

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtlusosakond

Tarmo Vanamõisa

**MOOTORSÕIDUKIJUHTIDE KOOLITUSE KVALITEEDI
TÕHUSTAMINE**

Magistritöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Kaasjuhendaja: Juri Ess, MSc

Pärnu, 2021

Soovitan suunata kaitsmisele (allkirjastatud digitaalselt)

Heli Tooman

Juri Ess

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht (allkirjastatud digitaalselt)

Gerda Mihhailova

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Tarmo Vanamõisa

SISUKORD

Sissejuhatus.....	4
1. Mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi olulisus, hindamise, parendamise ja tõhustamise võimalused	7
1.1. Kvaliteedikäsitluste areng ja suundumused	7
1.2. Mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi mõjutegurid, hindamine ja tagamine	18
2. Mootorsõidukijuhtide ettevalmistus Eesti autokoolides	25
2.1. Ülevaade mootorsõidukijuhtide koolituse korraldusest ja kvaliteedinõuetest	25
2.2. Mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi uuringu meetodika, kirjeldus ja tulemused	33
2.3. Järeldused ja ettepanekud mootorsõidukijuhtide ettevalmistuse tõhustamiseks autokoolides.....	51
Kokkuvõte.....	59
Viidatud allikad.....	62
Lisad	
Lisa 1. GDE maatriksi tabel	70
Lisa 2. Koolituse laiendamise joonis, puuduvate kompetentside katmiseks.....	71
Lisa 3. Autokooli õpetaja küsimustik eesti keeles	72
Lisa 4. Autokooli õpetaja küsimustik vene keeles	75
Lisa 5. Autokooli läbinud õpilase küsimustik vene keeles	79
Lisa 6. Autokooli läbinud õpilase küsimustik eesti keeles.....	83
Lisa 7. Fookusgrupi intervjuu küsimustik.....	86
Summary	87

SISSEJUHATUS

Liiklusohutus sõltub suuresti mootorsõidukijuhtide koolitussüsteemi kvaliteedist. Sõidukijuhi ohutuks liiklemiseks vajalike kompetentside omandamine autokoolis ning nende kasutamine liikluses annab hinnangu koolituse kvaliteedile.

Magistritöös keskendutakse mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi, selle mõjutegurite, ootuste ning koolitusvajaduste teoreetilistele käsitlustele, antakse ülevaade varasematest seonduvatest uuringutest ja kõrvutatakse uuringu tulemusi. Esitatakse ettepanekuid mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi tõhustamiseks autokoolides Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile, Haridus- ja Teadusministeeriumile ja Transpordiametile.

2020. aastal võttis Maanteeamet (nüüd Transpordiamet) vastu 36 652 sõidueksamit, mille läbimine kõikide kategooriate lõikes kokku oli 52% (Transpordiamet 2021). Probleemiks on, et mittesooritatud sõidueksamite tulemusena ei ole Transpordiamet ja inimesed rahul autokoolide poolt pakutava õppe kvaliteediga, suureneb jätkukoolituste arv, pikenevad eksamite ooteajad, mis omakorda tekitab eksamile soovijate pahameelt riigi poolt pakutava teenuse kättesaadavuse osas. Riiklikul sõidueksamil selgub, et sõiduki juhtimiseks vajalikud kompetentsid ei ole õpilastel piisaval tasemel omandatud ja nii toimubki kompetentside õppimine ja omandamine korduvate sõidueksamite käigus. Sõidukogemuse kasvades omandatu üldjuhul kinnistub ja areneb, aga õpitud baasteadmised ja oskused on kogu edasise liikluskäitumise alus. Suurim väljakutse sõltumata mootorsõidukijuhtide koolitussüsteemist on tõsta õppijate teadlikkust sõidupraktika vajalikkusest, et nad saaksid enne sõidueksamile tulekut võimalikult palju regulaarset sõidupraktikat ning ei kiirustaks sõidueksamile tulekuga.

Hirsch *et al.*, (2006, lk 140) on oma uurimuses tõdenud, et hüpoteetiliselt, kui juhtimisõiguse taotlemise tingimused oleksid rangemad, siis suurema praktiliste sõidutundide arvu tulemusel paraneksid sõidueksamite tulemused, mis omakorda

parandaks üleüldist liiklusohutust. Malone & Bünken (2012) nendivad, et mootorsõidukijuhtide ettevalmistamise pidev arendamine ja täiustamine hädavajalik. Selline protsess hõlmab koolitusstandardite väljatöötamist, kvaliteedi tagamist ja pidevat edasiarendamist.

Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2006. aasta direktiivile 2006/123 / EÜ teenuste kohta siseturul, peab liikmesriikides olema kasutusele võetud kvaliteedi tagamise süsteem ja on oluline, et autokool järgiks kehtestatud nõudeid ja osaleks kvaliteedi tagamisel. Eestis on eelnimetatud nõude täitmiseks kehtestatud järgmised määrused: Majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 50, „Mootorsõidukijuhi eksamineerimise, talle juhtimisõiguse andmise kord ja juhiloa vormid ning nõuded eksamisõidukitele“; määrus nr 54, „Nõuded mootorsõidukijuhi koolitaja õppevahenditele, õppeväljakutele ja õppesõidukitel“; määrus nr 57, „Traktori-, liikurmasina- ja masinrongijuhi liiklusalased kvalifikatsiooninõuded, ettevalmistamise tingimused ja kord, eksamineerimise ning temale juhtimisõiguse andmise kord, nõuded eksamisõidukile ja õppekava“; määrus nr 58, „Mootorsõidukijuhi teadmiste, oskuste ja käitumise liiklusalased kvalifikatsiooninõuded“ määrus nr 60, „Mootorsõidukijuhi ettevalmistamise tingimused ja kord ning mootorsõidukijuhi ettevalmistamise õppekavad“ (Riigi Teataja 2020). Lisaks liiklusreeglite tundmisele ja sõiduki valitsemisele on oluline, et tulevane juht õpiks hindama riske, riski suurendavaid tegureid liikluses ning oma võimete ja oskuste piire (Vabariigi Valitsus, 2017).

Probleemide kirjeldusele tuginedes seatakse magistritöö probleemküsimuseks: Kuidas tõhustada autokoolide mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteeti?

Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisküsimused:

- 1) Kuidas hindavad erialaliitude juhatuste esindajad ja õpetajad õpetamise kvaliteeti autokoolides?
- 2) Kuidas hindavad juhtimisõiguse saanud mootorsõidukijuhid koolituse kvaliteeti autokoolis?

- 3) Kuidas on võimalik tõhustada mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteeti Eesti autokoolides?

Eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks on seatud järgmised uurimisülesanded:

- 1) Anda ülevaade kvaliteedi ja kvaliteedijuhtimise teoreetilistest alustest;
- 2) Anda ülevaade mootorsõidukijuhtide koolituse hetkeolukorrast Eestis;
- 3) Intervjueerida autokoole ühendavaid erialaliitude juhte;
- 4) Ette valmistada ja läbi viia mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi uuring;
- 5) Analüüsida uuringu tulemusi;
- 6) Teha järeldused ja esitada ettepanekuid mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi tõhustamiseks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumile, Haridus -ja Teadusministeriumile, Transpordiametile ja mootorsõidukijuhtide koolitust korraldavatele õppeasutustele.

Magistritöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis antakse teoreetilistele allikatele tuginedes ülevaade kvaliteedikäsitluste arengust ja suundumustest ning mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi mõjuteguritest, hindamisest ja kvaliteedi tagamisest. Teises peatükis antakse ülevaade mootorsõidukijuhtide koolituse korraldusest Eestis. Kirjeldatakse autokoolide erialaliitude juhtide, õpetajate ja õpilaste seas läbi viidud uuringut, analüüsitakse uuringu tulemusi, esitatakse järeldused ja ettepanekud mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi tõhustamiseks Eesti autokoolides. Magistritööl on sissejuhatus, kokkuvõte, viidatud allikate loetelu ja seitse lisa jooniste, autokooli õpetajate-, õpilaste ja erialaliitude ankeetküsitlustega ning ingliskeelne resümee.

Töö autorina soovin tänada oma juhendajaid ja õpetajaid, kes aitasid kirjutamisel fookust hoida ja andsid igakülgset abi töö valmimisel. Tänan kõiki autokoolide õpetajaid, õpilasi ja erialaliitude juhatusi, kes ankeedile vastasid ja töö valmimisse oma panuse andsid.

1. MOOTORSÕIDUKIJUHTIDE KOOLITUSE KVALITEEDI OLULISUS, HINDAMISE, PARENDAMISE JA TÕHUSTAMISE VÕIMALUSED

1.1 Kvaliteedikäsitluste areng ja suundumused

Kvaliteet on meie igapäeva elus oluline ja enamusel meist on sellest erinev arusaam ning selle üle otsustades ollakse sellega kas rahul või mitte. Kuigi definitsioonid võivad mõneti erineda, siis üldistades saab väita, et kvaliteet põhineb inimeste ootustel ja tegelikel kogemustel ning selle hindamiseks kasutatakse mitmesuguseid meetodeid.

Reeves ja Bednar (1994) on öelnud, et kvaliteedi teooria väljatöötamise oluline osa on arusaam olemasolevatest definitsioonidest ja nende päritolust. Erinevatel aegadel on kvaliteeti defineeritud mitmeti. Näiteks Oaklandi (2006, lk 4) järgi tähendab kvaliteet lihtsalt kliendi nõuete täitmist. Uued definitsioonid pole vanu asendanud, pigem kõiki kasutatakse ka praegu. Ükski neist pole igas mõttes "parim", sest igaühes on nii tugevusi kui ka nõrkusi selliste kriteeriumidega nagu mõõtmise ja üldistatavus, juhtimisalane kasulikkus ja tarbijate asjakohasus.

