseks) |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - EL rahastamise vähenemine (võib kaasa tuua spetsialistide vähendamise, investeeringute vähendamise, mistõttu riskitakse vähem uute lahenduste katsetamisega) - Tehnilised probleemid (internet, veebikeskkond) - Noorte arv langeb - Otsustajatelt vähene surve muutuseks - Noorte ebapiisav teadlikkus e-nõustamisest | <ul style="list-style-type: none"> - E-nõustamise kättesaadavuse suurendamisel jõutakse rohkemate noorteni - Olemasolevat karjäärinõustamise, sh e-nõustamise tulemuste kasutamine otsustajate mõjutamiseks - E-nõustamise arendamise juures seada paika eesmärgid ja tegevused teadlikkuse tõstmiseks | <ul style="list-style-type: none"> - Spetsialistide koolitamine - Parem ülevaade noorte vajadustest ja ootustest |

Allikas: Koostanud autor

Võib öelda, et e-nõustamises nähakse suurt potentsiaali, kuid praegu on see viis karjäärinõustamiseks alakasutatud. Põhjuseid on selleks mitmeid, näiteks ei ole seda teenust piisavalt turundatud ja noortel on sellest teenusest vähene teadlikkus. Karjäärinõustajad on rõhutanud ka teisi digitaalseid nõustamisteenuseid, kuid samas on tunnistanud, et näiteks Skype-i teenus, telefoni teenus ja nõustamine e-kirja teel ei ole nii populaarsed, kui on oodatud. Põhiliseks teenuseks on siiski silmast silma karjäärinõustamine, mida pakutakse kas koolides, messidel või teenusepakkuja kontoris. Koolis toimub karjäärinõustamine koolitunni arvelt, mis tähendab, et karjäärinõustamisel osaledes noor puudub tunnist. Võib juhtuda, et karjäärinõustamisel osalevad klassist ainult julgemad, kes näitavad ise üles aktiivsust ning väljendavad selleks soovi. Just noored, kes on tõrjutumas positsioonis või kellel on sotsiaalne ärevus, võivad teenusest jääda kõrvale.

Praegu on Rajaleidja keskuse karjääriteenused paljuski koolikesksed ning ei arvesta piisavalt noortega, kes on haridussüsteemist jäänud kõrvale. Kui need noored ka ei registreeri ennast töötuks ning ei ole teadlikud võimalusest saada karjäärinõustamist Töötukassast, mis on väga tõenäoline, jäädakse karjäärinõustamise teenusest kõrvale.

2.2.1 Noore teekond karjäärinõustamise teenuseni

Selles osas on põhjalikult käsitletud noore teekond karjäärinõustamise teenuseni: kust saab noor info nõustamisteenusest, kuidas ta teenusele registreerib ja kuidas ta jõuab teenuseni. Intervjueeritud eksperdid tõid välja, et olulisel kohal on üldhariduskoolid ja kutseõppeasutused, kus karjäärispetsialistid käivad. Haridusasutuses viiakse üldjuhul läbi kas infoleeng, töötuba või juba grupinõustamine.

„Väga paljud tulevad siis läbi kooli, meieni, kuna käime palju üldse koolides. Või noor on ise kas koolist või oma klassist või ringkonnas kuulnud rajaleidja keskuse kohta ja siis osad tulevad siia meile ise.“ Ekspert 2

Rajaleidja keskuse puhul pakutakse tavaliselt välja, et kellel on huvi, võib kas samal päeval saada karjäärinõustamist või pakutakse seda noorele konkreetselt kokku lepitud päeval.

„Ja tavaliselt pakutakse pärast seda võimalust saada ka individuaalset nõustamist, ehk siis kohe vahetult on spetsialistid seal koolis olemas ja noh, kui on suurem grupp, lepatakse kokku mingid päevad, millal nad seal olemas on...“ Ekspert 1

On ka noori, kes ise pöörduvad Rajaleidja keskuse poole, kuid neid on vähe. Olukordasid, kus noor astub Rajaleidja keskuse uksest sisse ilma eelneva kontaktita, juhtub harva. Selle juures ei ole tõenäoline, et samal ajal on karjäärinõustajal vaba aeg karjäärinõustamise läbiviimiseks. See tähendab, et ka varasema kontaktita Rajaleidja keskusesse tulnud noor lepib kokku uue aja, millal ta tuleb karjäärinõustamisele.

„...üldjuhul sellist teenust väga kättesaadav ei ole, et astud uksest sisse, siis kohe sul spetsialist vaba ja vastu võtab. Et sa peaksid ikkagi enne helistama või ühendust võtma või kokku leppima selle nõustamise aja.“ Ekspert 1

„Pigem ikkagi koolis on see esmakontakt.“ Ekspert 2

Noortel võimalik ka broneerida karjäärinõustamise aeg läbi kodulehekülje, samuti telefonitsi või Chati teel. See aga tähendab üldjuhul, et noor on kooli kaudu juba kuulnud Rajaleidja keskusest ja karjäärinõustamise teenusest.

„Paljud registreeruvad läbi meie kodulehe ja siis meie nõustajaga lepime kokku konkreetset, mis päev mis kell.“ Ekspert 2

Töötukassas jõuab klient karjäärinõustamiseni põhiliselt kahte teed pidi. Esimesel juhul on tegemist registreeritud töötuga, kelle suunab karjäärinõustamisse tema töövahenduskonsultant või juhtumikorraldaja, kui klient avaldab selleks soovi. See tähendab, et broneerib kliendile aja karjäärinõustaja juures. Teisel juhul võib isik olla mitteaktiivne või töötav ning pöörduda ise kas Töötukassa karjäärituppa, mis avatud kõigis büroodes, või kontakteeruda telefonitsi/e-posti teel ning minna iseseisvalt e-töötukassasse, et saada infot karjäärinõustamise kohta ja broneerida endale silmast silma või Skype-i teel läbiviidav karjäärinõustamise aeg. Koheselt võimalik valida ka nõustamise keel ja piirkond. Paljud jõuavad teenuseni siiski läbi spetsialisti soovitusel, näiteks karjäärinõustamist soovitanud kas õpetaja, psühholoog või sotsiaalpedagoog. Klientidel on võimalik astuda Töötukassa büroo uksest sisse ja saada kohe karjäärinõustamist. Kui kohe karjäärinõustajal vaba aega pole, registreeritakse aeg tulevikuks.

