

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Psühholoogia instituut

Gerli Bergmann

**Eesti karjäärispetsialistide neti- ja nutivahendite, sh sotsiaalmeedia kasutamine
karjäärinõustamisel**
Uurimistöö

Juhendaja: Triin Liin

Läbiv pealkiri: Karjäärispetsialistide neti- ja nutivahendite kasutamine karjäärinõustamisel

Tartu 2022

Kokkuvõte**Eesti karjäärispetsialistide neti- ja nutivahendite, sh sotsiaalmeedia kasutamine karjäärinõustamisel**

Üha suureneva tehnoloogia kasutamise tõttu ühiskonnas on oluline uurida karjäärispetsialistide hakkamasaamist ja suhtumist IT-vahenditesse, mida nad teenuste pakkumiseks kasutavad. Antud uurimistöo eesmärgiks oli luua ülevaade Eesti karjäärinõustajate IT-vahendite, sh sotsiaalmeedia kasutamisest ja suhtumisest karjääriteenuste pakkumisel. Antud teema uurimiseks kasutasin poolstruktureeritud intervjuud, mille viisin läbi 15 Töötukassa karjäärispetsialisti peal. Selgus, et karjäärispetsialistid kasutavad üsna suurel määral IT-vahendeid, millest peamiselt on kasutusel Microsoft Teams, mitmed interaktiivsed vahendid ja internetileheküljed. Nende kasutamine suurenes COVID-19 pandeemia tulekuga märgatavalt. Vastanute meelest oli veebinõustamisel mitmeid positiivseid külgi, kuid see ei ole tingimata kvaliteetsem ega ka parem näost näkku nõustamisest. Edukaks hakkama saamiseks IT-vahenditega karjääriteenuste pakkumisel pidasid spetsialistid eelkõige oluliseks avatud suhtumist, enda huvi ja motivatsiooni ning pealehakkamist ja üleüldist digipädevust. Ka sotsiaalmeedial on oma roll karjäärivaldkonnas, mille eesmärgiks on reklaamimine ja info jagamine. Võib järeldada, et IT-oskusi on karjääri säilitamiseks vaja, kuna veebinõustamise osakaal tulevikus kasvab ning kui spetsialist ei kohane internetis, siis võib ta jääda alla neile, kes suudavad seda teha.

Märksõnad: karjäärinõustamine, netinõustamine, sotsiaalmeedia, infotehnoloogia.

Abstract**Use of online and smart tools of Estonian career specialists, including social media, in career counseling**

Due to the increasing use of technology in society it is important to study the coping and attitudes of career professionals towards the IT tools they use to provide career services. The aim of this research was to create an overview of the use of IT tools of Estonian career counselors, including social media, and their attitude in providing career services. To investigate this topic, I used semi-structured interviews which I conducted on 15 career specialists. It turned out that career professionals make quite extensive use of IT tools, mainly Microsoft Teams, a number of interactive tools and websites. The use of these tools increased significantly with the onset of the COVID-19 pandemic. According to the respondents, there are many positive aspects to online

counseling, but it is not necessarily higher quality or better than face-to-face counseling. In order to be successful in providing career services with IT tools, professionals considered open mindset, self-interest and motivation, as well as perseverance and general digital competence. Social media also has a role to play in the field of career counseling, namely its main purpose is advertising and information sharing. It can be concluded that IT skills are needed to maintain a career, as the share of online consulting will increase in the future, and if a specialist is not suitable online, he will be inferior to those who are more competent.

Keywords: career counseling, online-counseling, social media, infotechnology.

Sissejuhatus

Karjäärinõustamisel toetatakse klienti karjääri kujundamise oskuste arendamisel, aidates kliendil suurendada teadlikkust iseendast, haridus- ja tööturuvõimalustest, püstitada eesmärged ning kavandada tegevusi nende saavutamiseks (SA Kutsekoda, 2017). Pordelan jt (2020) toovad välja, et karjäärinõustamise teenuseid saab pakkuda nii näost näkku kui ka veebi teel. Whiston ja Rose (2015) kirjeldavad näost näkku karjäärinõustamist kui karjäärispetsialistide ja klientide aktiivset suhtlemist karjääri teemadega seotud küsimustes. Samas Pordelan jt (2020) tõstavad esile, et veebinõustamise teenused kontrastiks põhinevad infotehnoloogial ja Interneti kaudu toimival suhtusel ning netinõustamine hõlmab erinevaid teenuseid karjääririte pakkumiseks, mis suurendavad juurdepääsu teenuste osutamiseks. Käesoleva töö raames on veebinõustamise all eelkõige mõeldud videokõne teel toimuvat karjääririteenuse pakkumist, mis hõlmab endas nii Skype-i kui muude vahendite kasutamist ning sotsiaalmeedia alla kuuluvatest saitidest käsitletakse eelkõige *Facebooki* ja *Instagrami*.

Vuorinen, Sampson ja Kettunen (2011) on uurinud vilunud netikasutajatest karjäärinõustajate uskumusi sellest, mis on tehnoloogia roll karjääririteenuse osutamisel. Selleks viidi aastatel 2001-2002 läbi fookusgrupi intervjuud ning järelintervjuu aastal 2010. Uuringus leiti, et praktiliselt võimatu oleks karjäärinõustamist läbi viia ilma internetita ja osalenutele avaldatakse survet, et nad kasutaks rohkem tehnoloogiat oma töös. Kuigi tegemist on aastatetaguse tööga, on siiski avaldatud informatsioon aktuaalne ja näitab, et IT kasutamine on muutunud aastatega üha olulisemaks osaks karjääririteenuste pakkumisel.

On uuritud ka netinõustamist karjääririteenuste pakkumisel, mõõtes mõju õpilase karjäärioskustele. Pordelan jt (2018) oma uurimuses võrdlesid näost näkku ja netinõustamise efektiivsust õpilaste karjääri arengu tasemele, kasutades elukujunduse paradigmat (*life design paradigm*) ning leidsid, et näost näkku ja netinõustamine olid efektiivsed ning kõige paremaid tulemusi näitas just *online*-nõustamine. Lisaks sellele on Pordelan jt (2020) uurinud sarnaselt eelmise uuringuga ka tavalise ja veebinõustamise mõju karjääriotsuste tegemise enesetõhususele. Selles uurimuses leiti, et nii näost näkku kui ka veebinõustamise omased üsnagi sarnast mõju ja nende vahel ei olnud märkimismäärset erinevust tulemustes ning mõlemad olid efektiivsemad võrreldes kontrollgrupiga. Ka Paterson, Laajala & Lehtelä (2019) viitavad oma uurimuses sellele, et netinõustamine võib olla väga kvaliteetne ja võimalik alternatiiv näost näkku nõustamisele, kuid seda juhul kui nõustamiskoolitustel tegeletakse ka veebinõustamine

õpetamisega. Seda ennekõike seetõttu, et spetsialistide uskumused, kompetentsid ja pädevus tehnoloogia abil nõustamist läbi viia võivad protsessi tugevalt mõjutada.

Bimrose, Kettunen & Goddard (2015) uurisid ülevaateartiklis seda, mis elemendid aitavad kaasa IKT edukale integreerimisele karjääripraktikasse, ja tõid välja põhiasjana selle, et karjäärispetsialistide valmisolek uute tehnoloogiliste muudatusega leppida on ülioluline ning tähtis on omada enesekindlust ja kompetentse nii uute kui ka olemasolevate tehnoloogiate suhtes. Ka Paterson, Laajala & Lehtelä (2019) leidsid lisakoolitusi läbivate uute karjäärinõustajate veebinõustamise käsitlusi uurides, et kuigi veebinõustamise idee järjest rohkem levib, ei kasuta ja mõista kõik seda siiski ühtemoodi ning eristada võib nelja orientatsiooni netinõustamise suhtes: tehniline, organisatsioonikeskne, nõustamise eetiline ja arenev suund. Tehnilise suuna esindajad pidasid seda vahendiks, mida kasutada kas terviklikuks nõustamiseks või veebipõhiseks täienduseks näost näkku nõustamisele. Organisatsioonikeskse vaatega nõustajad nägid veebinõustamise kasutamisel eeliseid parema paindlikkuse osas, eelkõige ligipääsetavuses nii endale kui ka noortele ja sageli geograafiliselt kaugemalt olevatele inimestele. Nõustamise eetilise perspektiivi omajad vaatasid netinõustamist, kui loomulikku osa tavaliselt näost näkku nõustamisest lihtsalt teises kontekstis ja leidsid, et kasutavad samu tavalisi oskusi, mis on seotud traditsioonilise nõustaja töötamisega. Areneva orientatsiooniga karjäärinõustajad olid avatud uute asjade proovimisele ega näinud netinõustamise valdkonnas arengut takistavaid tegureid. Goss ja Hooley (2015) toovad välja, et tulevikus on oodata palju netinõustamist ning need, kes on avatud mõtlemisega ning valmis omaks võtma uusi ideid ja tööviise, saavutavad suurima tõenäosusega tõhusa ja rahuldustpakkuva nõustajakarjääri, seega Paterson jt (2019) suunast oleks kõige edukamad arvatavasti eelkõige areneva vaatega nõustajad.