Wittek ja Kvernbeek (2011) tõdevad, et kvaliteedi mõiste on mitmetahuline, hägune ja ebamäärane, ebaselgete piiridega ja sellel on palju erinevaid kasutusviise ning järeldavad, et nii mõistetuna saab kvaliteedist mõiste, mis ei allu täpsuse ideaalile ja nõudmisele. Samas on Anttila ja Jussila (2015) märkinud, et kuigi kvaliteet on igivana ja laialdaselt erinevates eluvaldkondades kasutatud mõiste, siis kõik ei paista kvaliteedi määratlemisel üldiselt ühel meelel olevat ja ebaselge jagunemine paljudeks erinevateks mõttekoolkondadeks, kujutavad endast kontseptuaalseid ja praktilisi probleeme, kahjustades igasuguseid kvaliteediga seotud tavaid. Kvaliteet on midagi, mis pole

kindlaks määratud, vaid on pidevalt muutuv protsessis ja peaks seetõttu kohanema hetkel valitseva reaalsuse ja ajaga, samuti algab kvaliteetmõtlemine kliendist.

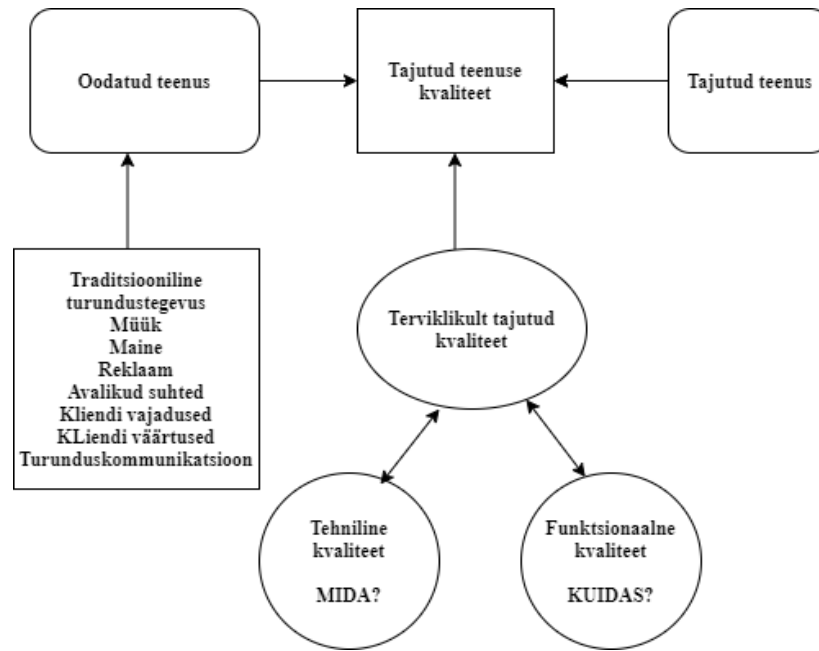
Kvaliteeti võib vaadata erinevatel viisidel. Yarimoglu (2014) ütleb, et tootepõhises lähenemises vaadatakse kvaliteeti kui "täpset ja mõõdetavat muutujat" ning kvaliteedierinevused kajastavad erinevusi mõnes koostisosas või atribuudis, nii et kõrgema kvaliteedi saab ainult kõrgema kuluga. Kasutajapõhises lähenemises võrreldakse kvaliteeti rahuloluga, kus kõrgem kvaliteet tähendab tarbijate eelistuste parimat rahuldamist.

Esimesed teenuse kvaliteedi mudelid ilmusid 1980. aastatel ja pärinesid Põhjamaadest (Grönroos, 1984; Lehtinen & Lehtinen 1991) ja Ameerikast (Parasuraman, 1985, Zeithamli 1988, Berry 1990). Esimesed mudelid lähenesid kvaliteedile kui funktsionaalsele ja tehnilisele kvaliteedile, teised aga seevastu keskendusid teenuse kvaliteedile, mõõtes klientide ootuste ja tajutud (kogetud) teenuse vahet. Grönroos töötas välja mudeli, mida ta nimetab: „puuduva teenuse kvaliteedi kontseptsiooniks“. Teenuse kvaliteedi mudel koosneb järgmistest mõõtmest:

- 1) tehniline kvaliteet – mida klient teenusest tegelikult saab ja seda on võimalik objektiivselt mõõta;
- 2) funktsionaalne kvaliteet – kuidas teenuse tehnilised elemendid on kliendi poolt vastu võetud ja seda ei saa objektiivselt mõõta;
- 3) maine – tarbija ootusi mõjutav ettevõtte kuvand ja sellele saab ülesse ehitada teenuste tehnilist- ja funktsionaalset kvaliteeti (Grönroos, 1984).

Liiga sageli kasutatakse terminit „kvaliteet“ nii, nagu oleks see muutuja ise, mitte tegevuste ja ressursside rida. Lisaks eristub teenuste puhul kaks kvaliteedivormi, milleks on tehniline- ja funktsionaalne kvaliteet. Tehniline kvaliteet tähendab seda väljundit, mida tarbija teenuses kasutamisest saab ning funktsionaalne on see milline on protsess teenuse pakkumisel (Grönroos 1984, lk 39). Teenuse kvaliteedi hindamisel saab kasutada

lihtsustatud kvaliteedihindamise mudelit (vt joonis 1), mis kajastab Grönroos'i (1984) tajutud teenuse kvaliteedi kontseptsiooni.



Joonis 1. Grönroos teenuse tajutud kvaliteedi mudel. Allikas: Grönroos (2007, lk 99), Seth, Deshmukh & Vrat, (2005, lk 916) alusel koostatud

Nagu tajutav teenuse kvaliteedi mudel näitab, on klientide ootustel otsustav mõju kliendi arusaamale kvaliteedist. Kui teenusepakkuja lubab rohkem, tekitab see klientide liiga kõrgeid ootusi ja sellest tulenevalt tajuvad kliendid, et nendele pakutav kvaliteet on madal. Grönroos (2007, lk 99) on öelnud, et kvaliteedi tase võib olla endiselt kõrge, objektiivselt mõõdetud, kuid kuna klientide ootused ei olnud tasakaalus kogemustega, on tajutav kvaliteet sellegipoolest madal.

Eeldatakse, et teenuse kvaliteedi kontseptuaalsed mudelid võimaldavad juhtimisel teha kindlaks kvaliteediprobleeme ja aitavad läbi selle kavandada kvaliteedi tõhusust, kasumlikkust ja üldist jõudlust (Seth, Deshmukh & Vrat, 2005, lk 914). Oma uuringus toovad nad välja, et teenindamise peamised koostisosad kvaliteedi parandamisel on: selge turu- ja kliendikesksus, motiveeritud personal, teenuse kvaliteedi ja seda mõjutavate

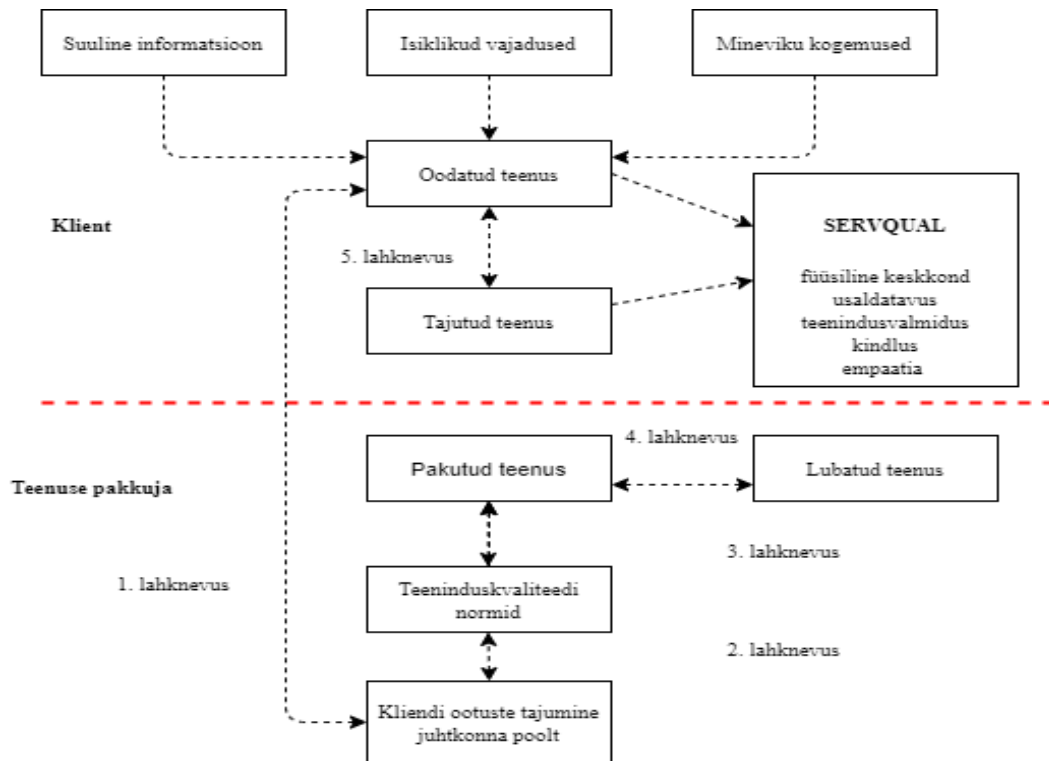
tegurite selge mõistmine, tõhus mõõtmise ja tagasiside süsteem, tõhus rakendussüsteem, tõhus klienditeenindussüsteem.

Yarimoglu (2014, lk 80) on arvamusel, et teenuse kvaliteedi mõõtmisele ja selle meetodikatele on viimastel aastakümnetel pööratud suurt tähelepanu. Kuna teenused on oma olemuselt immateriaalsed, siis nende kvaliteedi mõõtmine on keeruline ja seetõttu kasutataksegi üldjuhul mõistet teenuse kvaliteet. Grönroosi (1984, lk 34) sõnul on tajutav teenuse kvaliteet „see hindamisprotsessi tulemus, kus kliendid võrdlevad oma ootusi teenusega, mida nad on saanud”.