„...karjääritoed on meil kõikides büroodes avatud ja kui näiteks keegi tahab sellist infot saada, et võib sisse astuda meie bürosse ja läheb karjääriinfotuppa ja saab karjääriinfospetsialistiga asjad selgeks rääkida. Praktiliselt ukсед on kõigile avatud.“

Ekspert 3

Töötukassast suunatakse noori ka Rajaleidja keskusesse, kuid seda tuleb ette harva – peamiselt siis, kui noorel on väga spetsiifilised õppimisega seotud küsimused või kui alaealised soovivad sooritada erinevaid teste. Sel juhul soovitatakse pöörduda Rajaleidja keskusesse, kus olemas rohkem kogemust noorte testimisega ning väljatöötatud süsteem alaealise noore vanema nõusoleku küsimiseks. Kuigi Töötukassa esmane sihtrühm ei ole noored, siis Töötukassa karjäärinõustamisele registreerinud noored saavad seda teenust.

„...kui inimene ise registreerib ennast karjäärinõustamisele Töötukassasse, siis kõik saavad selle teenuse ja meie ei aluste vestlust sellest, et tegelikult te peaksite olema Rajaleidjas, kui te olete 23-aastane, vaid me nõustame tõesti alates 16 kuni pensionini.“

Ekspert 4

Kuidas nooreni jõuab info karjäärinõustamise võimalustest ja milline on noore enda teekond teenuseni võib olla üsna erinev. Selleks on mitmeid erinevaid viise, millest põhilised on välja toodud allpool, mis on protsessina kujutatud ka joonisel 1:

1. Info karjäärinõustamisest

- Koolist, karjäärinõustajalt
- Karjäärinfoleengust
- Info internetist, näiteks Rajaleidja või Töötukassa leheküljelt

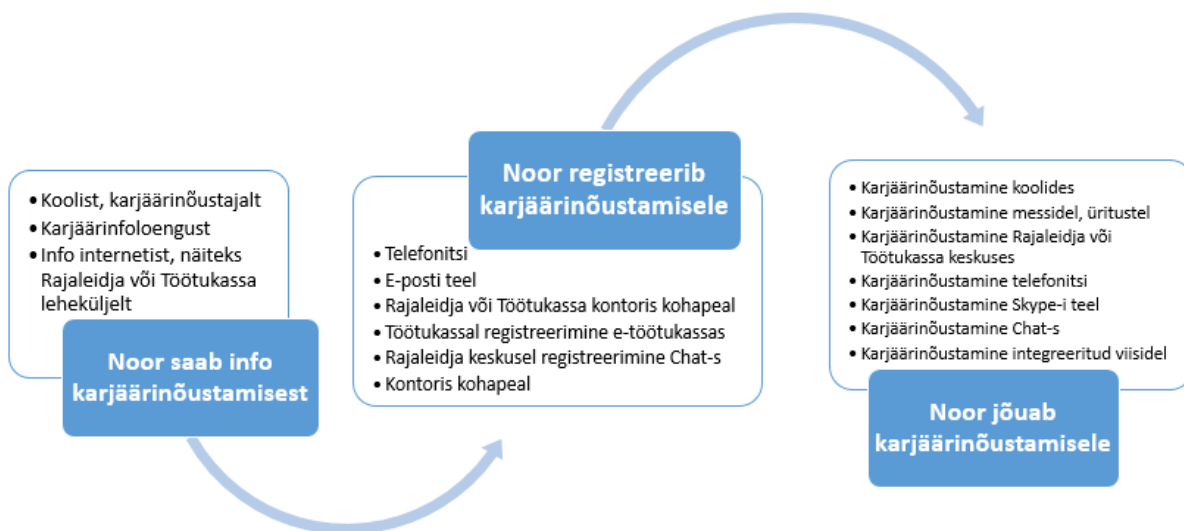
2. Karjäärinõustamisele registreerimine

- Telefonitsi
- E-kirja teel
- Rajaleidja või Töötukassa kontoris kohapeal
- Töötukassal võimalik registreerida karjäärinõustamine iseteeninduse keskkonnas – e-töötukassa, kus saab täpsustada karjäärinõustamise viisi, aja ja nõustamise keele)
- Rajaleidja keskusel võimalik registreerida Chat-i teel
- Kui ei ole soovi karjäärinõustamist ette registreerida, on võimalik minna ka teenusepakkuja kontoris ja uurida, kas on võimalik karjäärinõustamist saada kohe, mida vaba karjäärinõustaja olemasolul ka võimaldatakse. Siiski tuleb seda ette väga harva.

3. Karjäärinõustamisele jõudmine

- **Karjäärinõustamine koolides.** Kui näiteks koolis pakutakse karjääriinfot, on võimalik, et sellel päeval pakutakse lisaks koolis karjäärinõustamist. Noor lepib nõustajaga kokku mingi aja ning läheb koolipäevast karjäärinõustamisele. Võimalik leppida karjäärinõustamine kokku mõneks teiseks ajaks, milleks enamasti on siis silmast silma individuaalne karjäärinõustamine karjääriteenuse pakkuja juures.
- **Karjäärinõustamine messidel, üritustel.** Kui pakutakse messil karjääriinfot, on noorel võimalik sealsamas saada ka karjäärinõustamist kas kohe. Kui vaba aega pole või sealsed karjäärinõustajad hõivatud, võimalik leppida karjäärinõustamine kokku mõneks teiseks ajaks, milleks enamasti silmast silma individuaalne karjäärinõustamine karjääriteenuse pakkuja juures.