Põhjalikumalt on uuritud ka sotsiaalmeediat karjääriteenustes ja karjäärispetsialistide kogemust sellega. Kettunen, Vuorinen & Sampson (2015) viisid läbi fookusgrupi intervjuud Taani ja Soome karjäärispetsialistidega ning leidsid, et võib eristada nelja sotsiaalmeedia kogemise kategooriat: sotsiaalmeedia kui vahend teabe edastamiseks, meedium suhtlemiseks üks-ühele, interaktiivne tööruum ja tõuge paradigma muutmiseks ning reformimiseks. Nendest neljast esimene on kõige tüüpilisem eesmärk sotsiaalmeedia kasutamisel karjääriteenuste pakkumisel, sest sotsiaalmeediat saab tõhusalt kasutada kiireks teabe levitamiseks, lubades karjääripraktikutel jõuda kiiresti suure hulga inimesteni. Teise eesmärgina toob antud uurimus välja sotsiaalmeedia kasutamise üks-ühele suhtlemiseks, mis võimaldab reaajas jagada tekste,

videot ja heli, luues seeläbi palju uusi võimalusi suhtlemiseks noorte ja nende vajadustega koos töötamiseks, näiteks võimaldades anonüümselt oma mõtteid ja küsimusi jagada. Sellel põhjusel nähakse sotsiaalmeediat funktsionaalse ja hõlpsasti kättesaadava alternatiivina näost näkku karjääriteenustele. Kolmanda kasutamise kategooria puhul, ei ole sotsiaalmeedia eesmärk enam alternatiivne tööriist, vaid pigem tööruum, mis on karjääriteenuste lahutamatu osa, sest see annab võimaluse asju veebis arutada ja spetsialistidel omavahel koostööd teha ning luua seeläbi uut informatsiooni. Kõige laiemaks eesmärgiks saab nimetada karjäärialast karjääri, kus kogukonnaliikmete vahel toimub jagatud teadmiste ja karjäärikäsitluste konstrueerimine, kuid selle saavutamise nõuab oskust luua endast usaldusväärne imago sotsiaalmeedias. Bimrose, Kettunen & Goddard (2015) kirjutavad, et sotsiaalmeedia kasutamine kogu karjääriteenuste sektoris on kasvamas hüppeliselt ning sellest tulenevalt kasutavad karjääriteenuste pakkujad teenuste rakendamiseks üha enam erinevaid sotsiaalmeedia tööriistu ja mitmesuguseid IT-vahendeid. Näiteks uurisid Kettunen, Vuorinen ja Sampson (2013) Soome karjäärinõustajate arvamusi ja oskusi seoses sotsiaalmeedia kasutamisega karjääriteenuste pakkumisel, leides, et suhtumine on seotud sellega, milliseid meetodeid karjääritöötaja nõustamisel juba kasutab, mis omakorda tähendab, et kui tahetakse tuua rohkem tehnoloogilisi teenuseid karjäärinõustamisse, siis on vaja arvestada ka personaalsete arvamustega.

Karjäärispetsialistide kompetentsusest sotsiaalmeedias mõeldi neljal viisil: (a) võime kasutada sotsiaalmeediat teabe edastamiseks, (b) võime kasutada sotsiaalmeediat karjääriteenuste osutamiseks, (c) võime kasutada sotsiaalmeediat karjääri abil uurimiseks ja (d) võimalust kasutada sotsiaalmeediat karjääri koosloome jaoks (*co-careering*) (Kettunen, Sampson, & Vuorinen, 2015).

Ka Eestis on netinõustamine üha rohkem levima hakanud, ja varasemalt läbi viidud Rajaleidja keskuse töötajate IKT vahendite kasutamise kogemuse uuring (SA Innove, 2017) näitas, et Rajaleidja teenuste pakkumine oli IKT-ga üsnagi tihedalt põimitud ja teenustepakkujatele vältimatu abivahend, eelkõige seoses Rajaleidja peamiste eesmärkidega (silla loomine erinevate osapoolte vahel, õppe- ja karjäärinõustamine, üle-eestiline kvaliteetne teenus, laste/noorte ise hakkama saamise toetamine). Samamoodi leiti ka, et Rajaleidja teenuste pakkumisel töötajate rollid (info vahendaja, nõustaja, lapsekeskse fookuse hoidja, eri osapoolte ühendaja ja koordineerija) olid ühtelugu põimitud tehnoloogia ja veebinõustamise kasutamisega. Selles töös toodi välja, et Rajaleidja töötajad nägid IKT-s ning selle vahendites nii võimalust kui

ka väljakutset. Esile tõsteti ka selle paljusid plusse, näiteks kiiret infovahetust ja suhtlust, samas ka võimalust teenuseid üle-Eestiliselt kättesaadavamaks teha (e-nõustamine) ning töötajate töö operatiivsemaks muutmist (*online*-testimine). Takistusena arvati olevat kõige rohkem mitte kasutajasõbralikud süsteemid, halb võrguühendus, info üleküllus, klientide IKT- alane võimekus ja jagatava info privaatsus. Spetsialistid tõid ka välja, et kõige parim praktika oli Skype-nõustamised, Skype'i teel korraldatavad videokonverentsid ja koosolekud ning vestlemisteenus.

Et COVID-19 pandeemia tulekuga oli suurem osa teenustest muutunud internetipõhiseks, k.a nõustamisteenused, ja seega ka olulisemaks muutunud IT-vahendite kasutamise oskused ning nende oskuste rakendamine. Hetkeseisuga ei ole uuritud karjäärinõustamise seisuga selle pandeemia tulekuga, kuid on uuritud nõustamist üleüldiselt. Nimelt Situmorang (2020) toob oma uurimuses välja, et netinõustamine pole uus asi, eriti vaimse tervise teenustes, kuigi luuakse uuemaid viise ja tehnikaid sellega tegeleda. Siiski toob ta ka välja tõsiasja, et psühholoogidele ei õpetata hetkel veel piisavalt netinõustamist, sest vähem kui 1% vaimulikest nõustajatest või psühholoogidest teatab, et neile on veebinõustamise kohta mingit õpetust antud (Abney & Cleborne, 2004; McKenna & Bargh, 2000; Wells jt, 2007) Situmorang (2020) leiab, et see on eriti problemaatiline COVID-19 pandeemia ajal, sest on vaja teatud kompetentse, et veebinõustamist läbi viia.

Ka Eesti karjäärispetsialistide on COVID-19 pandeemia mõjutanud. Tõestuseks võib tuua Eesti Töötukassa esindaja Kristina Orioni (2021) konverentsikõne, kust selgus, et pandeemia tulek tõi kaasa mitmeid väljakutseid seoses karjääriteenuste pakkumisega ning selle tulemusel on toimunud palju muudatusi IT-vahendite kasutamisel. Ta tõi välja, et juba varasemalt oli kasutusele võetud Töötukassas erinevaid veebipõhiseid nõustamise lahendusi, näiteks Skype, mis võeti seal kasutusele juba 2016. Siiski muutis COVID-19 palju, sest töötajatel tuli hakkama saada pereelu ja tööelu sobitamisega kodust, tuli selgeks teha kvaliteedi vahe näost näkku ja veebinõustamise vahel ning hakkama saada ebakindlusega, mis kaasnes netipõhise teenuste pakkumisega. Lisaks tuli tema sõnutsi kasutusele 2020. aastal ka Microsoft Teams ning 2021 karjäärivestlus. Kristina Orion (2021) rõhutas ka seda, et üleminek interneti ei sobinud kõigile karjäärispetsialistidele.

Kõige eelnimetatu põhjal võib järeldada, et Eesti netinõustamist võiks kindlasti jätkuvalt uurida ning fookusesse tasub võtta ka sotsiaalmeedia kasutamine, sest seda pole varasemalt üldse

käsitletud. Kõige suurem puudujääk oli aga toimuvast COVID-19 järgselt karjääriteenuste osutamisel veebikeskkondades. Seega eelneva põhjal oli uurimisprobleemiks Eesti karjäärispetsialistide neti- ja nutivahendite ning sotsiaalmeedia kasutamine karjäärinõustamisel COVID-19 pandeemia ajal ja järel. Probleemi lahendamiseks kasutasin intervjuu meetodit, sest mitmed uuringud (nt Kettunen jt, 2015; Vuorinen jt, 2011) on kasutanud just intervjuusid veebinõustamise uurimiseks. Kvalitatiivne meetod oli selle uurimistöö jaoks üks parimaid lahendusi, sest uurisin karjäärispetsialistide kogemusi ja arusaamu. Selline meetod pakkus eelkõige võimalusi saada põhjalikke vastuseid ja täiendavat informatsiooni, kui seda vaja on. Antud uurimistöö oli oluline, sest lõi terviklikuma pildi Eestis valitsevast netinõustamise olukorrast karjääriteenuste pakkumisel ning aitas mõista COVID-19 rolli nende teenuste osutamisel.