Parasuraman *et al.*, (1985, lk 45) töötasid välja Grönroosi kvaliteedimudeli edasiarendusena kvaliteedi lõhede mudeli (*Gap Analysis Model, GAP*), mille eesmärgiks oli leida täiendavaid lünki, mis toovad esile teenuse kvaliteedi mõõtmisel erinevaid aspekte. Läbi viidud uuringute käigus selgitati välja viis organisatsioonisisest lahknevust ehk lõhet (*gap*):

- 1) Lõhe 1 – juhtkonna taju ja tarbija ootuste vaheline lünk. Ettevõtte on juhtkonna nägu ja puudub arusaam sellest, mida kliendid soovivad, kuidas pakkuda kvaliteetset teenust ja mille alusel teha strateegilisi otsuseid;
- 2) Lõhe 2 – konflikt juhtkonna taju ja teenuse protsesside vahel, piiratud ressursid, organisatsiooni erinevate tasemete vaheline kommunikatsiooni piiratus või puudumine;
- 3) Lõhe 3 – teenuse standardite ja teenuse kvaliteedi vaheline lünk. Selle põhjuseks oli kehv meeskonnatöö ja klienditeenindajate koolituse ebapiisavus;
- 4) Lõhe 4 – turunduse ja kvaliteedi vaheline lünk, lubadused klientidele on suuremad kui suudetakse täita;
- 5) Lõhe 5 – oodatava ja pakutava teenuse vaheline lünk. Kliendid tajuvad seda, mida nad said ja millised olid nende ootused. Positiivsena võib juhtuda, et klient sai parema teenuse, kui ta lootis.

Pärast esialgse GAP mudeli loomist (vt joonis 2, lk 11) on see läbi elanud mitmeid muutusi ja eri autorid on seda oma tähelepanekutega täiendanud.



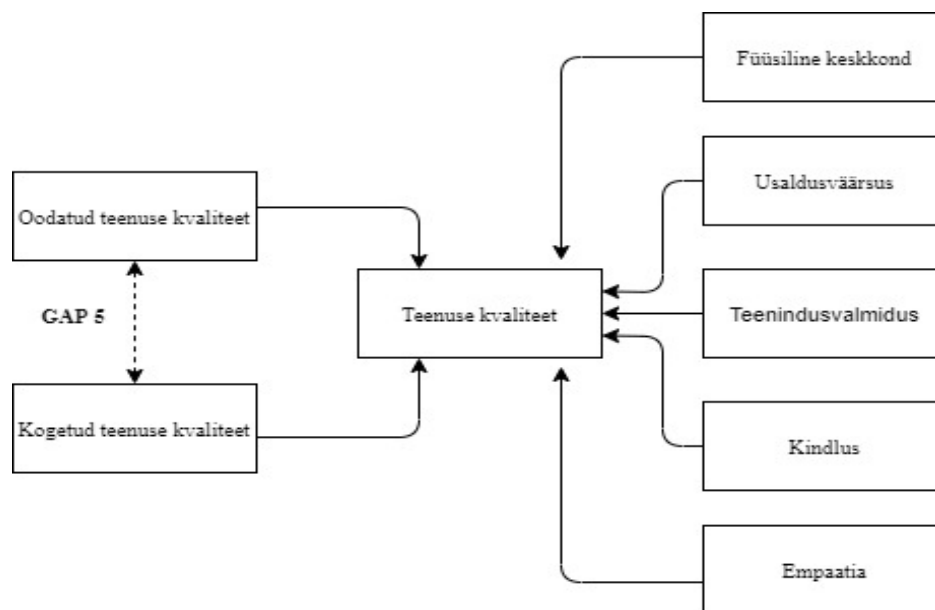
Joonis 2. Esialgne GAP mudel Parasuraman *et al.*, (1985, lk 44), Zeithaml *et al* (1993), Seth, Deshmukh & Vrat, (2005, lk 917) alusel koostatud

Eelpool toodud lõhede mudelile tuginedes arendasid Parasuraman *et al.*, (1985, lk 47) teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeli SERVQUAL (tuleneb sõnadest *service ja quality*), mis rajaneb varasemal mudelil ja vaatleb teenuste oodatud kvaliteedi ja tajutud kvaliteedi vahet ning täiendab lähemalt GAP 5 ehk viiendat lünka. Lisaks on Parasuraman *et al.*, (1991) öelnud, et seda mudelit aluseks võttes ning rikastades kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete uuringutega, võib leida ja lahendada probleemseid alad, mille SERVQUAL on varasemalt tuvastanud. Lisaks peab tarbija hindama 22 väidet teenuse viie dimensiooni kohta, millest ühel küsiti teenuse kvaliteedi- ja teisel realselt kogetud kvaliteedi kohta, arvutati kahel korral keskmised väärtused ning viis dimensiooni olid järgmised:

- 1) füüsiline keskkond – hooned, seadmed, personal, kommunikatsioonivahendid;
- 2) usaldusväarsus – korrektne ja kvaliteetne teenus;

- 3) teenindusvalmidus – koostöö klientidega, nende nõudmiste rahuldamine, vastamine kaebustele ja küsimustele;
- 4) kindlus – töötajate kompetentsus, usaldusväarsus, viisakas suhtlemine ja klientidele usaldusväärse ettevõtte maine loomine;
- 5) empaatia – klientide vajaduste rahuldamine, kuidas tulevad teenindajad toime klientidega Parasuraman *et al.*, (1991).

Joonisel 3 on näidatud SERVQUAL - i esialgne mudel.



Joonis 3. SERVQUAL mudel Parasuraman (1988, lk 23) Parasuraman, Berry, Zeithaml (1991) alusel koostatud

SERVQUAL-i mudeli järgi toimib analüüs järgnevalt: kõikidest väidetest arvutatakse keskmine ning seda tehakse kaks korda; keskmised kogetud teenuse kvaliteedi väärtused lahutatakse keskmisest oodatud teenuse kvaliteedi väärtustest; leitakse ettevõtte kvaliteedinäitaja. Kui saadud tulemus on positiivne, siis on kliendid üldiselt rahul, negatiivse tulemus puhul ei ole kliendid rahul. Saadud näitajate vahemikud on sõltuvuses Likert skaalas kasutatud pallide skaaladest (Parasuraman *et al.*, 1988). Likerti skaala töötas välja Ameerika psühholoog Rensis Likert aastal 1932. Likerti skaala on küsimustikus kasutatud suletud, sunnitud valikuga skaala, mis pakub rea vastuseid, mis

lähevad ühest äärmusest teise (Miller, Salkind, 2002). 5-palline Likerti tüüpi skaala, kus 1 tähistab täielikku mittenõustumist ning 5 väitega täielikku nõustumist. Küsitlusel või küsimustikul on tüüpiline Likert'i objekt tavaliselt järgmine: täiesti nõus; pigem nõus; osaliselt nõus; pigem ei ole nõus; üldse ei ole nõus.

Terviklik kvaliteedijuhtimine (*Total Quality Management*) on üks kvaliteedijuhtimise meetod ja põhimõtete kogum, mille eesmärgiks on pühendumine klientidele ja nende poolt oodatavale kvaliteedile ning pidevale arengule ja organisatsiooni konkurentsivõime, tootlikkuse, tulemuslikkuse ja paindlikkuse suurendamisele. Terviklik kvaliteedijuhtimine (TQM) kontseptsioon on kvaliteedijuhtimises domineerinud mõnekümne aasta vältel. Paljud organisatsioonid kogu maailma on püüdnud TQM-i kasutada ning kvaliteedijuhtimise uurijad on aastaid arutlenud kvaliteedi kui ka TQM-i määratluste üle ja mõned kvaliteedipioneerid on tabelis 1 välja pakutud mitmeid mõisteid selle mõistmiseks.

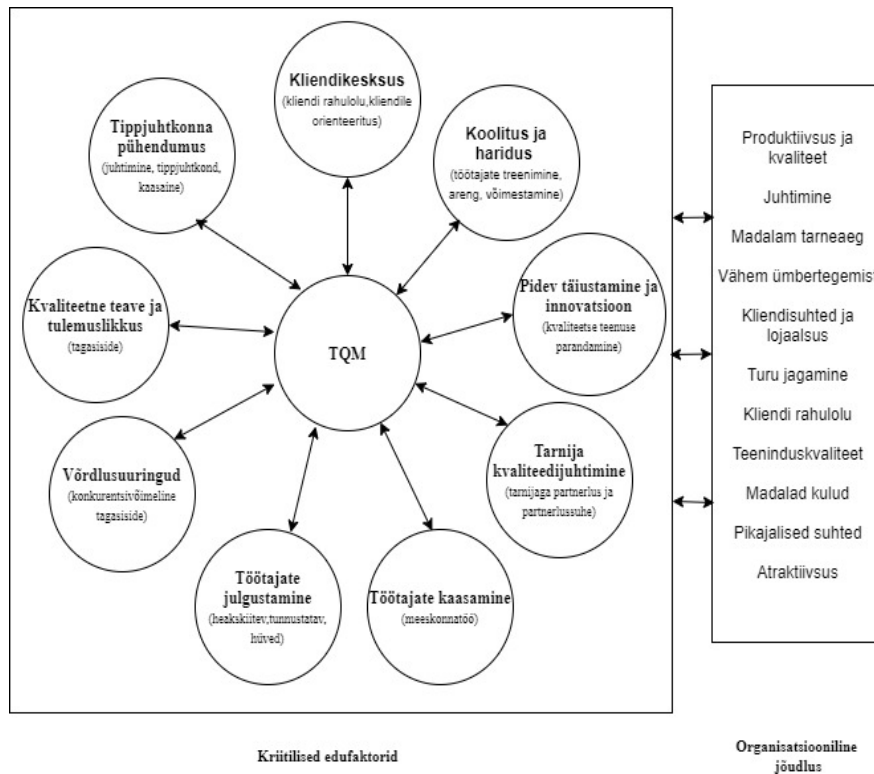
Tabel 1. TQM määratluse mõisted

Mõiste	Autor
Kvaliteet kui väärtus.	Feigenbaum (1951) ja Abbott (1955)
Spetsifikatsioonidele vastavus.	Levitt (1972)
Kasutuskõlblikkus.	Juran jt (1974)
Nõuetele vastavus.	Crosby (1979)
Toote kahjumid.	Taguchi (1981)
Klientide ootused. Toode või teenus, mis vastab kliendi ootustele.	Gronroos (1983) ja Parasuraman <i>et al.</i> (1985)
Fookuse muutmine kliendi rahuloluks.	Reeves ja Bednar (1994)

Allikas: Sila, Ismail ja Ebarahimpour (2003, lk 235) alusel.