- **Karjäärinõustamine Rajaleidja või Töötukassa keskus.** Enamik karjäärinõustamisi viiakse läbi teenusepakkuja ruumides. Enamasti on teenusepakkujaga varem loodud kontakt (koolis, messil, noortekeskuses), kus siis lepitud kokku karjäärinõustamise viis, aeg ja koht.
Kohapealset karjäärinõustamist pakutakse aegadel, kui karjääriteenuse pakkuja kontor on avatud.
- **Karjäärinõustamine telefonitsi.**
- **Karjäärinõustamine Skype-i teel.** Vajalik eelnev Skype-i aadresside vahetus. Kas Skype vestluses kasutatakse videot või mitte sõltub kliendi eelistusest, nõustaja arvestab, et kui klient kasutab videot, näitab videot ka nõustaja.
- **Karjäärinõustamine Chat-is.** Seda kasutavad praegu ainult Rajaleidja keskused. Noorel võimalik Chat-is kas esitada infopäringut, alustada karjäärinõustamist või Chat-is leppida kokku konkreetne aeg, millal Chatis pikemalt vestelda, et saada karjäärinõustamist. Karjäärinõustamist pakutakse noortele tööpäevadel vahemikus 10.00-14.00. Samaaegselt on Chatis karjäärinõustaja ja õppenõustaja, kes suunavad süsteemisiseselt noore, sõltuvalt teemast või probleemist, teise spetsialisti juurde.
- **Karjäärinõustamine integreeritud viisidel.** Võimalik saada karjäärinõustamist läbi erinevate viiside, näiteks alustada karjäärinõustamist Chat-is ning jätkata silmast silma karjäärinõustamisena jne.



Joonis 1. Noore praegune teekond karjäärinõustamisele

Allikas: Koostanud autor

Tuginedes varasemalt käsitletud teemadele nagu kättesaadavus, vajadus suurendada teenuse paindlikkust, teeb autor ettepaneku muuta karjäärinõustamise praegust mustrit ning leida lahendused, kuidas noored jõuaksid lihtsamini karjäärinõustamiseni, mis on näidatud joonisel 2. Kindlasti on seejuures vaja suurendada noorte teadlikkust olemasolevatest karjääriteenustest ning rohkem pakkuda infot just e-nõustamisest, mis internetiteenuste ja nutikate rakendustega uut põlvkonda võiks köita ja pakkuda karjäärinõustamist tehnoloogilise lahendusega, mida noored igapäevaselt kasutavad. Olukorras, kus järjest enam kasutatakse teeninduses iseteeninduse võimalusi, ei ole põhjendatud, et enamik karjäärinõustamisele registreerimisi toimub ikka veel läbi teenusepakkuja töötaja, kes registreerib aja karjäärinõustamiseks. Kindlasti peaks leidma võimaluse suurendada e-töötukassas iseteeninduse kasutamist ning selles osas võib olla lahenduseks ka e-nõustamine, kus siis tulevikus jätkatakse karjäärinõustamist näiteks ilma eelregistreerimiseta, või töötatakse välja lahendus, kus noor saab ise endale aja broneerida ning suhtlemine teenusepakkujaga algab alles karjäärinõustamisel. See aitaks kokku hoida inimressursi kulusid. E-nõustamine aitab tõsta nii teenuse kvaliteeti, kui ka pakkuda olemasolevast süsteemist kuluefektiivsemalt ühtlase kvaliteediga teenust erinevates piirkondades.

Olukorras, kus Eestis rahvaarv väheneb, on loogiline, et riigis koondatakse kokku erinevaid asutusi ja teenuseid. Selles osas on vaja muutused läbi viia ka karjääriteenuste pakkumise osas. Esiteks on vajalik, et ka Töötukassas olevad noored saaksid e-nõustamise teenust, teiseks oleks mõistlik viia Rajaleidja ja Töötukassa teenused kokku, mis aitaks koondada Rajaleidja keskuste kogemuse e-nõustamisel ja Töötukassa ressursid. Seejuures peaks läbi mõtlema e-nõustamise integreerimisvõimalused teiste karjäärinõustamise viisidega ning kaaluma Chat-i rolli teenusepakkumisel, näiteks kujundada Chat-st esimese tasandi nõustamise süsteem, mis võtab enda peale karjäärinõustamise põhikoormuse. See annab võimaluse efektiivsemalt pakkuda esmast teenust vähemate ressurssidega.



Joonis 2. Noore võimalik teekond karjäärinõustamiseni tulevikus

Allikas: Koostanud autor

2.3 E-nõustamise tõhusus ja arendamine

Enam digitaalsete nõustamisteenuste ja e-nõustamist annaks kindlasti võimaluse edukamalt kasutada olemasolevaid spetsialiste, näiteks karjäärinõustajat, kes füüsiliselt asub Hiiumaal, on võimalik läbi Chat-i või Skype-i pakkuda karjäärinõustamist noorele, kes asub Põlvas.

Hetkel ei ole Rajaleidja keskustes hinnatud e-nõustamise tõhusust organisatsioonile. Hetkel kontorikulud, personal ja teised kulud samad nagu enne e-nõustamise rakendamist. Samas võib tulevikus digitaalsete nõustamisteenuste kasvades tõusta organisatsiooni tõhusus teenuse pakkumisel, näiteks vajalik vähem kontoripinda, kontorikulud väiksemad, töötajatel võimalik pakkuda e-nõustamist kodust. Siiski ei saa loobuda kontoriga täiesti, sest teatud osa inimesi siiski eelistab silmast silma kontakti, samuti on võimalik erinevaid karjääriteenuste viise integreerida.

E-nõustamine võimaldab jõuda rohkemate noorteni, näiteks juba praegu saab Chat-i teel karjäärinõustamist pakkuda korraga kahele noorele. Suurem Chat-i osakaal aitaks säästa transpordikulu ning transpordile kuluvat karjäärinõustaja tööaega. Pikemas perspektiivis võib e-nõustamisel vaja minna vähem töötajaid, mis tähendab väiksemaid tööjõukulusid – tervikuna väheneb ühe kontakti hind. Samas ollakse valmis pakkuma digitaalsete vahendite kaudu teenust rohkematele noortele.

Praegu kaalub SA Innove arendada e-nõustamise kasutamise võimalusi, näiteks otsesuhtluse pakkumise kellaaja laiendamine. Samuti on mõeldud, kas on e-nõustamise teenust lisaks Rajaleidja kodulehele viia üle veel teistesse veebikeskkondadesse, kus noored käivad. See aga tähendaks lisaks tehnilisele lahenduse arendamisele ka vajadust kaasata e-nõustamisse enam töötajaid, sest tõenäoliselt teenuse kasutajate maht kasvaks oluliselt. Teiste karjäärinõustamise viiside osas suuri muudatuse plaane pole. Skype-i puhul mõeldakse parema videotehnika rakendamisele, mille puhul oleks võimalik kliendile edastada kontakt-veebilink, mille kaudu saaks noor otse videovestlusega liituda. Töötukassa lähiperioodil karjäärinõustamise teenuse viiside arendamise osas muudatusi pole planeerinud. Väljatöötamisel on täiskasvanutele suunatud karjääriplaneerimise portaal „Minu karjäär“, kuhu plaanitakse samuti osaline karjäärinõustamise tugi ja karjääriinfo.