Antud töö eesmärgiks oli selgitada kuidas, kuivõrd ja mis eesmärkidel Eesti karjäärinõustamises e-nõustamist kasutatakse, k.a sotsiaalmeediat karjääriteenuste pakkumisel. Kuivõrd teadlikud on nõustajad nutivahendite kasulikkusest ja kasutusvõimalustest ning milline on karjääriteenuste pakkujate suhtumine IT ja sotsiaalmeedia kasutamisse nõustamisel.

Uurimisküsimused on järgnevad:

- Kuidas, kui palju ja mis eesmärkidel kasutatakse Eesti karjäärinõustamises e-nõustamist, sh ka sotsiaalmeediat?
- Kuivõrd teadlikud on nõustajad nutivahendite kasulikkusest ja kasutusvõimalustest?
- Milline on karjääriteenuste pakkujate suhtumine IT ja sotsiaalmeedia kasutamisse nõustamisel? Kuidas hindavad Eesti karjäärinõustajad netinõustamise kvaliteeti?
- Kuidas on COVID-19 mõjutanud e-nõustamist karjääriteenuste pakkumisel?

Töö autorina viisin läbi intervjuud ja kirjutasin kõik töö osad.

Meetod

Valim koosnes 15st Töötukassa karjäärispetsialistist, kellest seitse olid karjääriinfospetsialistid ja kaheksa olid karjäärinõustajad. Valim oli mitmekülgne ehk sinna kuulus spetsialiste erinevatest Eesti kohtadest, näiteks kolm Tartumaalt, kaks Lääne-Virumaalt, üks Saaremaalt jne. Uurimismeetodina töö läbiviimiseks kasutasin poolstruktureeritud intervjuud. Intervjuu koostamise aluseks oli varasemad uuringud, millest valisin teemaga kattuvad küsimused ja mida kohandasin töö vajadustest tulenevalt. (Kettunen, Vuorinen, Sampson, 2015; Paterson, Laajala

& Lehtelä, 2019; Rajaleidja, 2017). Antud küsimused olid numbrid ühest kuueni ning kaks viimast olid juurde lisatud tuginedes uurimisküsimustele ning varasemale kirjandusele. Kohandused uurimustest võetud küsimustele olid üldistused (näiteks uurimuste küsimused olid organisatsiooni spetsiifilised ja mina muutsin need üldiselt karjäärispetsialistile suunatuks) ja küsimuste kokkutõstmine.

Intervjuus kasutatavad küsimused olid järgmised:

1. Kuidas kasutate IT-vahendeid ja võimalusi karjääriteenuste puhul? Milliseid vahendeid olete kasutanud?
2. Milliseid oskuseid ja teadmisi on vaja IT-vahendite kasutamiseks ja IT-võimaluste rakendamiseks karjääriteenuste pakkumisel? Kas tunnete, et Teil on need olemas?
3. Milliseid takistusi on esinenud IT-vahendite kasutamisel? Mis takistab Teie arvates veebinõustamise edenemist/laialdasemat kasutamist?
4. Kuidas Teie nägemuses saaks IT-vahendeid ja -võimalusi karjääriteenuste pakkumisel parimal võimalikul moel kasutada? Millised oleksid IT-kasutamise parimad praktikad?
5. Milliseid eeliseid võib Teie arvates veebinõustamine praktikas tuua?
6. Millist rolli mängib sotsiaalmeedia karjääriteenuste rakendamisel ning kuidas seda kasutatakse? Milliseid oskusi on vaja sotsiaalmeedias karjääriteenuste pakkumiseks?
7. Kuidas on COVID-19 mõjutanud IT-vahendite kasutamist?
8. Kuidas hindate näost näkku ja veebipõhise nõustamise kvaliteeti?

Intervjuud viisin läbi Microsoft Teamsi keskkonnas videokõne teel ning keskmiseks intervjuu pikkuseks oli keskel läbi 30 min. Informeeritud nõusoleku sain suuliselt peale töö eesmärkide, intervjuu struktuuri ning intervjuueeritavate õiguste (vabatahtlikkus, konfidentsiaalsus, anonüümsus jne) tutvustust.

Eetilised aspektid meetodi juures

Kõige olulisem eetiline külg antud teema juures on see, et osalisi ei tohi kahjustada, näiteks levitades valeinfot oma uurimistöö kohta ja jättes uuringust vale mulje. Eriti tähtsateks on uurimistöö läbiviimisel privaatsus, anonüümsus, konfidentsiaalsus ja ausus, sest uuritavaid tuleb informeerida kõigest, mis toimub ning mis toimuma hakkab. Uuritavatelt saadi informeeritud nõusolek ja neil oli igal hetkel õigus uuringus osalemisest keelduda.

Tulemused

IT-vahendite kasutamine ning spetsialistide eelistused

Tahtsin teada, milliseid vahendeid karjäärispetsialistid kasutavad ning kuidas nad seda teevad. Lisaks sellele soovisin saada infot selle kohta, millised vahendid oleksid nende meelest parimad ja milliseid nad isiklikult eelistaksid. Uurisin seda küsimustega “Kuidas kasutate IT-vahendeid ja -võimalusi karjääriteenuste puhul? Milliseid vahendeid olete kasutanud?” ja “Kuidas Teie nägemuses saaks IT-vahendeid ja -võimalusi karjääriteenuste pakkumisel parimal võimalikul moel kasutada? Millised oleksid IT kasutamise parimad praktikad?”. Siit tuli ka vastus uurimisküsimusele, kui suurel määral spetsialistid kasutavad IT-vahendeid.

Kõik vastanud tõid põhitöövahendina välja Microsoft Teamsi, mida kasutatakse nii gruppide kui individuaalse nõustamise ja konsultatsiooni raames, sest organisatsioon oli selle valinud kõige turvalisemaks töövahendiks. Karjäärispetsialistide meelest oli see üheks parimaks vahendiks mitmetel põhjustel, nimelt 10 vastanut tõid välja antud platvormi eelkõige selle lihtsuse, võimaluste paljususe ja turvalisuse tõttu.

Näiteks Viktoria (nimi muudetud) vastas nii:

“Teams kõige üldisemalt kasutatav, seda üks lihtsamaid kasutada ja nagu saab kiiresti õppida seda. Sellega harjunud, võiks olla rohkem.”

Enamus tõid vastusena välja ka Skype'i (10 inimest), kuid seda enam ei kasutata või selle osakaal on muutunud tunduvalt väiksemaks kui varem. Siiski mõned vastanud hindasid ka Skype'i hea vahendina, sest individuaalse teenuse pakkumisel on see üsna samasugune või lausa võrdväärne Teamsiga ning see on organisatsioonisiselt aktsepteeritud (3 inimest).

Näiteks Marie (nimi muudetud) ütles nii:

“Mina kasutan karjäärinõustamisel Teams keskkonda, sest see on töötukassas kokkulepitud. Enne seda oli Skype, kui inimesel on skype konto, siis skype teel ühendust”

Zoomi oli kasutanud eelnevalt kolm intervjuueeritavat, koolide või muude partneritega koostööd tehes. Samas parima kasutusvahendina nimetas seda kaks intervjuueeritavat, sest see on nende meelest üsna võrdväärne Teamsiga ja õpilased kasutavad seda, kuid turvalisuse suhtes jääb ikkagi Teams peale. Aktiivselt toimub kõikidel spetsialistidel ka telefoni teel nõustamine ning toodi välja lisaks veel organisatsioonisisese veebitelefoni programmi kasutamine (3 inimest). Vastanud kirjeldasid ka meili teel toimuvat suhtlust klientidega (5 inimest), kus eelkõige toimuvad infopäringud, milleks kasutatakse outlooki, sest see on ettevõttesiseselt aktsepteeritud.

Näiteks Sofia (nimi muudetud) ütles nii:

“Meili teel ei toimu nõustamisi, aga pigem infopäringud - see on covidiga ainult populaarsemaks läinud. Telefoni teel nõustamine toimub nende klientidega, kes ei ole interneti pädevad. “

Kuus inimest rõhutasid ka jotformi kasutamist klientide registreerimiseks. Parimate praktikatena tõid vastanud välja grupinõustamise puhul interaktiivsete vahendite kasutamise (5 inimest), et ei läheks loenguks üle ja osalejatel ei oleks igav. Individuaalse nõustamise puhul panid intervjuueeritavad rõhku sellele, et kaasavaid tegevusi pigem ei soovitata kasutada, sest siis on kliendi tähelepanu juba suunatud nende eesmärgile ja tähelepanu hajumine ei ole nii suur probleem (2 inimest).

Näiteks Sofia (nimi muudetud) kirjeldas seda nii:

“Esiteks võiks, kindlasti tasuta otsida selliseid huvitavaid kaasavaid asju, no selles mõttes, et individuaalse nõustamise puhul seda vaja ei ole, sest inimene on sinuga kaasatud, aga eelkõige ikka grupiteenuse pakkumise juures on vaja, et kuidagi saaks nende inimestega kontakti ja oluline ka see ei läheks infoleenguks üle.”