Nende määratluste osas pole siiski universaalset kokkulepet. TQM on juhtimisviis, mida ettevõtted kasutavad oma toodete ja teenuste kvaliteedi parandamiseks eesmärgiga parandada tüüpilisi äritegevuse näitajaid (Martinez – Lorente, 2000, lk 2). Banuro, Ntiri-Ampomah ja Banuro (2017) on toonud esile TQM eelised ja tõdevad, et TQM vähendab

kulusid, parandab paindlikkust, tagab toote kvaliteedi, paraneb reageerimisvõime ja töötajate rahulolu, lisaks on Antunes *et al.*, (2017) öelnud, et see aitab luua keskkonda, toetab innovatsiooni kultuuri, kuna see on hea lähenemisviis ettevõtte tõhususele, paindlikkuse ja konkurentsivõime parandamiseks, et vastata kliendi nõudmistele. Oma uuringus jõudis Mosadeghrad (2006, lk 163) järeldusele, et sageli ebaõnnestub TQM juurutamine järgmistel põhjustel: ebaefektiivne või sobimatu TQM mudel, ebaefektiivne või sobimatu meetod, ebasobiv keskkond. Talib ja Rahman (2010, lk 375) on oma uurimuses välja pakkunud üheksa kriitilist tegurit teenindusorganisatsioonidele TQM mudeli rakendamisel, mis on kujutatud nende poolt pakutud mudelil kriitiliste eduteguritele teenuse korraldamisel, mis põhinesid uuringutes nende sagedusel ja kasutamisel teadlaste ja praktikute poolt ning reastasid need tähtsuse järjekorras: tippjuhtkonna pühendumus; kliendikesksus; koolitus ja haridus; pidev täiustamine ja innovatsioon; töötajate kaasamine; töötajate; võrdlusuuringud; kvaliteetne teave ja tulemuslikkus (vt joonis 4).



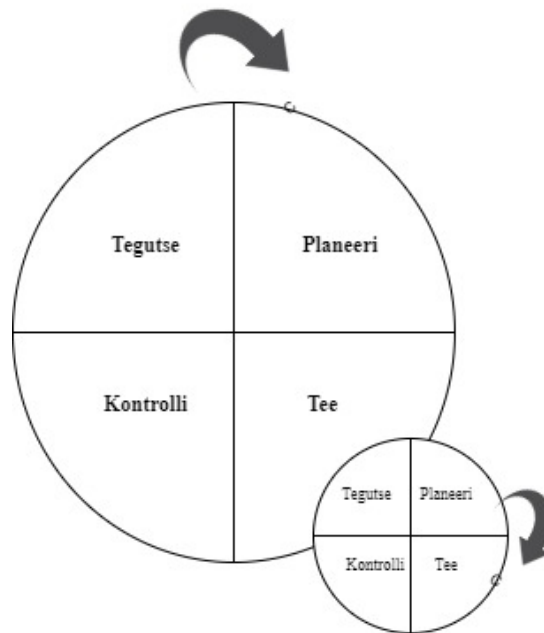
Joonis 4. Talib ja Rahman (2010, lk 370), Al-Qahtani, Alshehri, Abdaziz (2015, lk 122) põhjal autori koostatud

TQM-i kontseptsiooni erinevad lähenemised on viinud erinevate tõdemusteni, aga kvaliteedijuhtimise praktikute eesmärk on oma kvaliteedijuhtimise tööriistade abil jõuda senisest kasutatavast juhtimisvormist parimateni. Eesmärk on optimeerida ettevõtte potentsiaali raiskavate tavade vähendamise kaudu. See on meetod, mille abil juhtkond ja töötajad ühinevad ettevõtte teenuste, tootmise ja kaupade parandamise ühise eesmärgi nimel. TQM-i praktiseerimine tähendab, et eeldatavasti saab kvaliteedist prioriteet kõigis ettevõtte tegevusvaldkondades.

Terviklikku kvaliteedijuhtimissüsteemile lähenemist on Deming (1986) kirjeldanud läbi kvaliteedi, kus kvaliteet peab olema suunatud kliendi vajadustele, nii praegustele kui ka tulevastele. Demingi käsitus tugineb pideva parendamise tsüklile PDCA (*plan-do-check-act*) ja on universaalselt rakendatav. (Oakland, 2006). PDCA tsükkel töötati algselt välja tootmise valdkonnas ja moodustub neljast parendamise sammust:

- 1) planeeri (*plan*) – kehtesta toimivusega seotud eesmärgid ja standardid;
- 2) tee (*do*) – mõõda tegelikku toimivust;
- 3) kontrolli (*check*) – võrdle tegelikku toimivust kehtestatud eesmärkide ja standarditega, see tähendab, et määra kindlaks nendevaheline lahknevus;
- 4) tegutse (*act*) – algata vajalikke tegevusi lahknevuse likvideerimiseks ja tee tarvilikud parendused (Oakland 2006).

Sokovic, Pavletic, ja Pipan (2010) on PDCA tsükli aspekte kirjeldanud nii, et neid rakendatakse sisemises kvaliteedi tagamise protseduuris ja see tsükkel on midagi enam kui lihtsalt tööriist. Võttes arvesse eeltoodud klassikalist parendamise tsükli on Sokovic *et al.*, (2010) kaasanud parendamise tsükli tee (*do*) etapis mini PDCA tsükli (vt joonis 5, lk 16), kuni kõik selle rakendamise probleemid on lahendatud.



Joonis 5. Täiustatud PDCA tsükkel Kondō, 1995, Sokovic *et al.*, 2010, lk 478, põhjal autori koostatud

Nende arvamust mööda on PDCA kõige olulisem aspekt “tee” etapp pärast projekti lõpetamist, kui tsükkel algab uuesti edasiseks parandamiseks (*ibid*). PDCA tsükkel on pideva organisatsiooni kultuuris kinnistunud parendusprotsessid. Seda on lihtne mõista ja seda peaksid kasutama paljud inimesed ettevõttes. Patel, Deshpande (2017, lk 201) arvates seisneb PDCA kõige olulisem aspekt tsükli järgses projekti lõpuleviimise etapis ja algab uuesti edasises parendamises. Kvaliteedijuhtimise rakendamine ettevõttes aitab juhtidel tõsta teenuse kvaliteeti ja läbi koolitamise muutuvad töötajad efektiivsemaks ning klient saab sellise teenuse, mis vastab tema ootustele.

Hota *et al.*, (2020) on oma uurimuses jõudnud järeldusele, et haridus ja haridusteenused on institutsioonides juhtimise tulemuslikkuse parandamisel peamine tegur. Seetõttu peavad kõik osalevad organisatsioonid tegema koostööd kõigi sidusrühmadega, tagamaks kvaliteetset haridust ja teenuseid ning TQM-i rakendamine avaldab positiivset mõju asutuste kvaliteeditulemustele. Kvaliteedikultuuri väärtused on pidev areng, avatud koostöö, probleemi tõene lahendamine ja otsustusprotsess. Lisaks peavad kõik sidusrühmad tegema probleemide lahendamiseks koostööd ja organisatsiooni liikmed

peavad olema teadlikud plaanidest, strateegiatest ja meetoditest mida kasutatakse eesmärkide saavutamiseks. On suur ebaõnnestumise oht, kui pole head kommunikatsioonistrateegiat (*ibid*). Tabelis 2 on kokku võetud kvaliteedile suunatud meetodid kriteeriumid, eelised ja puudused ning kvaliteedimudelite võrdlused.

Tabel 2. Kvaliteedimudelite võrdlus.

Mudel	Kriteeriumid	Eelised	Puudused
Grönroos Terviklikult tajutud kvaliteet.	tehniline kvaliteet, funktsionaalne kvaliteet, ettevõtte maine.	ettevõtte mainega arvestav rahulolu kujunemisel.	muutujaid on palju, mis teeb hindamise finantsiliselt kulukaks.
GAP	oodatud teenus, tajutud teenus, lubatud teenus, osutatud teenus, teeninduse normid, juhtkonna eeldused, klientide ootused.	teenuse osutamise kitsaskohad saavad selguse.	klientide ootuste ja tegelikult tajutud teenuse erinevused jäävad kaardistamata.
SERVQUAL	füüsiline keskkond, usaldusväärus, teenindusvalmidus, kindlus, empaatia.	meetod on lihtsalt rakendatav.	klientide ootused võivad põhineda ebareaalsetel väärtustel.
TQM	toimivus, usaldusväärus, vastupidavus, hind, reklaam, garantii.	vähendab kulusid, parandab paindlikkust, toote kvaliteedi tagamine, paindlikkus reageerimisvõime, töötajate rahulolu, innovatsioon.	vanade harjumuste murdmise keerulisus, lühiajaline perspektiiv, kliendikesksuse puudumine.
PDCA	planeeri, tee, kontrolli, tegutse.	probleemi lahendamine ja parendamine.	ei pühendata piisavalt „tee“ faasile.

Allikas: Grönroos (1984), Parasuraman *et al.*, (1985, 1988), Zeithaml *et al.*, (1993),) Sokovic, Pavletic, Pipan (2010), Kondõ (1995), alusel autori üldistused.