Magistritöö autori hinnangul peaks Töötukassa ja Rajaleidja keskused vaatama karjäärinõustamise pakkumist laiemalt ning läbi mõtlema e-teenuste ja e-nõustamise arendamise võimalused. Vaja on töötada välja üleriigiline e-nõustamise kontspetsioon, mis kaasab terviklahenduse loomisesse nii SA Innove kui Töötukassa ning mis tõstab silmast silma nõustamise kõrval enam tähelepanu alla digitaalse karjäärinõustamise võimalused, kus telefoni, e-posti ja Skype-i nõustamise kõrval selgelt määratletud e-nõustamise roll ja arendamine. Kui Z põlvkonda on nimetatud suisa netipõlvkonnaks ja digitaalseteks pärismaalasteks ning on selgelt näha, et see põlvkond on enam harjunud kasutama infotehnoloogiat juba varajases lapsepõlves, peab sellega teenuste pakkumisel arvestama. Töötukassa ja Rajaleidja organisatsioonide lähendamise ja noortele suunatud teenuste koondamine ühtseks terviklahenduseks aitaks luua ka dünaamilise võimekuse teoorias rõhutatud strateegilise liidu.

Muudatuse osana vajalik kokku leppida konkreetsed arendustegevused e-nõustamises, näiteks Chat-i tehnilised lahendused ja karjäärinõustamise teenusele jõudmise soodustamise – e-nõustamise pakkumise aja laiendamine õhtusesse aega ja nädalavahetusele, mil noored ei ole koolis ning saavad keskenduda karjäärinõustamisele. Samuti vajalik jõulisem teavitustöö e-nõustamise esiletõstmiseks, et kaasata teenusesse rohkem noori. Tervikuna läbi mõelda karjäärinõustamisele, sh e-nõustamisele registreerimine, et oleks võimalik kasutada enam iseteenindust. Samuti oluline kaaluda e-nõustamise kasutamist kui esimese astme karjäärinõustamise instrumenti, mis võtab enda peale karjäärinõustamise teenuse põhilise koormuse ning vähendab kulukama silmast silma nõustamise kasutamist – seega on võimalik pakkuda karjäärinõustamise teenust väiksema kuluga. Seda rõhutab ka dünaamilise võimekuse

teooria, et tulemused sõltuvad valmisolekust seadistada ümber olemasolevad ressursid, et saada kätte tõhusamad lahendused ja konkurentsieelise.

KOKKUVÕTE

Riiklikul tasandil on rõhutatud vajadust toetada noori karjäärivalikute kujundamisel ning vähendada väljalangevust ja töötust. Läbimõtlemata karjäärivalikud võivad tulevikus kaasa tuua struktuurse tööpuuduse suurenemise ning luua olukorra, kus inimene ei saa oma elu juhtimisega hakkama, mis tekitab suurema koormuse sotsiaalsüsteemile ja teistele ühiskonnaliikmetele.

Magistritöö eesmärk oli saada teada, kuidas Eestis tulevikus rakendada digitaalseid karjäärinõustamise lahendusi, et pakkuda karjäärinõustamist noortele tõhusamalt.

Noorte positsioon on võrreldes teiste vanuserühmadega nõrgem – neil kas puudub või on vähene haridus ja töökogemus, millega kaasneb väiksem konkurentsivõime tööturul. Ühtlasi on noortel nõrgemad erialaaspektid, vahetatakse tihedamini töökohtasid ja töötatakse hariduse omandamise kõrvalt.

Erinevaid generatsioone vaadatakse läbi põlvkondade teooria, kus on toodud välja, et igal uuel põlvkonnal on kujunenud omad eelistused ja käitumisharjumused. Magistritöö fookus on noortel, täpsemalt Z põlvkonna esindajatel. Z põlvkonna esindajad on harjunud kasutama infotehnoloogia võimalusi juba varasest lapsepõlvest – ükski varasem põlvkond ei ole omandanud selliseid tehnoloogilisi teadmisi ja oskusi kui Z põlvkonna noored.

Noortele pakutakse erinevaid tugisüsteeme, mille hulka kuuluvad ka karjääriteenused. Käesolev magistritöö töö tähelepanu keskmesse karjääriteenuse ühe osa – karjäärinõustamise ning selle pakumise võimaluste arendamise, keskendudes põhiliselt e-nõustamisele. Eestis on põhilised karjäärinõustamise pakkujad SA Innove koordineeritavad Rajaleidja keskused ja Töötukassa piirkondlikud keskused.

Organisatsiooni tulemused sõltuvad valmisolekust seadistada ümber sisemised ja välised kompetentsid, et saavutada soovitud muutusi, mis tähendab karjääriteenuste pakkujatele vajadust hinnata ümber karjääriteenuste süsteem ning viisid, kuidas noortele anda karjäärinõustamist. Vaja on arvestada noorte muutuvate harjumustega ja Z põlvkonna eelistustega ning kaardistada, millega

karjäärinõustamise pakkujad peavad kohanema, et leida lahendused, kuidas olla noore jaoks teenusega enam pildil, kuidas soodustada noore teekonda teenuseni ning milliseid karjäärinõustamise digitaalseid lahendusi eelisarendada.

Kõik noored ei jõua karjääriteenuseni. Kuigi teenusepakkujate hinnangul on teenus noortele kättesaadav, puudub selgus, kui palju noori tegelikult karjäärinõustamist vajab. Peab arvestama, et kui noored ei väljenda soovi karjäärinõustamise järele, ei tähenda see, et nad seda ei vaja, vaid noor ei pruugi oma vajadustest teadlik olla. Keeruline on tõsta noorte teadlikkust teenusest, samuti jõuda noorteni, kes on haridussüsteemist väljalangenud.