Seega rakendavad intervjuueeritavad ka erinevaid interaktiivseid vahendeid grupinõustamise puhul. Nimelt mentimetrit, kus saab anonüümselt vastata küsimustele reaalselt, mainis kaheksa inimest. Nimetati ka Kahooti (7 inimest), quizzizi (2 inimest) ja padletit (2 inimest). Üksikud inimesed mainisid ka jeopardylab (1 inimene), scribble (1 inimene) ja *actionpounds* lehekülge (1 inimene).

Nimelt Marie (nimi muudetud) ütles nii:

“Kui rääkida grupinõustamisest, siis need on küll ainult teamsi vahendusel ja seal grupinõustamise sees kasutan veel erinevaid keskkondi. Ühelt poolt mis selle teemaga sobiks ja teiselt poolt mille kasutamise kindluses ma olen kindel. Kõige kindlam on hetkel mentimeter - mingi aja jooksul palun vastata ja siis jagan tulemusi, et meie grupi arvamus oli selline”

Mitu spetsialisti tõid välja, et interaktiivseid tegevusi on hea nutitelefoni teha, kui nende töötamine on vastavalt enne järele proovitud, kuid nutitelefoni kaudu videokõnes osalemine ei pruugi õnnestuda (2).

Nimelt Lea (nimi muudetud) ütles nii:

“Kõige parem viis kasutamiseks selliseid interaktiivseid tegevusi kaasata, et inimesed saavad siis samal ajal nt nutitelefoni vastata. Nutitelefoni kaudu kõnega liitumises võib olla probleeme linkide avamisega või neile vajutamiseega.”

Samuti nimetasid kolm vastanut Powerpointi aktiivset kasutamist esitluste tegemiseks. Väga suur osa spetsialistidest märkis, et kasutavad oma töös palju internetilehekülgi (14 inimest), näiteks erinevate koolide kodulehekülgi, haridusportaali, minukarjäär.ee lehekülge. Mainiti ka Youtube'i kasutamist, mida nimetas kaks vastanut.

Näiteks Anna (nimi muudetud) ütles nii:

“Õpilastega töös erinevaid youtube videosid ja lemmiklehed, kus mingid head asjad, näiteks haridusportaali, rajaleidja, koolide asjad, minukarjäär, eri lemmik harald lepisk inspiratsioonileht, lahendus.net, peaasi.ee, töötukassa andmebaasi tutvustamine.”

Spetsialisti olid arvamusel, et parim praktika ongi see, mis praegu kasutuses (4 inimest). Mitu inimest vastas, et kõige paremini töötab e-teenus, kui klient on kaamera ja mikrofoniga (2 inimest). Mitmed intervjuueeritavad märkisid olulisena ka uute võimaluste leidmise ja nende rakendamise, näiteks uued interaktiivsed tegevused (3 inimest). Üks vastanu tõi välja ka öökull kaamera kasutamise hübriidõppe ajal, et veebi teel osalejatel oleks võimalik näha tervet ruumi ja selles olevaid inimesi. Mitme spetsialisti meelest oleks hea luua ühtne keskkond, kust saab veebilehelt kohe teenusele ligi (3 inimest).

Näiteks Viktoria (nimi muudetud) ütles nii:

“Praegu hästi, kõik saab teha hästi. Ühesõnaga igal viisil saab nõustamist teha, see võiks näidagi nii. Võiks olla eraldi keskkond, ei pea nagu midagi alla laadima või x lingi kaudu olla, vaid lähed lehele ja saad kohe sisse.”

IT-vahendite ja sotsiaalmeedia kasutamiseks vajalikud oskused karjääriteenuste pakkumisel

Tahtsin teada, milliseid oskusi hindavad spetsialistid oluliseks IT-vahendite ja sotsiaalmeedia kasutamisel ning mil määral need neil olemas on. Sellega hindasin ka spetsialistide hakkamasaamist ning suhtumist. Seda uurisin küsimustega “Milliseid oskuseid ja teadmisi on vaja IT-vahendite kasutamiseks ja IT võimaluste rakendamiseks karjääriteenuste pakkumisel? Kas tunnete, et Teil on need olemas?” ja “Milliseid oskusi on vaja sotsiaalmeedias karjääriteenuste pakkumiseks?”.

Keskeltläbi pooled spetsialistid pidasid oluliseks huvi ja motivatsiooni, et iseseisvalt õppida (7 inimest). Lisaks sellele arvasid vastanud, et pealehakkamine mängib olulist rolli IT-vahendite kasutamisel (4 inimest), ning mitmed jõudsid järeldusele, et läbi katsetamisel on

tähtis koht IT-oskuste omandamisel ja arendamisel (5 inimest). Toodi välja ka sisekoolitused ja suur tugi Töötukassa poolt, milles mängib suurt rolli nende aktiivne peaspetsialist (5 spetsialisti). Peale selle nimetas kolm spetsialisti ka Moodle digipädevuse koolitust.

Näiteks Kristin (nimi muudetud) ütles nii:

“No, meil on vaja see ise läbida digivahendite kasutamise koolitus. Et selle ma olen nüüd läbinud. Ma ei ütle, et mul kõik on alati meeles, aga vähemalt need koolitusematerjalid on koht, kust alati vaadata, kui midagi läheb meelest ära. Ma arvan ikka, et saan hakkama ja tean neid ohte ja olen tähelepanelik.”

Lisaks märkisid intervjueeritavad, et tähtsat rolli karjääriteenuste pakkumisel veebi teel mängib ka positiivne ja avatud suhtumine (5 inimest) ning julgus proovida, osates näha IT-vahendeid sõbrana (4 vastanut). Samuti pidasid intervjueeritavad oluliseks läbimõtlemis- ja ettevalmistusoskusi, et olla ootamatusteks valmis (5 inimest), ning mõni vastanud tõi välja mängulisuse ja loomingulisuse, et ootamatustele läheneda innovaatsiliselt (2 inimest). Spetsialistid pidasid ka mõjukaks arvuti kasutamise oskust (8 inimest) ja programmide kasutamise oskust (3 inimest).

Näiteks Tanja (nimi muudetud) ütles nii:

“Selles mõttes ma arvan, et karjääriinfo spetsialist peab olema digipädev. Et teisiti lihtsalt ei saa. See töö eeldab ikkagi seda, et me peame olema innovaatsilised, me peame minema kaasa selle olukorraga, mis on, kuna täna on meil covid ja meil on vaja olla digikeskkonnas rohkem kui silmast silma kontaktis, siis peame olema selliseid digipädevad.”

Spetsialistide meelest olid veel äärmiselt olulised karjääriteenuste pakkumisel loogiline mõtlemine ja infootsimisoskus (4 inimest). Kolm intervjueeritavat olid arvamusel, et oskuste õppimiseks on vaja aega ja kannatlikkust. Lisaks sellega peeti tähtsaks meeskonnatöö oskust (2 inimest) ja ka iseseisvust (1 inimene). Eraldi tõi ka üksikud inimesed välja inglise keele oskuse (1 inimene), empaatiavõime, tõhusamad suhtlemisoskused ja stressitaluvuse (1 inimene).

Näiteks Miia (nimi muudetud) ütles nii:

“Vaja oleks läbimõtlemisoskust, iseseisvat tahet õppida, inglise keele oskust, et näiteks googles juhendeid lugeda ja orienteeruda keskkondades. Peab olema mänguline ja loominguline ning alati omama plaan b-d.”

Sotsiaalmeedia puhul pidasid spetsialistid eriti oluliseks arvutioskust (3 inimene), infootsimisoskust (1 inimene), canvas programmi kasutamist (1 inimene), millega luuakse

atraktiivseid kuulutusi, ning kirjutamisoskust (2 inimest), millega luua kutsuvaid tekste. Kahe spetsialisti meelest samas ei ole sotsiaalmeedia jaoks vajalikud erilised oskused.

Näiteks Elis (nimi muudetud) ütles nii:

“Konto võiks olla ja õnneks ei ole nii suuri oskusi vaja. Endale nii tavapärane ja ei tundu vajavat erilisi oskusi. Kes pikalt kasutanud, kellel reaalne vajadus ja leiab selle nupu üles ja saab hakkama.”

Kuskil pooled inimesed tundsid, et neil on vajalikud oskused olemas ning nendega probleemi ei ole (7 inimest). Neli inimest märkis, et üldiselt või enam-vähem on oskused olemas. Mitu spetsialisti arvas, et neil ei ole nii palju oskusi, kui hästi hakkama saamiseks vaja oleks (3 inimest) ning neli spetsialisti olid arvamusel, et oskused arenevad kogu aeg.

Näiteks Emili (nimi muudetud) ütles nii:

“Oskused kindlasti kogu aeg pidevas arengus. Tegelikult see tuli kõik nii järsku ning selleks ennast varasemalt ette valmistada tegelikult ei olnudki võimalik. Isiklikult kindlalt ei tunne ja see võtab natuke aega, aga harjutamisega tuleb ikka juurde. Nikerdamist ja õppimist vajab, kui lennult kohe ei haara, siis võtab aega.”