Alapeatüki kokkuvõtteks võib öelda, et kvaliteet on oma olemuselt kliendile suunatud tegevus, mis tähendab laiemalt tema ootuste täitmist. Kvaliteedis võib olla suuri erinevusi ja raske on täpselt kindlaks teha, millised tegurid seda täpselt määravad ja kas selle tagamiseks on võimalik rakendada kõiki teadaolevaid kvaliteedimääratlusi. Ükski neist

ei ole võrreldes teistega parim ning teineteist täiendades on esmatähtis eesmärgi saavutamine, kus fookuses on teenus ja klient. Kliendi rahulolu tagamisel on oluline osa kõikidel teenuse komponentidel ja see, et kõik osapooled oleksid kaasatud ja saaksid ühtemoodi aru selle vajadusest. Kvaliteedi hindamine on oma olemuselt kulukas, aga teenuse pakkuja saab arvestada hilisemat kasu, mis läbi kliendile teenust pakkudes saadakse. Klientide vajadustega tuleb arvestada, aga selle juures peab säilima tasakaal vajaduste ja kulutuste vahel ning kõiki ebamõistlike kliendi nõudmisi ei pea arvestama. Oluline roll kvaliteedi tagamisel on pidev protsessi parendamine, probleemide lahendamine ja teadvustatud tegevus kõikide osalejate poolt.

1.2 Mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi mõjutegurid, hindamine ja tagamine

Mootorsõidukijuhtide koolitaja eesmärgiks peab olema rahulolev klient, kes teenust tarbides toob ettevõttele sisse finantsvahendeid ja aitab püsida kasumis ning konkurentsisis. Eelkõige on mootorsõidukijuhtide õppe eesmärk edendada kogemusteta juhtide, eriti teismeliste ohutust (Paz *et al.*, 2015). Eelnimetatud edu saavutamiseks on vajalik ettevõttel juhendada kvaliteedijuhtimise süsteemist, millele põhineks ka ettevõtte teeninduse kvaliteet ja oleksid tagatud klientide ootused.

Mootorsõidukijuhtide koolituse analüüsis jõudsid Elvebakk *et al.*, (2017, lk 268) järeldusele, et autokoolid panevad õppeplaanide kujundamisel mõnevõrra rohkem rõhku hariduspõhisele platvormile ja kasutavad laiemat haridusmeetodite ja õppevormide valikut. Õppes rõhutati kahepoolset suhtlemist, õpilase aktiivsust, õpilaste kogemuste kasutamist, kaasamist, meeskonnatööd ja teadmiste jagamist. Koolituskeskuste seas läbi viidud uuring näitas, et arutelu ja kogemuste jagamine - oli õpetamise kõige levinum vorm. Õpetamist esitluste kaudu, meeskonnatöö, video analüüs ja demonstratsioone kasutati õppeplaanides väga laialdaselt. Kokkuvõtlikult nenditi, et enamikes õppeplaanides korduvad samad eesmärgid, sisu ja õpetamismeetodid. See tähendab, et õpitulemuste erinevusi ei põhjusta tõenäoliselt õpetamiskavade erinevused.

Väljundipõhise õppekava väljatöötamise toetamiseks on Klieme *et al.*, (2007, lk 25 – 32) sõnastanud seitse kvaliteeditunnust, mis iseloomustavad häid koolitusstandardeid - algajate sõidukijuhtide ettevalmistamise valdkonnas:

- 1) ainespetsiifilisus (viitavad tihedalt konkreetsele õppesisule);
- 2) fookus (keskenduvad õppimise põhivaldkondadele, selle asemel, et püüda katta kogu spektrit kõigi selle külgharudega);
- 3) kumulatiivsus (viitavad pädevustele, mis peavad olema omandatud õppeprotsessi teatud ajani; seega on need suunatud kumulatiivsele, süstemaatiliselt integreeritud õppele);
- 4) siduv rakendatavus (esindavad minimaalseid kompetentsinõudeid, mis on kõikidel õppijatel);
- 5) diferentseerimine (kirjeldavad mitte ainult minimaalset kompetentsustaset, vaid ka veelgi kõrgemat taset ja illustreerivad seega kompetentsuse võimalikke arenguteid);
- 6) arusaadavus (on sõnastatud selgelt, kokkuvõtlikult ja arusaadavalt);
- 7) teostatavus (kujutavad endast õppurile väljakutset, kuid sellele vaatamata on realistliku vaevaga võimalik saavutada).

Liiklusohutuse tagamiseks peavad olema määratletud miinimumstandardid kuna need suunavad sõiduõpetajate, eksamineerijate tähelepanu kõikide algajate mootorsõidukijuhtide ilmnevatele ohutusega seotud olulistele puudustele. Miinimumstandardid osutavad sellisel juhul põhipädevustele, mis peaksid olema saavutatavad suuremale osale õppijatest, regulaarsed standardid kirjeldavad tüüpilisi pädevusi, mille saavutavad keskmised õppijad ning maksimaalsed standardid, mille üldjuhul saavutavad vähesed õppijad (*ibid*).

Nyberg *et al.*, (2006), ja Hendriksson *et al.*, (2004) on tõdenud, et hariduses on kolm nurgakivi; hariduse eesmärgid, hariduse sisu/protsess ja testid. Need kolm nurgakivi peaksid moodustama ühe ühtlustatud üksuse. Rakendatuna autojuhkikoolituses tähendab see, et eesmärgid peaksid olema määratletud ja saavutatavate tulemuste saavutamiseks

peaks õpe olema välja töötatud viisil, mis tagab nende eesmärkide saavutamise ja test peaks suutma kontrollida, millises ulatuses eesmärgid on jõutud.

Juba 2002. aasta uuringust selgus, et õnnetusjuhtumite arv esimestel aastatel pärast mootorsõidukijuhi koolitust on seni üks traditsioonilisemaid kriteeriume koolituse kvaliteedi hindamiseks, aga ainult õnnetuste statistikat ei saa siduda autokoolis antava õpetuse kvaliteediga, sest hilisem autojuhi riskikäitumine ei ole kontrollitav Hatakka, Keskinen, Gregersen, Glad ja Hernetkoski (2002). Lisaks eeltoodule ei saa olla päris kindel, et lühiajaline kindlate tundide arvuga normeeritud mootorsõidukijuhi juhikoolitus on efektiivne, kui varasemad väljakujunenud õpiharjumused ja motivatsioon on puudulikud.

Enamik hinnanguid juhikoolitusele ei ole leidnud ühest seost koolituse ja hilisemate liiklusõnnetuse arvu vahel (Christie, 2016; Ker *et al.*, 2005; Mayhew & Simpson, 2002; Roberts & Kwan, 2008), aga õpetus peaks andma piisava arusaama selles osas, et ainult sõiduki käsitlemise oskus ei ole piisav ohutuks liiklemiseks, vaid oskus ohtu tajuda, ennetada ja vältida parendab liiklusohutust. Beanland *et al.*, (2013, lk 127) leiavad samuti, et ehkki mootorsõidukijuhtide koolitusprogrammid on populaarsed, siis jääb nende seos liiklusõnnetuste arvu vähendamisel ebaselgeks.

Näiteks toob Kasperaviciute (2013) välja, et kvaliteedimudeli rakendamine haridusasutustes toetuvad viimaste sisemistele vajadustele ja on seetõttu kasulikud nõrkade kohtade ja arengualade väljaselgitamisel. Kvaliteetse mootorsõidukijuhi hariduse omandamise võimaldamine eeldab eelkõige sarnastel alustel õppe läbiviimist kõikides autokoolides ning koolidel on sarnane protsessi- ja kvaliteedijuhtimise süsteem. Oluline on, et autokoolide tegevused vastaksid ühtsetele teoreetilistele- ja praktilistele alustele. Sõltumata tegevusvaldkonnast, suurusest, struktuurist või küpsusest vajavad arengule keskenduvad organisatsioonid sobivat raamistikku.

Williams (2003, lk 6) tõdeb, et algajatel autojuhtidel on esimestel aastatel dramaatiliselt suur avariise sattumise oht, Masten & Foss (2010) kinnitavad, et see risk püsib kõrgena mõnda aega. Lisaks nendivad nad, et mootorsõidukijuhi haridus on osa sõidu, oskuste ja hoiakute õppimisest (õpetatakse tavaliselt klassis, aga mitte alati) ja on kogu maailmas levinud õpetamisviis. Õppimine on protsess, mis nõuab aega ja tihti ka tunnetusprotsesside, sh mõtlemis-, tähelepanu- ja tajuprotsesside teadlikku ja pingutust nõudvat suunamist, et ajus jõuaksid tekkida püsivad muutused ning õppimine ja ka õppima õppimine on protsessid, mis nõuavad aega ja kognitiivset pingutust.

Hirch *et al.*, (2006) nendib, et kui noori motiveerib ainult võimalus saada kiirelt juhtimisõigust, siis võivad liiklusohutusosalased tulemused olla halvad. Shope (2006) uuris noorukite käitumist mootorsõiduki roolis ja juhtis tähelepanu sellele, et isegi kui põhioskused ja teadmised on omandatud, siis on vaja palju kogemusi, et rahuldaval tasemel autot juhtida. Mootorsõidukijuhi koolitusi viivad läbi erineva kvalifikatsiooniga inimesed ja traditsiooniline õpe ei pruugi piisavalt käsitleda neid probleeme, mis on seotud riskijuhtimisega.