Tänapäeval on võimalik pakkuda noortele karjääriinfot ja -nõustamist läbi digitaalsete lahenduste. Erinevates Euroopa riikides on kujunenud välja praktika ja kogemus pakkuda e-nõustamist, mis muudab karjäärinõustamise teenuse noorele mugavamaks ja kättesaadavamaks. Eestis alustasid e-nõustamise pakumist 2017. aastal SA Innove koordineeritavad Rajaleidja keskused. Kui Taanis moodustab e-nõustamise vormis pakutav karjäärinõustamine ca 52% kõigist karjäärinõustamise juhtudest, siis Eestis on e-nõustamine praegu veel vähene.

Oluline on teenusepakkujal teadvustada e-nõustamise eeliseid teiste nõustamise viiside ees, näiteks paindlikkus, kättesaadavus ning leida lahendused e-nõustamise arendamiseks. Teenusepakkujale võib tulevikus e-nõustamise suurem kasutamine luua võimalused pakkuda nõustamise teenust tõhusamalt, näiteks väheneb spetsialistide transpordikulu, sõitmisele kuluv aeg, kontoripind, samuti võib e-nõustamise kasutamine kaasa tuua väiksema personalivajaduse, sest üks inimene saab karjäärinõustamist pakkuda üheaegselt kahele kliendile. Terviklahendusena tähendab e-nõustamine tõenäoliselt asutusele võimalust vähendada kulusid, jõuda rohkemate noorteni ning keskmiselt väiksemat ühe kontakti hinda. Digitaalse teenuse võimalusi noortele saab tulevikus üle kanda ka teistele sihtrühmadele karjääriteenuste pakumisel.

E-nõustamises nähakse Eestis potentsiaali, kuid praegu on see karjäärinõustamise pakumise viis alakasutatud, mille põhjused on noorte vähene teadlikkus teenuse olemasolust, traditsioonilise silmast silma karjäärinõustamise teenuse soodustamine teenusepakkuja poolt, samuti pole teenusepakumine veel sellisel kujul valmis, et arvestaks noorte vajadustega piisavalt, näiteks e-nõustamise otsesuhtlemise aeg keset päeva, kui enamik noori on hõivatud. Lisaks e-nõustamisele pakutakse digitaalsete karjäärinõustamise viisidena veel nõustamist Skype-i ja e-kirja teel, kuid mida kasutatakse samuti vähe.

E-nõustamise arendamisel on vaja rakendada enam iseteeninduse võimalusi, et noor saaks karjäärinõustamisele registreerida veebipõhiselt iseseisvalt või siseneda karjäärinõustamisse ilma eelneva registreerimiseta. See tähendab teenusepakkujale vähem tööjõu ajakulu nõustamisele registreerimisele ja selle info administreerimisele. Samuti lihtsustab see noore teekonda karjäärinõustamisele, mis tähendab, et teenus muutub noore jaoks kättesaadavamaks – e-nõustamine arvestaks noorte spontaansust, teenus oleks kättesaadav ilma nõustajaga silmast silma kohtumiseta ja teenust oleks võimalik kasutada sõltumata asukohast.

Vaja on arendada e-nõustamist, muuta selles pakutava karjäärinõustamise otsevestluse aega, et saaks karjäärinõustamist otsevestlusena pidada ka õhtustel aegadel ja nädalavahetusel, kui noored pole hõivatud kooli ja või teiste kohustustega. Kaaluda e-nõustamise rolli suurendamist esimese taseme nõustamisena ning selle kohta integreeritud karjäärinõustamise mudelis.

Teenusepakkujad peavad läbi mõtlema tervikliku digitaalsete karjääriteenuste süsteemi ning välja töötama kontseptsiooni, kus on selgelt määratletud digitaalse karjäärinõustamise roll ja areng Eesti karjäärinõustamise süsteemis, sh kuidas erinevad nõustamise viisid on omavahel integreeritud, milline hakkab olema e-nõustamise roll. Siinkohal peab ka hindama Töötukassa ja SA Innove koostöö võimalusi pakkuda e-nõustamist ja teisi digitaalseid karjääriteenuseid ühiselt, et koondada ressursse ning kasutada tõhusamalt digilahenduste võimalusi ja e-nõustamise potentsiaali, et muuta karjäärinõustamine noortele kättesaadavamaks.

SUMMARY

At the national level it has been emphasized the need to support young people in making career choices, also to reduce dropout rates and unemployment. Unreasoned career choices can lead to increase of structural unemployment in future and create status, in which person is not able to manage his or her life, which can lead to greater strain on the social system and other members of society.

The aim of the Master's thesis is to find out how to implement in the future digital career counseling solutions for young people in Estonia in order to provide it more efficiently.

The position of young people is weaker compared to other age groups – they either have lack or little education and work experience, which lower competitiveness in the labor market. At the same time, young people have weaker professional skills, they more often change jobs, and they work alongside studying.

Different generations are reviewed by the generational theory, which shows that each new generation has its own preferences and behaviors. The focus of the Master's thesis is on young people, in particular Z-generation representatives. Z generation representatives are accustomed to using the possibilities of information technology from early childhood - no previous generation has acquired such technological knowledge and skills as the Z-generation.

Young people are offered a variety of support systems, including career services. This Master's thesis brings to attention the development of one part of career services – the career counseling and its developing opportunities, highlighting digital career counseling and focusing mainly on e-counseling. In Estonia, the main career counseling providers are Rajaleidja centers coordinated by SA Innove and regional centers of the Unemployment Insurance Fund.

The theory of dynamic capability has emphasized that the organization's outcomes depend on the willingness to restructure internal and external competences in order to achieve the desired

changes. This means that career guidance providers need to re-evaluate the career service system and ways, how to provide career counseling for young people. It is necessary to take into account young people's changing habits and Z-generation's preferences to map out, what career counselors need to adapt, to find solutions, how to be more on the picture for young people, how to aid young people's arrival to service, which are the main obstacles to reaching the service and which career counseling digital solutions should be developed.

All young people do not use career services. Although service providers estimate that the services are available to all young people, it is not clear how many young people actually need career counseling. It should be taken into account that, if young people do not express their need to get career counseling, this does not mean, that they do not need it, but the young people may not be aware of their needs. It is difficult to raise young people's awareness of the service, as well as reach out to young people who have dropped out of the educational system.