Takistused IT-vahendite kasutamisel

Siinkohal tahtsin teada karjäärispetsialistidel esinenud takistusi seoses IT-vahendite kasutamisega ja seda uurisin intervjuu küsimusega “Milliseid takistusi on esinenud IT-vahendite kasutamisel? Mis takistab Teie arvates veebinõustamise edenemist/laialdasemat kasutamist?”. Nende küsimustega seoses sain ka teada spetsialistide suhtumisest IT-vahenditesse.

Spetsialistid leidsid mitmesuguseid probleeme IT-vahendite kasutamisel. Seitse inimest tõid välja kliendipoolsete oskuste puudujäägi, mis takistab teenuste pakkumist. Kuus vastanut nimetasid ka kliendi enda suhtumist ja kliendipoolset vähest julgust kolida veebi.

Näiteks Marie (nimi muudetud) ütles nii:

“Takistuseks on kliendipoolne vähene arvutioskus ja siis nende inimese endast tulenev, kas ta julgeb proovida või ei julge. Ise ma kogu aeg pakun, kuigi e-töötukassas on registreerinud telefoni teel nõustamisele ja siis telefoni teel selgub, et on arvuti taga, siis saab paralleelselt linke vaadata arvuti taga jne. Siis julgustabki, et kui mingi teema pooleli jääb, siis järgmine kord kas sobib, kui saadan lingi ja proovime.”

Samuti on ka probleemiks kliendid, kellel ei ole seadmetele ligipääsu või puuduvad IT-lahendused kodus - seda nimetas viis intervjuueeritavat. Suur osa vastanutest nimetas tehnilisi tõrkeid, näiteks interneti probleemid, elektrikatkestused jms (13 inimest).

Näiteks Sofia (nimi muudetud) ütles nii:

“Suur probleem on see, et mõned on siamaani kodukontoris, mina ise olen ka praegu, et kes elavad mitte nii hea internetiga piirkondades, see on kindlasti suur probleem. Võib tekkida vahepeal mingisuguseid internetiprobleeme, selle probleemi ees on täiesti jõuetu.”

Kuus spetsialisti olid ka arvamusel, et suur takistus on see, kui klient ei pane või ei saa kaamerat/mikrofoni tööle panna, eelkõige põhjusega, et ei saa kindel olla, kas tehakse ikka kaasa.

Näiteks Tanja (nimi muudetud) ütles nii:

“No hästi naljakas on see, et eriti noortel on vinged nutitelefonid, aga kui me teeme niiöelda töötubasid või kohtumisi, siis neil ei ole ühelgi videokaamerat ja neil mitte ühelgi ei ole mikrofoni ... Et noored ei ole valmis ennast näitama videopildiga ja üleüldse vaid noored, vaid meie tava sihtrühma klient - ta ei ole valmis ennast näitama. Ja tegelikult see tekitab selle olukorra, et ma ei tea, kas ta osaleb mul teenusel või mitte, sest ta ei ütle mitte midagi, ma ei näe teda ja võib olla see on siis selline üks takistus.”

Mõni samas leidis, et ka enda oskused võivad saada takistuseks ning oleks vaja juurde õppida (4 inimest). Kaks inimest märkisid, et mõned interaktiivsed lehed, mida spetsialistid kasutavad, muutuvad tasuliseks. Lisaks sellele märkis ka üks vastanu, et suur probleem on informatsiooni üleküllus, mis tekitab palju stressi. Samuti leidsid intervjuueeritavad, et *zoom* oleks parem (1 inimene) ja lehekülgede piirarvud on raskusi valmistavad (1 inimene).

Eelised veebinõustamise praktikas

Käesolevas osas tahtsin teada, milliseid positiivseid aspekte toovad välja karjäärispetsialistid IT-vahendite kasutamisel ning kui kasulikuks seda peetakse. Sellele sain vastuse küsimusega “Milliseid eeliseid võib Teie arvates veebinõustamine praktikas tuua?”.

Vastanud pidasid oluliseks mugavust nii kliendile ja endale (8 inimest) ning tõid välja lihtsuse ja kliendisõbralikkuse (2 inimest). Suur osa spetsialistidest nimetasid ka aja säästmist (11 inimest) ning sõidukulu kokkuhoiu ja selle, et transpordi pärast ei tule muretseda (7 inimest). Lisaks sellele mainis kuus intervjuueeritavat paindlikkust selles võtmes, et saab valida, millises

seadmes inimene osaleb ja on suurem paindlikkus graafiku tegemise osas. Spetsialisti töid välja kättesaadavuse suurenemise (7 inimest), nimelt liikumispuudega inimeste ligipääsu suurenemise teenusele ning võimaluse eripaigust inimesi ühte töötuppa kokku tuua.

Näiteks Anna (nimi muudetud) ütles nii:

“Üks eelis selle minu töötoa puhul või noh e-grupinõustamiste puhul on see, et esiteks osalejad on eesti erinevatest paikadest kokku tulnud. Muidu see jääks ainult tartumaa põhiseks, aga nüüd saab mitmelt poolt, inimestel on erinevad kogemused ja ma panen nad seal rääkima ja nad seal räägivad, kes pildiga, kes pildita. Aga nad on nõus seda tegema ja siin on mul on olnud kihnust, tallinnast muidugi palju, rapla türi ja väiksemad kohad.”

Spetsialistid pidasid oluliseks ka seda, et inimesed on julgemad veebi teel, sest neil on mingil määral tagatud anonüümsus ja nõnda tuntakse ennast turvalisemalt ning vabamalt (8 inimest).

Näiteks Lea (nimi muudetud) ütles nii:

“Mingil määral ka see anonüümsus ehk julgevad rääkida. Seega ka et mina ei tea, kes ta tegelikult on, et ma tean ainult eesnime, teised ka ei tea, kes grupis osalevad. Siis tunnevad inimesed ennast võib olla vabamalt. Muidugi oleneb ka inimesest. Telefoni teel on mõnikord ikka väga jutukad.”

Paar vastanut töid välja, et internetis pakutav teenus on edukam selle mõttega, et klient teeb kodus suurema tõenäosusega tööd edasi ning ei üritata muud juttu ajada nii palju kui näost näkku kohtumisel (3 inimest).

Näiteks Tea (nimi muudetud) ütles nii:

“Inimene ei pea kohale tulema ja hoiab sellega aega kokku. Minu jaoks eelis ka see, et saan seda teha ükskõik, kus kohas teha. Kliendi jaoks on oluline info otsimine netist, siis kui tal seal sees on, siis tundub, et see läheb paremini. Muidu jääb vestluse juurde ja veebis tundub, et kergem keskenduda info otsimisele.”

Lisaks sellele nimetasid kaks spetsialisti ka tehnika plusse, näiteks võimalust salvestada ja reaajas ekraani jagada.

Näiteks Marianne (nimi muudetud) ütles nii:

“Saan kliendiga mingisugust õppimisvõimalusest, koolitaja infot koos vaadata ja reaajas jagada ekraani. Koha peal peab sättima ja vaatama ning minema eraldi. Klient veebi teel saab avaldust täita samal ajal, kui meil on kohtumine ning kodus pärast ei pea ekstra tegema.”

Üks vastaja tõi välja ka võimaluse klienti kiiremini kätte saada, kui too on kohtumise unustanud. Oluliseks pidasid üksikud spetsialistid veel veebiteenuse kasulikkust ja praktilisust (1 inimene), võimalust kiiresti suurele hulgale infot üle anda ja väiksemat energiakulu (1 inimene).

Sotsiaalmeedia roll karjääriteenuste pakkumisel

Tahtsin teada, kuidas karjäärispetsialistid kasutavad sotsiaalmeediat karjääriteenuste pakkumisel ning milline on selle üldine roll karjääriteenuste edastamisel. Selleks kasutasin intervjuus küsimust “Millist rolli mängib sotsiaalmeedia karjääriteenuste rakendamisel ning kuidas seda kasutatakse?”.

Mõne vastanu meelest omas sotsiaalmeedia suurt mõju ning see on karjääriteenuste edastamisel vajalik (2 inimest). Nõustamist reeglina ei toimu sotsiaalmeedia kaudu, kuid üks vastaja siiski tõi välja, et on ühe korra *messengeri* kaudu väga äärmisel juhul nõustanud. Sama vastaja vihjas asjaolule, et sotsiaalmeedia teel nõustamist ei tehta põhjusel, et see pole piisavalt turvaline. Sotsiaalmeedia kasutamist reklaamina Töötukassale ja karjääriteenuste pakkumisele tõi välja kuskil pooled vastanud (7 inimest). Samuti toodi sotsiaalmeedia kasutamise eesmärgiks teavitamist ja võimaluste kohta informeerimist, mida nimetas viis vastanut.

Näiteks Elis (nimi muudetud) ütles nii:

“No info jagamine, mingi teadlikkus tõstmine. Muuks otstarbeks ma karjääriteenuste pakkumisel ma nagu ei kasuta. Sotsiaalmeedia vestluse kaudu nõustamist ei toimu, sest mina saadan ikka teamsi kutse ja see on siuke turvatud keskkond. Messengeris ei ole lubatud ja isikuandmeid ei tohi seal kindlasti vahetada, et see ei ole nii turvaline. Pigem ainult info jagamine. Ürituste jagamine ja teadlikkuse tõstmine, et kõigil on võimalik tulla karjäärinõustamisele ja õppimisvõimaluste kohta jne. Konkreetsetele küsimustele mina seal ei vasta.”