Fylan ja Caveney (2016) viisid läbi uuringu, mille eesmärk oli välja selgitada noorte inimeste (fookusgrupp 16–24 eluaastat) motivatsiooni, mis motiveerib noort inimest õppima autot juhtima? Uuringust selgus viis motivatsioonitegurit: iseseisvus; isiklik ruum (vabadus); austus; laiendab sotsiaalset maailma; karjäärivõimalus. Kuigi autokoolis õppimine on kallis, siis motivatsioon omada juhtimisõigust innustab noori koolitust läbima. Billig *et al.*, (2014, lk 25) on oma uuringus reastanud õppijad erinevate tunnuste järgi: uurijad, probleemide tundjad, kriitilised ja loovad mõtlejad, suhtlejad, põhimõttelised, avameelsed, empaatilised, tasakaalukas, reflekteerija. Moon (2002, lk 5) märgib oma uuringus, et õppija eesmärgist tulenevalt valib ta õpinguteks kas süvalähenemise või pindmise lähenemise. Süvalähenemisel õppija mõistab materjali tähendust, on valmis selle integreerima oma varasematesse teadmistesse ja vajadusel oma arusaami muutma. Pindmise lähenemise korral soovib õppija materjali meelde jätta, mitte seda mõista ja seostada varasema teadmiselega.

Akram (2014, lk 214) jõudis järeldusele, et õppimisstiilid mängivad õpilaste elus olulist rolli. Kui õpilased tunnevad ära enda omad õppimisstiilid, saavad nad selle oma õppesse integreerida. Selle tulemusena on õppeprotsess nauditavam, kiirem ja tõhusam. Pealegi, õpetajad peaksid proovima kohandada oma õpetamisstiile nii, et need sobiks õpilaste õppimisstiilidega. Peacock (2001, lk 15) teeb ettepaneku, et õpetajad peaksid püüdlema selle poole, et kasutatakse tasakaalustatud õpetamisstiil, mis ühtegi teist ülemäära ei soosi. Boneva & Mihhova (2012, lk 22) ütlevad oma ülevaates, et õppematerjalidele lähenemiseks on palju viise ja meie valik peegeldab meie mõtlemis- ja õppimisviisi ning uuringute kohaselt jäävad õpilastele meelde ning järelavad, et kui õpetajatel on ülevaade oma õpilaste õppimisstiilidest, siis nad mõistavad paremini iga õpilase individuaalseid vajadusi ja omavad paremat arusaamist valdkondadest, kus see õpilane tõenäoliselt vajab täiendavat tuge.

Peräaho *et al.*, (2003, lk 16) väidavad, et konstruktiivse õppimise põhiidee on selles, et õppimine on aktiivne protsess, kus õppija konstrueerib ja laiendab oma alusteadmised ja oskused. See tähendab seda, et inimesed, kes teavad mõnest konkreetses valdkonnast palju ja on selle valdkonna eksperdid, õpivad samuti, mäletavad ja mõistavad kergemini asju kui algajad, kellel ei ole niipalju taustteadmist. Lisaks juhivad nad tähelepanu sellele, et teadmisi ei edastata muutumatul kujul õpetajast õpilaseni. Selle asemel konstrueerib õppija oma eelteadmised, kogemused ja eeldused.

Koolituse edukuse üheks eelduseks on nõuetele vastav ja reaalselt õpilase vajadusi arvestav õppekava ning Green ja Brown (2016, lk 102) mõistes peab õppekava mis tahes õppekursuse kohta kirjeldatama selle ulatuse ja järjestuse, juhendavate sündmusi ja õpikogemusi, mida see hõlmab, ning meetodeid, milles neid sündmusi ja kogemusi ellu viiakse. Broth, Cromdal, ja Levin (2018) uuringu kohaselt on mootorsõidukijuhtide, kui sotsiaalse koolituse lõppeesmärk toota uusi ja pädevaid autojuhte, kes suudavad osavalt sõidukiga manööverdada ja liikluses ohutult käituda.

Õpetajahariduses edendatakse õpetamise kvaliteedi aspekte nagu juhendamise selgus, õpetaja ja õpilase suhted klassiruumis ja tulemuslikkuse jälgimist (Darling-Hammond 2000, lk 4). Okas, Schaaf ja Krull (2013) nendivad et, õpetajakoolituses ja õpetajate täiendusõppes on kindlasti kõige mõistlikum rohkem kasutada tundide videosalvestisi ning koolituse sisulist poolt aitaks viia paremuse poole see, kui õpetajakoolituse üliõpilased vaatleksid nii algajate, ka ise isepraktika ajal antud tunde kui ka kogunud õpetajate tunde. Õpetajate kvaliteedi mõõtmisel domineeriv lähenemisviis keskendub sellele, mil määral õpetaja käitumine mõjutab õpilase saavutusi ja õpetaja pädevus peaks olema seotud õpetamise kvaliteediga (Rimm-Kaufman & Hamre, 2010). Koolituse kvaliteedi mõjutegurite ja hindamise teoreetilised käsitlused mootorsõidukijuhtide õppes on toodud tabelis 3.

Tabel 3. Koolituse kvaliteedi mõjutegurite ja hindamise teoreetilised käsitlused mootorsõidukijuhtide õppes

Õpilase ootused	Autokool/õpetaja eesmärgid	Autor
Tulemuslikkus	Seos õpetajahariduse ja tulemuste vahel	Angrist & Lavy (2001)
Õppimine on aktiivne protsess	Õpetaja on valdkonna ekspert	Peräaho <i>et al.</i> , (2003)
Hariduse eesmärk	Õpetuse eesmärgid ja selle kontroll	Nyberg <i>et al.</i> , (2006), Hendriksson <i>et al.</i> , (2004)
Kogemused	Kvalifitseeritud õpetajad	Shope (2006)
Standardid peavad olema saavutatavad	Koolitusstandardid, seitse kvaliteeditunnust	Klieme <i>et al.</i> , (2007)
Õppimine kui protsess	Sõidu, oskuste ja hoiakute õpetamine	Masten & Foss (2010)
Juhi käitumine	GDE maatriksi eesmärgid	Keskinen, Hernetkosk (2011)
Õpilase saavutus	Õpetamise kvaliteet	Rimm-Kaufman & Hamre, (2010)
Kvaliteetne haridus	Protsessi- ja kvaliteedijuhtimise süsteem	Kasperaviciute (2013)
Õppimisstiil	Õpetamisstiil	Akram (2014)
Ootused teenusele	Kvaliteedijuhtimise süsteem	Paz <i>et al.</i> , (2015)
Kliendikesksus	Õpetuse standard	CIECA-RUE (2015)
Õpilase vajadused	Õppekava	Green ja Brown (2016)
Õpilase aktiivsus	Õppeplaanid, haridusmeetodid, õppevormid	Elvebakk <i>et al.</i> , (2017)

Allikas: Tabelis 3 viidatud allikate põhjal autori koostatud.

Mincu (2015) ja Angrist & Lavy (2001) soovivad vaadelda olulisi seoseid õpetajahariduse, õpetaja atesteerimisele ja õpilaste tulemuslikkuse vahel, kooli, linna ja riigi tasandil. Fauth *et al.*, (2019) viisid läbi uuringu, kus selgus, et õpetaja kompetents on seotud õpilase tulemustega, õpetajad erinevad oma pädevustega teineteisest, õpetajad kes naudivad õpetamist suudavad paremini tõsta õpilaste huvi õpetatava vastu ning õpetaja entusiasm on tõepoolest olulised õpetamise kvaliteedis, õpilaste algteadmistes ning õpetaja pädevusel on oluline mõju õpilase edasiste tulemuste osas.

Mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi hindamine ja teoreetilised käsitlused on erinevate uuringute ja autorite käsitluste põhjal keskendunud kliendi ehk õpilase ootusele kvaliteetse teenuse saamisel. Siin on tähtis roll õpilasel endal, kes peab maksimaalselt panustama eesmärgi saavutamiseks. Töö teoreetilises osas selgus, et autokoolidelt oodatakse eelkõige üldiseid kvaliteedijuhtimisele suunatud tegevusi ja protsessipõhist juhtimist, õppeplaani või koolitusstandardi kehtestamist ja tulemuslikku seost õpetaja ja õpilase tulemuse vahel ning seatud eesmärkide täitmist. Määrav roll on õpetaja kogemusel ja oskusel seda edasi anda.

Hetkel ei ole uuringutest selgunud konkreetseid kvaliteedimudeleid mootorsõidukijuhtide koolitussüsteemi parendamiseks, siis on üheks võimaluseks juhinduda TQM kvaliteedijuhtimise meetodist, mis oma olemuselt sobib töös seatud eesmärkide elluviimiseks. TQM üheks eeliseks on avatud ja paindlik töökultuur, mis on suunatud pidevale täiustamisele ja kliendi rahulolu tõstmisele.

2. MOOTORSÕIDUKIJUHTIDE ETTEVALMISTUS EESTI AUTOKOOLIDES

2.1 Ülevaade mootorsõidukijuhtide koolituse korraldusest ja kvaliteedinõuetest

Mootorsõidukijuhtide ettevalmistamise tulemustes ja kvaliteedis on autokoolides suuri erinevusi. Raske on täpselt kindlaks teha, millised tegurid määravad, kas autokoolis antav õpe on hea või halb, kuid on selge, et koolis saadav õppe kvaliteet on oluline tegur, mis mõjutab inimest selle valikul. Õppida sõidukit juhtima võib esialgu tunduda lihtsa tegevusena, aga alati ei pruugi see nii olla. Kogu õppeprotsess võib olla ohtlik nii enesele kui ka teistele liiklejatele, mille käigus tuleb selgeks teha palju reegleid, sõiduki käsitlemise tehnikaid ning kõike eelnenut tuleb osata rakendada liikluses.