Nowadays, it is possible to provide young people with career information and counseling through digital solutions. In different European countries there is practice and experience of providing e-counseling has evolved, making the career counseling service more comfortable and affordable for young people. In Estonia, in 2017 Rajaleidja centers started providing e-counseling service. When in Denmark, about 40% of all career counseling is offered in the way of e-counseling, then in Estonia the level of e-counseling is still low.

It is important for the service provider to be aware of the benefits of e-counseling to other forms of counseling, such as flexibility, availability and find solutions for developing e-counseling. For the career service provider the increased use of e-counseling services in the future may create opportunities to provide the counseling service more efficiently, for example, the costs of transportation, time spent on driving, office space, also the use of e-counseling can lead to a lower staff requirement, as one person can offer career counseling simultaneously to two clients. As a complete solution, e-counseling is likely to give the service provider the opportunity to reduce costs, reach more young people and, on average, lower the cost of one contact. The digital services for young people can be transferred to other target groups for career services in the future.

In Estonia the potential of e-counseling is recognized, but currently this way of career counseling is underused, due to the lack of awareness among young people about this service and due to the preference of a traditional face-to-face counseling by providers, also the service offer is not yet

ready in such a form, that it takes sufficiently into the account the needs of young people, for example, the time for direct consultation of e-counseling is offered in the middle of the day when most of the young people are busy. In addition to e-counseling, digital ways of counseling are counseling via Skype and email, but it is also used just a little.

In the development of e-counseling, it is necessary to apply more self-service opportunities so that the young person can register for career counseling online independently or enter service without prior registration. This means less time is required from work force for registration and administration this information. It also simplifies young people's arrival to service, which means that the service becomes more accessible for young people - e-counseling will take into account the spontaneity of young people, the service would be accessible without face-to-face contact, and the service could be used regardless of location.

Service providers must think about a comprehensive digital career guidance system and develop a concept that clearly defines the role and development of digital counseling in the Estonian career counseling system, including how different counseling methods are integrated, and what role e-counseling will have.

It is necessary to develop e-counseling, to change the time frame for the direct consultation provided, so that career counseling can be offered as a direct conversation even in the evenings and during the weekend, when young people are not busy with the school and other responsibilities. One must consider increasing the role of e-counseling as first-tier counseling and in the integrated career counseling model.

Co-operation between the Unemployment Insurance Fund and SA Innove must be evaluated to offer e-counseling and other digital career services jointly to mobilize resources and make the use of digital solutions more effective in order to use its potential, to make the service more accessible to young people.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Adecco Group. (2015). Generation Z vs. Millennials. Kättesaadav: <http://pages.adeccousa.com/rs/107-IXF-539/images/generation-z-vs-millennials.pdf>, 15. aprill 2018.
- Bassanini, A., & Duval, R. (2006). The Determinants Of Unemployment Across Oecd Countries: Reassessing The Role Of Policies And Institutions. *OECD Economic Studies*(42), 80.
- Bimrose, J., Barnes, S.-A., & Attwell, G. (2010). An investigation into the skills needed by Connexions Personal Advisers to develop internet-based guidance. CfBT Education Trust., Kättesaadav: [https://www.educationdevelopmenttrust.com/~media/EDT/Reports/Research/2010/r-skills-needed-connexions-personal-advisers-full-2010.pdf](https://www.educationdevelopmenttrust.com/~/media/EDT/Reports/Research/2010/r-skills-needed-connexions-personal-advisers-full-2010.pdf), 30. aprill 2018.
- Bolin, G., & Skogerbø, E. (2013). Age, Generation and the Media. *Northern Lights*, 11, 3-14.
- Caliendo, M., & Schmidl, R. (2015). Youth unemployment and active labor market policies in Europe. *IZA Discussion Papers*. Kättesaadav: http://chaire-securisation.fr/SharedFiles/43_Caliendo%20Schmidt%20Youth%20Unemployment%20I ZA%20nov%202015.pdf, 12. aprill 2018.
- Cennamo, L., & Gardner, D. (2008). Generational differences in work values, outcomes and person-organisation values fit. *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 892.
- Civitta Eesti. (2017). Õppe- ja karjäärinõustamise programmi vahehindamine. *Lõpparuanne, Tellija: Haridus-ja teadusministeerium*. 10. aprill 2018. a.
- Cogin, J. (2012). Are generational differences in work values fact or fiction? Multi-country evidence and implications. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(11), 2268-2294.
- Corsten, M. (1999). The Time of Generations. *Time & Society*, 8(2-3), 252.
- Crumpacker, M., & Crumpacker, J. M. (Detsember 2007. a.). Succession Planning and Generational Stereotypes: Should HR Consider Age-Based Values and Attitudes a Relevant Factor or a Passing Fad? *Public personnel management*(36(4)), 349-369.

- Eamets, R. (2004). Ettevõtluskeskkond. Tööturg: globaalne või kohalik. *Konspekt*. Ettevõtluskeskkond. Tööturg: globaalne või kohalik. Kättesaadav: <http://www.mtk.ut.ee/doc/MBAEamets.pdf>, 14. aprill 2018.
- Eamets, R., Krillo, K., Nurmela, K., & Võrk, A. (2010). Turvaline paindlikkus Eestis: hetkeolukord ja arenguperspektiivid. Tallinn, Tartu: Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusüuringute keskus (RAKE) ja Poliitikauuringute Keskus Praxis. Kättesaadav: <http://www.eakl.ee/failid/e01886c5f196b5290481dcff1ae27920.pdf>, 11. aprill 2018.
- Eamets, R., Leetmaa, R., Sõstra, K., & Võrk, A. (2003). Aktiivse tööpoliitika tulemuslikkuse analüüs Eestis. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis. Kättesaadav: <http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2014/03/2003-Aktiivse-toopoliitika-tulemuslikkus.pdf>, 1. mai 2018.
- Enn, Ü., & Lopez, M. A. (Jaanuar 2011. a.). Töötus ja sotsiaalne tõrjutus. *Noorootööst ja noorte tööhõivest*. Kättesaadav: <https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-2462/WorkingOnWorkInclusionThroughEmployabilityEE.pdf?>, 20. aprill 2018.
- Euroopa Nõukogu. (2016). Nõukogu soovitus, 15. veebruar 2016, mis käsitleb pikaajaliste töötute integreerimist tööturule. *Euroopa Liidu Teataja*. Kättesaadav: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2016:067:FULL&from=ET>, 23. märts 2018.
- European Commission. (Detsember 2014. a.). Erasmus+ Inclusion and Diversity Strategy - in the field of Youth. Kättesaadav: <https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-3103/InclusionAndDiversityStrategy.pdf?>, 21. aprill 2018.
- European Group for Integrated Social Research. (2001). Misleading Trajectories: Transition Dilemmas of Young Adults in Europe. *Journal of Youth Studies*, 101-118.
- Expertenkommission Forschung und Innovation. (2016). Business models of the digital economy. *EFI Report 2016*. Kättesaadav: https://www.efi.de/fileadmin/Chapter_2016/2016_B3_EN.pdf, 06. mai 2018.
- Haridus- ja Teadusministeerium. (2014). Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Kättesaadav: <https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>, 3. aprill 2018.
- Haridus- ja Teadusministeerium. (12. aprill 2017. a.). Õppe- ja karjäärinõustamise programm 2017 - 2020. Kättesaadav: <https://www.hm.ee/et/oppe-ja-karjaarinoustamise-programm>, 15. aprill 2018.
- Haridus- ja teadusministeerium. (21. juuni 2011. a.). Eesti hariduse viis väljakutset. Eesti haridusstrateegia 2012-2020 projekt.