Informeerimise ja reklaamimise jaoks rõhutas suurem osa vastanutest Töötukassa Facebooki ja “Töökas noor” grupi kasutamist/olemasolu (12 inimest). Spetsialistid panid rõhku ka kampaaniate toimumistele Töötukassa sotsiaalmeedias, mille eesmärgiks on kutsuda rohkem inimesi nõustamisele (3 inimest). Toodi välja ka enda maakonna grupis jagamine, mida tegi kaks spetsialisti.

Näiteks Lea (nimi muudetud) ütles nii:

“Sotsiaalmeediat mina eriti ei kasuta, rohkem kui et hakkab tulema mingisugune töötuba, siis ma seal töötukassa facebooki lehel loon ürituse ja avalikustan selle. Siis selle kaudu nagu infot

reklaamida. Aga teenust sotsiaalmeedia kaudu otseselt ei jaga. Aga jagan seda ise oma maakonna gruppides seda infot, et töötuba tuleb. Ehk selline info jagamiseks rohkem..”

Mingil määral jagavad spetsialistid ka enda isiklikul Facebooki lehel Töötukassa üritusi, nimelt seitse inimest tõi välja harva või vahepeal enda läbiviidava ürituse jagamist. Peale Facebooki märgiti ka teisi sotsiaalmeedia platvorme, nimelt neli intervjueeritavat nimetas ka instagrami, kus näiteks jagatakse mikroloenguid ja muud infot. Kolm intervjueeritavat nimetasid ka LinkedIn-i olulisust ning selle tutvustamist klientidele.

COVID-19 mõju karjääriteenuste pakkumisele

Tahtsin teada, millist rolli mängis COVID-19 pandeemia IT-vahendite kasutamisel karjääriteenuste pakkumisel ning milliseid muutuseid on see kaasa toonud. Seda uurisin küsimusega “Kuidas on COVID-19 mõjutanud IT kasutamist karjääriteenuste pakkumisel?”

Üle poolte karjäärispetsialistidest tõi välja, et COVID-19 pandeemia omas väga positiivset mõju IT-lahenduste kasutamisele, sest praktiliselt kõik karjääriteenuste pakkumine kolis ühel hetkel piirangute tõttu veebi (11).

Näiteks Emili (nimi muudetud) ütles nii:

“Otseselt ja väga mõjutanud. See oligi suhteliselt üleöö orienteerumine digitaalsesse keskkonda ja alguses tekitas hirmu. Tänapäevaks normaalsuseks võtnud. Pigem ei olnud veebinõustamist väga, muidu kui oli, siis kasutasime Skype ja telefon. Teams tuli covidiga.”

Kolm vastanut olid arvamusel, et hetkeseisuga toimub teenuse osutamine rohkem veebi teel, samas kaks inimest arvasid, et inimesed ikkagi eelistavad eelkõige näost näkku teenust.

Antud pandeemia tulekuga nimetas viis intervjueeritavat ka telefoni teel nõustamise suurenevat osakaalu nendel, kellel ei olnud võimalust kohale tulla või netis vestelda. Väga suure muutuse tõi ka spetsialistid välja digipädevuse arengus (6), sest tuli õppida palju programme juurde, nimelt märkis neli inimest jotformi, kaasavate tegevuste ja erinevate netilehekülgede juurde tulekut, näiteks peaasi.ee.

Näiteks Marianne (nimi muudetud) ütles nii:

“Spetsialistid arenesid palju. Eneseüllatuseks leidsid palju uusi külgi enda juures. Tormiliselt e-teenuste peal, ulme kuidas inimesed kaasa tulid.”

Lisaks sellele nimetasid inimesed ka meetodika päevi, mis muutusid tihedamaks selle tõttu, et teenuse veebi teel pakkumine sujus paremini (2 inimest). Samuti kolm vastanut

selgitasid, et eelnevalt oli kasutusel Skype ning kuus inimest rõhutasid Teamsi juurde tulekut põhitöövahendina. Intervjueeritavad tõid ka välja e-töötubade kasutamise COVID-19 tõttu (2 inimest).

Näiteks Sofia (nimi muudetud) ütles nii:

“Oi, tead ikka zero to hundred, selles mõttes kõik käis kiiresti. Ma küll ei olnud selle esimese pandeemia ajal siin, enne seda ka ei olnud, aga mida ma kuulnud olen, siis oli ikka nii, et niipea kui kinni pandi, siis järgmine päev oli e-teenus juba välja mõeldud. Hästi kiirelt sellele läheneti. Ja ütleme, mis meile jäänud on, siis on need e-töötoad - varem neid ei teinud ja need toimivad siiaamaani, kuigi bürood on lahti.”

Näost näkku ja veebipõhise teenuse kvaliteedi hinnang

Järgnevas osas uurisin, kuivõrd tõhusaks peavad spetsialistid veebiteel nõustamist ning milline on selle kvaliteedisuhe näost näkku nõustamisega. Selle jaoks kasutasin intervjuus küsimust “Kuidas hindate näost näkku ja veebipõhise nõustamise kvaliteeti?”.

Kvaliteedi suhtes arvas kaks kolmandikku spetsialistidest, et väga suuresti sõltub nõustamise kvaliteet/edukus kliendist, nimelt sellest, millised on kliendi oskused, milline on kliendi vajadus, kas osaleb kaameraga ja kas esineb tehnilisi probleeme.

Näiteks Anna (nimi muudetud) ütles nii:

“Sõltub kliendist tegelikult. Selles mõttes, et kui inimene on kasvanud internetiajastul ja on sellega tuttav, siis ei ole vahet. Aga inimene, kes on eakam ja internet on võõram, siis on kahtlemata vaja seda silmast silma suhtlemist.”

Paari vastanu meelest oli veebinõustamise kvaliteet täpselt sama (2 inimest) ja mitu inimest ei näe nende kahe vahel vahet (2 inimest). Lisaks sellele kolm spetsialisti olid arvamusel, et nii näost näkku kui ka veebi teel nõustamine saavutavad oma eesmärgi ning üks arvas, et kliendid on rahul mõlemaga. Samas kolm intervjueeritavat tõid välja, et kliendid hindavad ja eelistavad pigem näost näkku teenust. Sama eelistus oli ka mõnel vastanul, nimelt kuus spetsialisti eelistasid ikkagi silmast silma, sest nii näevad nad kliendi miimikat ja emotsioone ning nende jaoks jääb neti teel kontaktist puudu.

Näiteks Marianne (nimi muudetud) ütles nii:

“Mulle endale ikka jätkuvalt näost näkku pigem parem. Veebi teel ei näe kehakeelt ja muud säärast. Silmsidet raske hoida, ei taju kõiki emotsioone. Samas on veebi teel on väga

tulemuslikke nõustamisi olnud. Oleneb persoonist ja sellest, kes on ise veebi palju kasutanud ja kui palju kogemust internetis on. Eelistaks silmast silma, kliendid ka.”

Üks vastanu tõi välja, et veebi teel on parem põhjusega, et kliendid võtavad hiljem lisaküsimustega suurema tõenäosusega ühendust. Nimetati ka telefoni teel nõustamist, mis ühe vastaja meelest on isegi tõhusam kui teised variandid, sest kliendid on siis avatumad, aga samas vastukaaluks toodi välja, et telefonis jääb ikkagi midagi puudu (1 inimene).

Arutelu

Antud uurimuse eesmärgiks oli selgitada välja kuidas, kuivõrd ja mis eesmärkidel Eesti karjäärinõustamises e-nõustamist kasutatakse, k.a sotsiaalmeediat karjääriteenuste pakkumisel ning kuivõrd teadlikud on nõustajad nutivahendite kasulikkusest ja kasutusvõimalustest ning milline on karjääriteenuste pakkujate suhtumine IT ja sotsiaalmeedia kasutamisse nõustamisel. Käesoleva töö uurimisküsimused olid järgnevad:

- Kuidas, kui palju ja mis eesmärkidel kasutatakse Eesti karjäärinõustamises e-nõustamist, sh ka sotsiaalmeediat?
- Kuivõrd teadlikud on nõustajad nutivahendite kasulikkusest ja kasutusvõimalustest?
- Milline on karjääriteenuste pakkujate suhtumine IT ja sotsiaalmeedia kasutamisse nõustamisel? Kuidas hindavad Eesti karjäärinõustajad netinõustamise kvaliteeti?
- Kuidas on COVID-19 mõjutanud e-nõustamist karjääriteenuste pakkumisel?