1.veebruaril 2020. aastal rakendunud uus mootorsõidukijuhi eksamineerimise ja juhtimisõiguse andmise kord. Muudatuse eesmärgiks oli uuendada mootorsõidukijuhtide sõidueksami hindamise põhimõtteid ja ülesandeid ning selle kaudu parandada juhtide ettevalmistamise taset. Määrus muutis paindlikumaks õpilaste ettevalmistamise tingimused, kaotati õppekavadest rangelt ette kirjutatud õppekavade ainekaardid ja tundide mahud ning rakendus sõidueksami hindamise uus struktuur. Kooli õppekava määrab juhi ettevalmistamiseks minimaalselt vajalikud õppeained, õpiväljundid ja sõidutundide minimaalse mahu. Õppekava peab olema paindlik, võimaldades arvestada õpilaste individuaalset arengut (Riigi Teataja, 2020). Määrusega muudeti kohustuslike sõidutundide arvu ja tõsteti B kategooria õppes kahekümnele sõidutunnilt kolmekümnele. Uue õppekava järgi õppima asunute mootorsõidukijuhi kandidaatide esimese sõidueksami tulemused on võrreldes varasemaga keskmiselt ca 5% paremad, kui tulemused eelmise, vähemate sõidutundide ja kindlalt piiritletud õppekava järgi (vt tabel 4, lk 26).

Tabel 4. B kategooria sõidueksamite katsete läbimise võrdlus

Katse nr	Vana määrus (enne 2020. a)	Läbimise protsent	Uus määrus (alates 01.02.2020.a)	Läbimise protsent
	Eksamite arv		Eksamite arv	
1.	15260	44%	10770	49%
2.	6556	39%	3965	46%
3.	2798	40%	1304	47%

Allikas: Transpordiamet, 2021, alusel autori koostatud.

Kuna eksami tulemuste andmeid on kogutud alles üks aasta, siis põhjalikumad järeldused saab teha paari aasta möödudes. 2020. aastal maailma tabanud pandeemia tõttu on ära jäänud palju sõidueksameid ja mootorsõidukijuhi- ja õpetajate koolituse taastumine võib võtta aega võrreldavate statistiliste andmete saamiseks. Kui palju mõjutavad õppimise tulemusi veebipõhised loengud ja seminarid ei oska hetkel öelda, aga hilisemate uuringutega on seda võimalik täpsemalt uurida.

Sõidueksami sooritamiseks vajalikud oskused jagatakse sõiduki käsitlemise oskuseks, ohutunnetuseks ja liikluses iseseisvaks toimetulekuks. Hindamise käigus pöörab eksamineerija erilist tähelepanu juhikandidaadi kaalutletud ja teisi arvestavale juhtimiskäitumisele, mis peegeldab üldist sõiduki juhtimisstiili. Muudatusena ei tooda välja kinnist nimekirja tõsistest vigadest, mille korral loetakse sõidueksam koheselt mittesooritatuks, vaid hinnatakse juhikandidaadi teadmiste, oskuste ja käitumise kogumeid ehk kompetentse. Eksamineeritavale antakse ülevaade, millistele teadmistele ja oskustele tuleks iseseisva sõitmise alustamisel rohkem tähelepanu pöörata. Sõidueksami tulemus on mitteamestatud, kui juhikandidaat ei ole saavutanud kvalifikatsiooninõudeid piisaval tasemel (Riigi Teataja, 2020).

Eksamineerimise kvaliteet ja tulemused peavad mõjutama mootorsõidukijuhi koolitust ja see tähendab, et koolitus ei ole midagi eraldiseisvat ja sõltumatut. Samas on oluline, kas protsessi tuleb muuta läbi eksamineerimise parendamise, mootorsõidukijuhtide koolituse

kaasajastamise, või on see kombinatsioon mõlemast? Sõidueksami eesmärk on liiklusohutus ja et liiklusesse ei pääseks keegi, kes oma isikuomadustelt või puudulike teadmistega on ohtlik enesele ja teistele. Lisaks eeltoodule mõjutatakse läbi sõidueksami tulemuste mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteeti, juhikandidaati, samuti autokooli valikut. Eksamineeritava läbisaamine sõidueksamil ei tohiks olla juhus või hea õnn.

Mootorsõidukijuhtide koolituse ühe kvaliteedinäitajana saab hinnata autokooli statistilisi näitajaid, milleks on sõidueksami sooritamise protsent esimesel eksamil ning korduseksamite arv. Samuti autokooli õpetajate tulemust selle kohta, mitu protsenti nende poolt koolitatud juhikandidaatidest läbib sõidueksami esimesel katsel. Transpordiameti statistika näitab, et mootorsõidukijuhtide riikliku sõidueksami läbivus juhikandidaatide poolt on sellisel tasemel, et ainult ca 50 % B kategooria sõidueksamil käijatest sooritab selle esimesel katsel. Oluline on märkida, et B kategooria eksamineeritavad on nooremad inimesed, kellel puudub eelnev sõidukijuhtimise kogemus ja neil on teistsugused hoiakud õppimisprotsessi. Kõikide kategooriate lõikes on läbimine üle poole eksamil käijatest (vt tabel 5).

Tabel 5. Sõidueksami läbivus kõikide kategooriate lõikes

Aasta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Esimesel katsel läbimine (kõik kategooriad)	61%	57%	57%	58%	55%	58%
Esimesel katsel läbimine (B kategooria)	51%	46%	45%	45%	43%	49%
Katsed kokku (kõik kategooriad)	58%	53%	53%	53%	52%	52%

Allikas: Transpordiamet, 2021, alusel autori koostatud.

Kuigi igal riigil on oma juhtimisõiguse andmise süsteem, siis nende koostamisel ja kirjeldamisel juhindutakse Euroopa ühtsest juhilubade direktiivist (Euroopa Liidu Teataja, 2006). Juhihariduse eesmärkide (*Goals for Driver Education, GDE*) maatriks on Euroopa liiklusuuringutes laialdaselt tunnustatud teoreetiline liiklusõpetuse arendamise alus (Peräaho, Keskinen & Hatakka, 2003) ning Põhja- ja Lääne Euroopa riikide

koolituskavades on kompetentside omandamine autokoolis viimased kümnendid suunatud GDE maatriksile. Kehtivas Euroopa mootorsõidukijuhtide koolituse direktiivis on GDE maatriks kui soovitus, mida tuleb liikmesriikidel aluseks võtta (Euroopa komisjon, 2009) ja selles kirjeldatakse neid komponente, mis on vajalikud mootorsõidukijuhil omandada, et olla liikluses ohutu juht.

1.juulil 2011. aastal kehtima hakanud uus liikluseadus tõi kaasa palju muudatusi mootorsõidukijuhtidele, õpetajate õpetamisele ja juhtimisõiguse andmise korralduses. Üheks muudatuse eesmärgiks oli riikliku õppekava vastavusse viimine GDE-maatriksi õpieesmärkidega ja mootorsõidukijuhi õpetaja kvalifikatsioon viidi vastavusse kvalifikatsiooniraamistiku 6. taseme esitatud nõuetele kutsestandardi tähenduses. Määrati kindlaks õppe kestvus, õppeainete loetelu, õpiväljundid ja pädevusnõuded, millele autokooli lõpetanu pidi enne riikliku sõidueksamile tulekut vastama ja kogu kandev roll selles oli õpetajal (Ainjärv, 2010).

Kavandatud muudatused jäid suures ulatuses sellisel kujul rakendamata, sest formaalselt (dokumentides) olid õppekavad küll koolide poolt vormistatud, kuid tegelikult sellest üldjuhul ei juhitud. Õpetajate ja õpilaste koolitajad õpetavad igauks tulenevalt enda kompetentsidest ja teadmistest, aga ühtsetel alustel õppekavu ja metoodikat ei ole tänaseni olemas.

Maanteeameti tellimisel Tallinna Ülikooli Haapsalu kolledži poolt läbi viidud autokoolide hetkeolukorda kaardistava uuringu raames analüüsiti sellel ajal kehtinud majandus- ja kommunikatsiooniministri määrusega kehtestatud B-kategooria ja B1-alamkategooria mootorsõiduki juhi ettevalmistamise riikliku õppekava õpieesmärkide vastavust GDE-maatriksis toodud õpieesmärkidega (*ibid*).

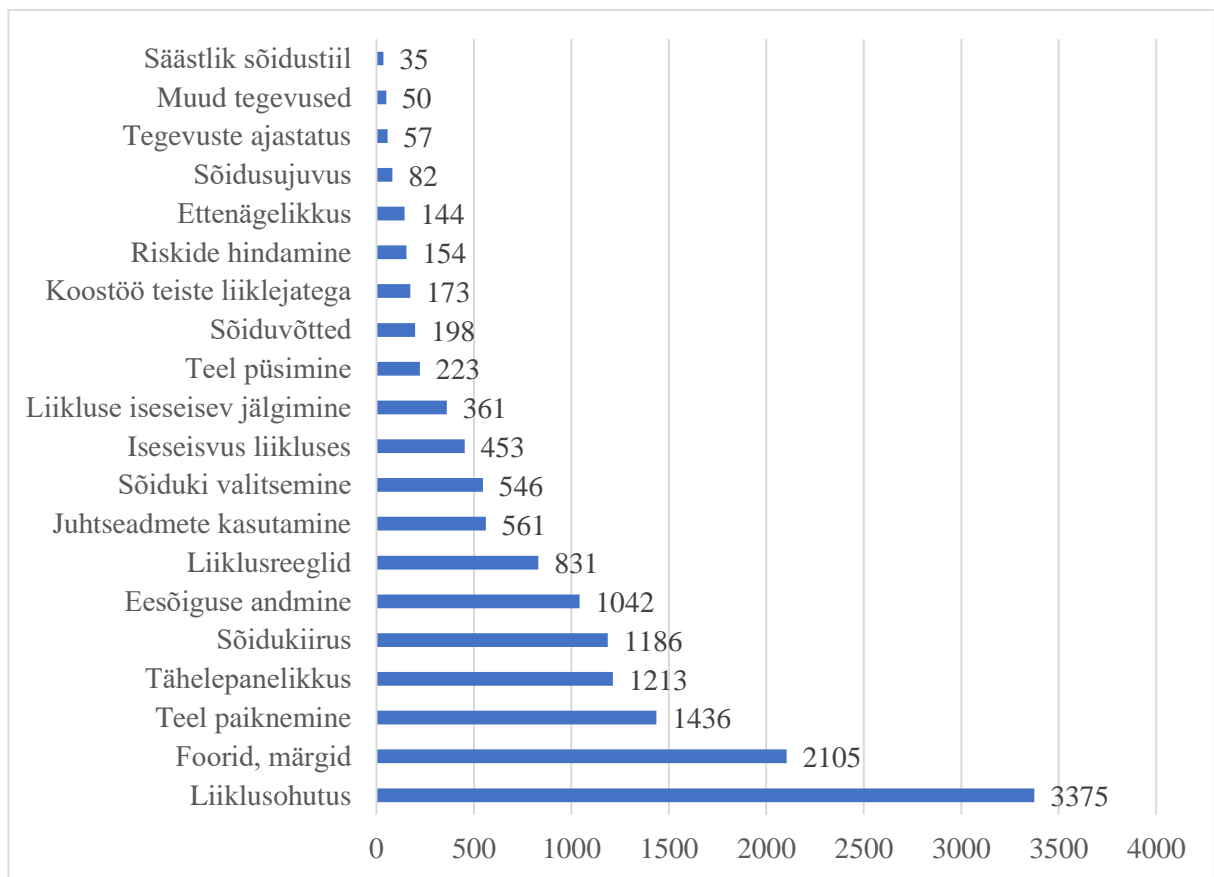
Uuringus läbiviidud analüüsile tuginedes järeldati, et õppekava eesmärgid katsid GDE-maatriksist peamiselt kahte alumist ja kahte vasakpoolset tulp ja oli sarnane lisa 1 Peräaho, Keskinen & Hatakka (2003) ja lisa 2 kirjeldatud CIECA (2007) projekti tulemustega ning õpetajad rakendavad õpetajakeskset lähenemist, kasutavad teooria õpetamiseks loengu vormi ja vähem õpilase aktiivsust eeldavaid õppemeetodeid. Uuring