- Hatum, A. (22. Mai 2014. a.). Demographic Changes in the Workplace. *European Business Review*.
- Heinz, W. R. (2009). Youth transitions in an age of uncertainty. rmt: A. Furlong, *Handbook of Youth and Young Adulthood, New Perspectives and Agendas* (3-13). London: Routledge.
- Howe, N., & Strauss, W. (2007). The Next 20 Years: How Customer and Workforce Attitudes Will Evolve. *Harvard Business Review*. Kättesaadav: <https://hbr.org/2007/07/the-next-20-years-how-customer-and-workforce-attitudes-will-evolve>, 04. mai 2018.
- Jones, G. (2009). *Youth*. Cambridge: Polity Press.
- Kelly, K., & Bursch, D. (2014). Managing the Multigenerational Workplace. Chapel Hill, North Carolina, USA. Kättesaadav: <http://www.kenan-flagler.unc.edu/~media/Files/documents/executive-development/managing-the-multigenerational-workplace-white-paper.pdf>, 09. aprill 2018.
- Kivimäe, A. (2011). Tööturule trügides: väljakutsed noorsootöös. rmt: *Noorsootööst ja noorte tööhõivest*. Sihtasutus Archimedes Euroopa Noored Eesti büroo.
- Kupperschmidt, B. R. (Oktoober 2000. a.). Multigeneration Employees: Strategies for Effective Management. *The health care manager*(19 (1)), 66.
- Lancaster, L. C., & Stillman, D. (2002). *When Generations Collide: Who They Are. Why They Clash. How to Solve the Generational Puzzle at Work*. New York: Harper Collins Publisher.
- Lin, Y., & Wu, L.-Y. (2014). Exploring the role of dynamic capabilities in firm performance under the resource-based view framework. *Journal of Business Research*, 67(3), 407-413.
- MacDonald, R. (2011). Youth transitions, unemployment and underemployment: Plus ça change, plus c'est la même chose? *Journal of Sociology*, 47(4), 427-444.
- Mannheim, K. (1952). *Essays on the Sociology of Knowledge*. London: Routledge.
- Meitser, J. C., & Willyerd, K. (2010). 2020. aasta töökoht, kuidas innovatiivne ettevõtte homseid töötajaid kohale meelitab, arendab ja hoiab. *Juba täna*. Hermes kirjastus.
- Ministry of Higher Education and Science (Denmark). (Oktoober 2014. a.). Guidance in Education – the educational guidance system in Denmark. 4. Euroguidance Denmark, The Danish Agency for Higher Education. Kättesaadav: https://ufm.dk/publikationer/2014/filer-2014/guidance_in_education_2014_pdfa.pdf, 01. mai 2018.
- Montana, P. J., & Petit, F. (2008). Motivating Generation X and Y on the job and preparing Z. *Global Journal of Business Research*, 2(2), 139-148.

- Offer, M., & Sampson, J. P. (November 1999. a.). Quality in the content and use of information and communications technology in guidance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27(4), 501-516.
- Ortega y Gasset, J., & Cleugh, J. (1961). *The Modern Theme*. New York: Harper.
- Pavelson, M., & Karotom, N. (2004). *Muutuv töö ja teisenev tegija*. Tallinn: TTÜ Kirjastus.
- Pérez, C. (2002). *Technological Revolutions and Financial Capital: The Dynamics of Bubbles*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Pisano, G. P., & Teece, D. (1994). Dynamic Capabilities of Firms: An Introduction. *Industrial and Corporate Change*, 3, 537-556.
- Riigi Teataja. (2018). Tööturuteenuste ja -toetuste seadus. Kättesaadav <https://www.riigiteataja.ee/akt/106042016017?leiaKehtiv>, 04. mai 2018.
- Riigikantselei. (2017). Konkurentsivõime kava "Eesti 2020". Tallinn. Kättesaadav: https://riigikantselei.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti2020_tekstiosa_2017-2020_istungile_27.04.17.pdf, 02. aprill 2018.
- Riigikontroll. (2015). Ülevaade riigi vara kasutamisest ja säilimisest 2014.-2015. aastal. Tallinn. Kättesaadav: <http://www.riigikontroll.ee/LinkClick.aspx?fileticket=xu4Upv9JkxU%3d&tabid=110&mid=732&language=et-EE&forcedownload=true>, 03. aprill 2018.
- SA Innove. (2013). E-nõustamisest Taanis: karjääriplaneerimise veebiteenus, mis aitab suuremat hulka inimesi hariduseni tuua. Kättesaadav: <http://www.rajaleidja.ee/110635/>, 01. mai 2018.
- SA Innove. (2015). *Töölesaamist toetavad teenused*. Kättesaadav: <http://www.innove.ee/et/struktuuritoetused/2020/taotlejale/toetavad-teenused>, 05. aprill 2018.
- SA Innove. (2018). Karjääriinfo - ja nõustamine. Kättesaadav: <https://www.innove.ee/rajaleidja/karjaariinfo-ja-noustamine/>, 01. mai 2018.
- SA Poliitikauuringute Keskus Praxis. (2012). Noorteseire Aastaraamat 2011. *Noored ja Noorsootöö*, 93. Kättesaadav: http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSHOgZmIjsyMDEyLzA1LzE3LzA5XzU2XzA4XzQ0MF9OU0FfMjAxMV9sb3BsaWtfcGFyYW5kYXR1ZC5wZGY/09_56_08_440_NSA_2011_loplik_parandatud.pdf, 29. aprill 2018.
- SA Poliitikauuringute Keskus Praxis. (2013). Üldhariduse ja noorte valdkonna struktuurifondide meetmete vahehindamine. *Lõpparuanne*. 29. aprill 2018. a.