Ülevaatlilikult karjäärispetsialistid kasutavad üsna suurel määral IT-vahendeid, millest peamiselt on kasutusel Microsoft Teams, mitmed interaktiivsed vahendid ja internetileheküljed. Nende kasutamine suurenes COVID-19 pandeemia tulekuga märgatavalt. Vastanute meelest on veebinõustamisel mitmeid positiivseid külgi, kuid see ei ole tingimata kvaliteetsem ega ka parem näost näkku nõustamisest, sest üsna palju sõltub kliendist ja spetsialisti enda oskustest. Edukaks hakkama saamiseks IT-vahenditega karjääriteenuste pakkumisel pidasid spetsialistid eelkõige oluliseks avatud suhtumist, enda huvi ja motivatsiooni ning pealehakkamist ja üleüldist digipädevust ning analüüsi- ja planeerimisoskust. Ka sotsiaalmeedial on oma roll karjäärivaldkonnas, nimelt selle peamiseks eesmärgiks on reklaamimine ja info jagamine, kuid spetsialistid isiklikult seda väga ei kasuta.

Ühe huvipakkuva teemana uurisin, kuidas, mis määral ja millistel eesmärkidel kasutatakse e-nõustamist. Selgus, et käesolevas uuringus osalenud karjäärispetsialistid kasutasid

üsna suurel määral IT-vahendeid. Tulemus oli sarnane näiteks Vuorineni, Sampsoni ja Kettuneni (2011) uuringuga, milles osalenud vilunud netikasutajad leidsid, et pea võimatu oli karjäärinõustamist ilma netita läbi viia ja surve selle kasutamise jaoks oli väga suur. Ka minu uuringu tulemused viitasid asjaolule, et karjäärispetsialistidel on suur surve neti kaudu teenuste pakkumiseks, eriti COVID-19-ga ja sellega kaasnenud piirangutega seoses, kus mingi hetk ei oleks saanud karjääriteenuseid pakkudagi ilma tehnika olemasoluta.

Peamine kasutusala IT-vahendite jaoks karjääriteenuste pakkumisel oli veebinõustamine ja e-grupitöötoad, mida tehakse videokõnede kaudu. Selleks kasutasid spetsialistid peamiselt Microsoft Teamsi ning grupinõustamiste jaoks ka intervaktiivseid vahendeid. Lisaks nii silmast silma kui ka veebinõustamise puhul olid kasutusel mitmesugused internetileheküljed, näiteks koolide koduleheküljed. Rajaleidja uuringu (SA Innove, 2017) põhjal spetsialistid eelistasid Skype'i teel nõustamist, kuid minu töö puhul spetsialistid eelistasid Microsoft Teamsi. Seda arvatavasti mitmel põhjusel, nimelt Microsoft Teams on spetsialistide meelest parem grupinõustamiste puhul ning seal saab rohkem liideseid kasutada.

Sotsiaalmeediat Eesti karjäärispetsialistid väga palju ei kasutanud, kuid nad tõid välja aeg-ajalt enda ürituse jagamise Facebookis. Samas toodi välja Töötukassa enda Facebook ja Instagram ning asjaolu, et sellega tegelevad üldiselt valitud spetsialistid. Kettunen, Vuorinen ja Sampson (2015) sotsiaalmeedia kogemise uuringus neljast kategooriast esines nende andmetel sotsiaalmeedia kui teabe edastamise vahend kõige rohkem. See ilmes ka minu uuringus, kus praktiliselt teisi kategooriaid välja ei tulnudki, sest peamiseks sotsiaalmeedia rolliks toodi reklaamimist ja info jagamist. See oli arvatavasti põhjusel, et spetsialistid isiklikult töö jaoks ei kasutagi sotsiaalmeediat ning sotsiaalmeedias nõustamine oli Töötukassas keelatud. Sellega seoses võid eeldada, et Kettuneni, Sampsoni ja Vuorineni (2015) uurimuse põhjal oleks minu uuringus osalenud eelkõige kompetentsusega, mida nad nimetasid kui võime kasutada sotsiaalmeedai teabe edastamiseks. Samas nende töös toodi välja ka teisi kompetentsusi, mis võiksid ka Eestis olla kasulikud, näiteks oskus teenust sotsiaalmeedias pakkuda. See oleks arvatavasti kasulik noortele, kellele on sotsiaalmeedia tuttav ja mugavam suhtluskoht.

Antud töö eesmärkidest lähtuvalt tahtsin teada, milline oli nõustajate teadlikkus IT-vahendite kasulikkusest ja kasutusvõimalustest. Karjäärivaldkonna töötajad nägid IT-vahendite kasutamises mitmeid positiivseid tunnuseid/plusse, nimelt üsna suur osa spetsialiste pidasid oluliseks mugavust ja paindlikkust kliendile ja ka endale, suuremat kättesaadavust

klientidele, inimeste anonüümsust ja erinevaid tehnika positiivseid liideseid. Seda leidsid ka Rajaleidja (SA Innove, 2017) uuringus osalenud, näiteks suurema suhtlusvõrgustiku tõttu tekkinud laiem pilt valdkonnast. Seega on tehnoloogia rakendamine karjääriteenuste pakkumisel olnud ajas püsivalt positiivseid võimalusi pakkuv.

Goss ja Hooley (2015) töid välja, et avatud mõtlemine ja vastuvõtlikkus mängisid olulist olulist rolli tõhusa ja eduka netinõustamise karjääri loomisel, sest tulemas oli palju netinõustamist. Ka minu töös vastasid spetsialistid, et e-nõustamiseks on vaja avatud ja positiivset suhtumist ning pealehakkamist. Neid oskusi arvas omavat mingil määral üle poolte ning seega võib eeldada, et nad on üsna edukalt edasi liikunud netinõustamisele. Ka Paterson jt (2019) töös toodud suundadest kerkisid minu töös esile areneva suuna esindajaid, kus karjäärispetsialistid on avatud uute asjade proovimisele ning ei näe takistusi netinõustamise arendamisel ehk on avatud suhtumisega. Paterson jt (2019) tööst välja tulnud suundadest esines minu uurimuses ka mitmeid integreeritud suundasid, nimelt oli nii tehnilise kui ka organisatsioonikesket vaadet. Siiski esines vähem nõustamise eetilist perspektiivi, mis näitas netinõustamist loomuliku osana tavalisest näost näkku nõustamisest - minu töös osalenud eelkõige leidsid, et netinõustamise edukas läbiviimine oleneb inimesest ja ei ole ikka päris sama kohapeal läbiviidava kohtumisega.

Bimrose jt (2015) artiklis toodi välja, et IT edukas integreerimine karjääripraktikasse eeldab karjäärispetsialistide valmisolekut muudatustega leppida ning enesekindlust. Ka minu töös vajalike oskuste all toodi samuti välja avatud olekut, kuid enesekindlust pigem mitte, vaid rõhku pandi julgusele proovida. Kuna oli näha, et e-nõustamise ja muu sellise osakaal oli tulevikus tõusmas, siis oli töötajatele samuti oluline olla neis asjades pädevad, et nende karjääri jätkamise takistuseks ei oleks toimetulek IT-vahenditega.

Soovisin ka saada teadmisi selle kohta, milline oli karjääriteenuste pakkujate suhtumine IT ja sotsiaalmeedia kasutamisesse nõustamisel. Spetsialistide meelest parimad praktikad olid ikka need, mis aitavad teenusest maksimumi võtta ja võimalikult hästi klientidega kontakti saada, ilma, et päriselt toimuks näost näkku kohtumine. Täheledati ka telefoni teel kõnede tõusvat arvu. Kui toetuda Rajaleidja (SA Innove, 2017) uuringule, siis seal vastanud pidasid ka üheks parimaks praktikaks e-nõustamist, eelkõige Skype-nõustamist. Lisaks sellele leiti, et hea oleks ka olla teistest sammu võrra ees, mis eelkõige oluline innovaatilise kuvandi hoidmisel. Ka mõned minu poolt intervjueritud spetsialistid töid välja, et oluline on kogu aeg uusi asju peale tuua ja

uute võimaluste leidmine. Peale selle töid Rajaleidja uuringus (SA Innove, 2017) osalenud välja, et juhendid ja koolitused võiksid olla ühemõttelised. Seda minu uurimuses osalenud ei rõhutan, arvatavasti põhjusel, et nende Moodle kursus ja koolituspäevad on samasuguse materjali põhjal.

Sarnaselt Paterson, Laajala ja Lehtelä (2019) uurimusega, kus toodi välja, et netinõustamine on kvaliteetne, kui nõustamiskoolitusel selle teemaga tegeldakse, sest uskumused ja pädevused mõjutavad protsessi. Päris mitmed vastanud töid välja, et Töötukassa poolt on olemas suur tugi ja erilised netiteenuste koolituspäevad, mis on suureks tugisambaks teenuse pakkumisel ja mõjutavad positiivselt spetsialistide hakkamasaamist IT-vahendite kasutamisel.

Käesoleva töö raames uurisin ka Eesti karjäärinõustajate hinnangut netinõustamise kvaliteedile. Selgus, et spetsialistide meelest nii veebi teel kui ka näost näkku nõustamisel saavad vajalikud eesmärgid täidetud, kuid mõned vastanud töid välja, et neti teel võib kontaktist puudu jääda. Samas üsna suur osa sõltub kliendist ja nende oskustest ning suhtumisest. Ka Rajaleidja uuringus (Innove, 2017) osalenud panid rõhku asjaolule, et silmast silma suhtlemisele pole asendust.

Esinesid erinevused Pordelani jt (2018) leitud tulemustega, et netinõustamisel olid paremad tulemused kui näost näkku ja seega oli efektiivsem päris kohapeal nõustamisest. Valdavalt minu uuritavad sellisel arvamusel ei olnud, sest peamiselt arvati, et see kvaliteet või edukus sõltus eelkõige kliendist. Kui kliendipoolseid takistusi ei ole, siis üldiselt ei tunnetatud suurt kvaliteedi erinevust nende kahe vahel, kuid samas mitmed vastanud ka leidsid, et netinõustamine on siiski halvem, eelkõige sellepärast, et on raskem kliendiga kontakti saada. Samas Pordelan jt (2018) uurisid netinõustamise kvaliteeti eelkõige õpilaste vaatenurgast, kuid mina enda töö puhul uurisin seda otse karjäärispetsialistidelt ja seda vaid küsimust esitades. Siiski sarnanes minu leitud tulemustega Pordelan jt (2020) tööga, kus nad leidsid, et näost näkku kui ka veebinõustamine olid üsna sarnase mõjuga karjääriotsuste tegemise enesetõhususele ehk nõustamise kvaliteedile ning ka minu töö puhul mitmed töid välja, et mõlemad võivad olla sama kvaliteediga, kui tingimused on õiged.

Olin huvitatud ka COVID-19 mõjutustest e-nõustamisele karjääriteenuste pakkumisel. Tulemusena selgus, et COVID-19 tulekuga muutusid e-vahendid igapäevaseks tööriistaks karjäärispetsialistidele ja toimus suur areng nende oskustes. Samuti suurenes veebi kaudu pakutavate teenuste osakaal ning nüüd pakutakse nii silmast silma kui ka veebi teel nõustamist/konsultatsioone.

Uurimuses osalenud leidsid mitmesuguseid väljakutseid seoses COVID-19 pandeemia tulekuga kui ka üleüldse tehnoloogiliste vahenditele üleminekuga. See on kooskõlas Kristina Orioni (2021) räägituga, et tuli viia läbi mitmeid muutusi seoses antud pandeemia tulekuga ja seda nii spetsialistide tööelus kui ka isiklikus elus, sest üsna palju asju/teenuseid kolis internetti. Lisaks sellele tõi ta välja, et tulid erinevad vahendid kasutusele, näiteks Microsoft Teams ja karjäärivestlus. Karjäärivestlusest minu uurimuses spetsialistid siiski ei maininud ja nad keskendusid eelkõige sellele, millega nad ise kokku on puutunud.

Kuigi vaimse tervise raames veebinõustamise kohta uuritu väidab, et psühholoogidele ei õpetata netinõustamist (Abney & Cleborne, 2004; McKenna & Bargh, 2000; Wells jt, 2007), siis minu uurimuse puhul olid spetsialistid kindlad, et neile õpetatakse vajalikke asju ja pidevalt tegeletakse nende edasiõpetamisega. Siiski Kristina Orion (2021) toob välja asjaolu, et veebinõustamine ei pruugi kõigile sobida. Minu töös eelkõige tundus, et suuremale osale vastanutele sobis, sest nad tundsid, et oskused on mingil määral olemas ning oli ainult mõni vastanu, kes ei tundnud ennast mugavalt veebikeskkonnas ja enda meelest ei omanud vajalikke oskusi. Üldiselt mõned spetsialistid, kes ei tundnud ennast omavat piisavalt oskusi, tõid enamjaolt välja ka asjaolu, et õppimiseks on vaja aega ja kannatlikkust. Seega tundub, et kõigile on antud võrdsed võimalused, kuid mõnel on asjade õppimiseks rohkem aega vaja.

Antud uurimistöö peamiseks piiranguks oli väike valim, mis ei võimaldanud väga suuri üldistatud järeldusi teha. Antud teemaga on ka probleem, et seda pole väga palju uuritud ning seega on seda vaja kindlasti edasi uurida, et teha paremaid järeldusi karjäärinõustajate oskuste ja IT-vahendite kasutamise kohta. Lisaks pidi esialgu käesolev töö olema rakendusliku suunaga, aga kuna mingisugust mustrit välja ei tulnud, mis üldiselt traditsioonilistes kvalitatiivsetes uurimistöodes ilmneb, siis jäi pigem see töö ülevaatlikuks.

Tugevuseks võis samas öelda, et kuna uurisin Eesti Töötukassa spetsialiste, kes läbivad pidevalt koolitusi ja ideaalis peaksid saama üsna samasuguseid teadmisi, siis on neil samasugused eeldused, mis tõid esile individuaalseid erinevusi ning isiklikke suhtumisi. Lisaks on suur tugevus ka see, et spetsialistid olid üle Eesti laiali ning minu meelest andis käesolev töö asjaliku ülevaate Töötukassa karjäärispetsialistide kogemuse ja arvamuse kohta IT-vahendite kasutamisel.

Edaspidi võiks kindlasti uurida selle kohta, kellele kõige paremini netinõustamine sobib ning kellel oleks vaja rohkem tuge sellega hakkama saamiseks. Üleüldiselt võiks ka

klientidepoolset arvamust küsida ja lasta neil hinnata veebinõustamise ning näost näkku teenuse saamise kvaliteeti. Tulevastes töödes võiksid uurijad keskenduda suuresti sotsiaalmeedia aspektidele ning kasutada ka intervjuu meetodi kõrval küsimustikku.

Kasutatud kirjanduse loetelu

- Abney, P. C., Cleborne, D. (2004). Counseling and technology: Some thoughts about the controversy. *Journal of Technology in Human Services*, 22(3), 1–24.
- Bimrose, J., Kettunen, J. & Goddard, T. (2015). ICT – the new frontier? Pushing the boundaries of careers practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 1, 8.
- Goss, S. & Hooley, T. (2015). Symposium on online practice in counselling and guidance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43 (1), 1 – 7.
- Kettunen, J., Sampson, J. P. & Vuorinen, R. (2015). Career practitioners' conceptions of competency for social media in career services. *British Journal of Guidance & Counselling*, 1, 43.
- Kettunen, J., Vuorinen, R. & Sampson, J. P. (2013). Career practitioners' conceptions of social media in career services. *British Journal of Guidance & Counselling*, 3, 302.
- Kettunen, J., Vuorinen, R. & Sampson, J. P. (2015). Practitioners' experiences of social media in career services. *Career Development Quarterly*, 63(3), 268–281.
<https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1002/cdq.12018>
- McKenna, K. Y. A., Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4, 57–75.
- Orion, Kristina (2021, 9. aprill). *E-guidance in PES Estonian response to the COVID-19 pandemic* [Konverentsi kõne/esitlus]. 7th European Conference on Counselling and Career Guidance 2021 “Remote Guidance Provision: Theory and Practice”.
<https://globaltraining.webex.com/recordingservice/sites/globaltraining/recording/050c2704bc16459ea3a5d79bc0489292/playback>
- Paterson, S. M., Laajala, T. & Lehtelä, P.-L. (2019). Counsellor students' conceptions of online counselling in Scotland and Finland. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 292–303.

- Pordelan, N., Sadeghi, A., Abedi, M. R. & Kaedi, M. (2018). How online career counseling changes career development: A life design paradigm. *Education and Information Technologies*, 23(6), 2655–2672.
- Pordelan, N., Sadeghi, A., Abedi, M. R. & Kaedi, M. . (2020). Promoting student career decision-making self-efficacy: An online intervention. *Education and Information Technologies*, 25(2), 985–996.
<https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1007/s10639-019-10003-7>
- SA Innove (2017). *Rajaleidja keskuse töötajate IKT vahendite kasutamise kogemus*. [PDF fail].
- SA Kutsekoda (2017). *Kutsestandardid*. Vaadatud 10.05.2021
<https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10667621>
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *The Journal of Pastoral Care & Counseling : JPCC*, 74(3), 166–174. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1177/1542305020948170>
- Vuorinen, R., Sampson, J. P. & Kettunen, J. (2011). The perceived role of technology in career guidance among practitioners who are experienced internet users. *Australian Journal of Career Development*, 20(3), 39–46.
- Wells, M., Mitchell, K. J., Finkelhor, D., Becker-Blease, K. A. (2007). Online mental health treatment: Concerns and considerations. *CyberPsychology & Behavior*, 10, 453–459.
- Whiston, S. C., & Rose, C. S. (2015). Career counseling process and outcome. In P. J. Hartung, M. L. Savickas, & W. B. Walsh (Eds.), *APA handbook of career intervention* (Vol. 2, pp. 43–60). Washington, DC: APA Books.

Avaldamise nõusoleku tekst

Käesolevaga kinnitan, et olen korrektselt viidanud kõigile oma töös kasutatud teiste autorite poolt loodud kirjalikele töödele, lausetele, mõtetele, ideedele või andmetele.

Olen nõus oma töö avaldamisega Tartu Ülikooli digitaalarhiivis DSpace.

/Gerli Bergmann/