- Siimer, K., & Malk, L. (2010). Noored töötud Eesti tööturul [Võrguteavik]. *Sotsiaalministeeriumi toimetised*, 4.
- Smola, K. W., & Sutton, C. D. (25. April 2002. a.). Generational differences: revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 364-365.
- Sotsiaalministeerium. (2015). Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016-2023. Arengukava aluseks oleva hetkeolukorra ülevaade. Tallinn. Kättesaadav: https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalse_turvalisuse_kaatuse_ja_vordsete_voimaluste_arengukava_2016_2023/heaolu_arengukava_hetkeolukorra_ulevaade_2015.pdf, 05. aprill 2018.
- Sotsiaalministeerium. (2016a). Ülevaade NEET noortest. *Sotsiaalministeeriumi töödokument*. Tallinn. 15. märts 2018. a.
- Sotsiaalministeerium. (2016b). Karjääriteenustest. *Sotsiaalministeeriumi töödokument*. Tallinn. 03. aprill 2018. a.
- Sotsiaalministeerium. (2016c). Heaolu arengukava 2016-2023. Tallinn. Kättesaadav: <http://www.sm.ee/et/heaolu-arengukava-2016-2023>, 04. aprill 2018.
- Statisikaamet. (14. Veebruar 2018. a.). Pressiteade: Tööturu näitajad olid möödunud aastal head. (17). Kättesaadav: <https://www.stat.ee/pressiteade-2018-017>, 14. aprill 2018.
- Stauber, B. (2010). Youth Cultures as a Way to Tackle Insecure Transitions into Adulthood. rmt: J. Leaman, & M. Wörsching, *Youtin in Contemporary Europe* (119-132). New York: Routledge.
- Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskus RAKE. (28. november 2011. a.). Karjääriteenuste süsteemi uuring.
- Tarum, H. (2014). Eesti tööealise elanikkonna väljarändepotentsiaal aastal 2013. *Sotsiaalministeeriumi toimetised*.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18(7).
- Thompson, M. (2007). Innovation in work practices: a practice perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(7), 1298-1317.
- Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and Social Interest. *Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103-113.
- Töötukassa. (03. 05 2018. a.). *Karjäärinõustamine*. Kättesaadav: Karjäärinõustamine: <https://www.tootukassa.ee/content/teenused/karjaarinoustamine>, 10. mai 2018.

- White, D. (2016). The Intergenerational Impacts on the Changing Australian Workplace: A White Paper. *Qualitative and Quantitative Research Review*, 1(3), 17-28.
- Vickerstaff, S. A. (2003). Apprenticeship in the 'Golden Age': Were Youth Transitions Really Smooth and Unproblematic Back Then? *Work, Employment and Society*, 17(2), 269-287.
- Williams, K. C., & Page, R. A. (2011). Marketing to the Generations. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 15.
- Wong, M., Lang, W., Gardiner, E., & Coulon, L. (November 2008. a.). Generational Differences in Personality and Motivation: Do They Exist and What Are the Implications for the Workplace? *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 878-890.
- Väli, J. (2014). Eesti Töötukassa tööpõhimõtetest. *Sotsiaaltöö*(2), 17. Kättesaadav: https://intra.tai.ee/images/prints/documents/146312924360_Sotsiaaltoe_nr2_2014.pdf, 10. mai 2018.
- Yu, H.-C., & Miller, P. (2005). Leadership style - The X Generation and Baby Boomers compared in different cultural contexts. *Leadership and Organization Development Journal*, 26(1), 35-50.

LISAD

Lisa 1. Ekspertintervjuude küsimused

Ekspertintervjuude raames esitati järgmised küsimused:

1. Kuidas noor jõuab karjäärinõustamise teenuseni ja/või karjääripetsialisti juurde?
2. Kas karjääriteenuseni, sh karjäärinõustamiseni jõuab piisavalt noori, mis võivad olla takistused?
3. Milliseid karjäärinõustamise viise (Eestis elavad) noored eelistavad ja kuidas karjääriteenuse pakkujad sellega arvestavad?
4. Kui palju on tajutud Z põlvkonna noorte eelistust saada teenust digitaalselt, näiteks karjäärinõustamist (chat, e-posti teel karjäärinõustamine jne)?
5. Milliseid digitaalseid karjääriteenuseid, sh karjäärinõustamist noortele pakutakse?
6. Millised on e-karjäärinõustamise pakkumise eelised ja puudused?
7. Kuidas muudavad digitaalsed karjääriteenused, sh e-karjäärinõustamine nõustamisteenuse pakkumise noorele kättesaadavamaks?
8. Kuidas muudavad digitaalsed karjääriteenused, sh e-karjäärinõustamine organisatsioonile karjäärinõustamise teenuse pakkumise tõhusamaks?
9. Milliseid muutusi vajavad praegu rakendatavad digitaalsed karjääriteenused, sh e-karjäärinõustamine?

Täpsustav küsimus Töötukassa esindajatele:

- Millised on Töötukassa tulevikuplaanid digitaalsete karjääriteenuste, sh e-karjäärinõustamine rakendamiseks?

Täpsustavad küsimused SA Innove ja Rajaleidja keskuse esindajatele:

- Kuidas toimib olemasolev e-karjäärinõustamine (chat) Rajaleidja keskuse veebis?
- Kuidas ollakse rahul e-karjäärinõustamisega (chat) Rajaleidja keskuse veebis?
- Mida soovitakse tulevikus muuta e-karjäärinõustamises (chat) Rajaleidja keskuse veebis?