näitas, et mootorsõidukijuhi koolitusel keskendutakse põhiliselt maatriksi esimesele- ja teisele tasemele, mis eelkõige õpetavad sõiduki mehhaanilist käsitlemist ja tavapärastes liiklusesituatsioonides toimetulekut.

Juhikandidaadid on küll teadlikud sõidu eesmärkidest ja riski suurendavatest faktoritest läbi teoreetiliste teadmiste, aga neid ei osata rakendada sõiduõppes ja nii tulebki riiklikul eksamil tõdeda, et positiivse sõidueksami tulemuse saamiseks jääb puudu vajalikest kompetentsidest ja oskustest. Tihti on ka sõiduki käsitlemisega seotud kompetentsid puudulikud ja nii on kogu autokoolis saadud õpe vähese kvaliteediga.

Haridusvaldkonna arengukava 2021 – 2035 seab sihid järgnevas 15 aastaks ning seal tuuakse välja, et õppeasutuse õppekeskkond peab olema nüüdisaegne, õppijate kui töötajate jaoks tervist toetav ja turvaline, tagama igale õppijale võimalused omandada teadmised, oskused ja hoiakud ning õpe on õppijakeskne ja õppija vastutab oma õppimise eest (Haridusvaldkonna.....2020). Suismetsä (2018) nendib, et sõiduõpetajate- ja mootorsõidukijuhtide koolitus on korraldatud aastaid Euroopas mitmel erineval viisil. Puudub üldine jagatud kontseptsioon mida koolitus peaks sisaldama, kui kaua see peaks kestma ja millises protsessis on vaja õpetajat.

Transpordiameti B kategooria sõidueksamite statistika näitab, et 2020. aastal olid sõidueksamil kõige rohkem mitteamestatud kompetentsid seotud liiklusohutusega, mootorsõiduki käsitlemisega (teel paiknemine), liiklusreeglitega, tähelepanelikkusega, kui ka teiste liiklejatega arvestamisega. Statistiliste andmete põhjal saab väita, et puudulikud kompetentsid esinesid kõikides eespool kirjeldatud GDE maatriksi raamistiku neljas tasemes (vt joonis 6, lk 30).



Joonis 6. Mitteamvestatud kompetentside arv B kategooria sõidueksamil 2020. aastal.

Allikas: Transpordiamet, 2021. alusel autori koostatud

Kõige rohkem eksitakse liiklusohutust puudutavates situatsioonides, mille tulemusena võib liikluses keegi viga saada või hukkuda ja see on ka sõidueksamil eksamineerija poolt üks enam sekkumist vajav situatsioon. Fooride ja liikluskorraldusvahendite nõuete eiramine on seotud otseselt meie igapäevase liikluskultuuriga, kus teiste autojuhtide negatiivne eeskuju mõjutab suuresti ka tulevase juhi liikluskäitumist. Teel paiknemine on otseselt seotud sõiduki käsitlemise puudulikkusega ja seetõttu on esimesed tunnid kinnisel platsil väga olulised, sest just seal õpitakse selgeks esimesed sõiduvõtted ja õpetaja saab oma sekkumisega varakult ennetada valede sõiduvõtete õppimist ja kinnistumist. Kiirusega seotud puudused esinevad pigem liiga aeglasel sõidul, mille käigus takistatakse teisi liiklejaid ja just aeglane sõit näitab sõiduki käsitlemise

ebakindlust. Mitteamvestatud kompetentsid näitavad selgelt, et kõik elemendid on autokooli õppes suure tähtsusega ja omavahel seotud.

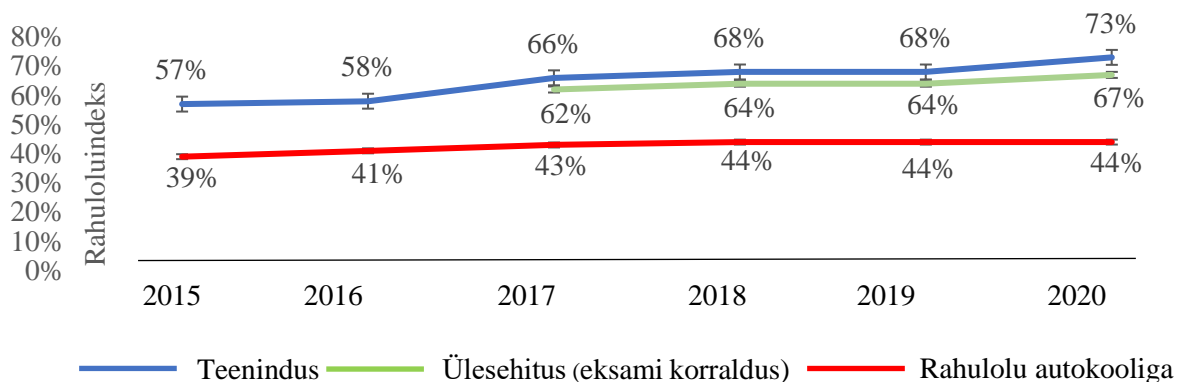
2016. aastal alustas Maanteeamet riikliku sõidueksami vastuvõtmise ja mootorsõidukijuhtide õpet reguleeriva reformiga, mis realiseerus 1.veebruari 2020. aastal. Muudatuse eesmärgiks oli välja töötada ühtsetel alustel, juhikandidaadi kompetentse hindav regulatsioon, et ühtlustada sõidueksamite vastuvõtmise taset vabariigis ja läbi selle mõjutada autokoole kvaliteetse ja kliendikeskse teeninduse poole. Viimaste aastate tulemused on näidanud, et kuigi reform realiseerus alles aasta tagasi (2020. aastal), siis selle eesmärgi hakkas Maanteeamet (nüüd Transpordiamet) realiseerima kohe projekti alguses.

Klientide rahulolu teenuse ja kvaliteediga riiklikul sõidueksamil on igal aastal oluliselt tõusnud (vt joonis 7, lk 32), samas kui rahulolu autokoolidega on jäänud samaks. Transpordiameti statistilistele näitajatele tuginedes võib väita, et paljude autokoolide sõidueksamite tulemused on alates 2020. aastast olnud tõusuteel. Vajalik on täiendavalt uurida, kui palju on seda tulemust mõjutanud uus, kliendi vajadusi arvestav ja individuaalset lähenemist praktiseeriv õppekava? Kuigi sõidueksami läbimise protsent ei ole ainus kvaliteedi hindamise vahend, siis on see üheks indikaatoriks, millest kõige paremini aru saadakse Oluline komponent muudatuste elluviimise monitoorimises on tagasiside saamine klientidelt ehk teenuse tarbijatelt ning seetõttu rakendab Transpordiamet mitmeid aastaid eksamite tagasiside saamiseks soovitusindeksi meetodikat.

Tagasisidet küsitakse, teeninduse, teenuse ülesehituse (eksami korraldus) ja autokoolide rahulolu kohta. Lisaks sellele on eraldi mõõdetavad eksamitega rahulolu eksami piirkonna ja eksamineerijate lõikes. Klientidele saadetud küsimused on järgmised:

- 1) teenindus: Kuidas jäite rahule teiega suhelnud eksamineerija teenindusalaste oskustega?
- 2) ülesehitus: Kas sõidueksami vastuvõtmine oli Teie hinnangul hästi korraldatud?

- 3) rahulolu autokooliga: Kui tõenäoliselt Te soovitaksite autokooli, kus Te õppisite, oma sõbrale või kolleegile?



Joonis 7. Tagasiside küsitluse tulemused. Allikas: Transpordiamet (2021), alusel autori koostatud

Sõidueksami sooritanutest on Transpordiameti 2021. aasta andmetel autokooliga rahul 49% ja mittesooritanutest 27%, samas sõidueksamitega on rahul vastavalt 91% ja 26%, mis näitab, et pigem ollakse autokoolis pakutava teenusega vähem rahul. Tegemist on keskmise hinnanguga ja seetõttu ei saa seda laiendada kõikidele koolidele, aga näitab kindlasti mingit trendi rahulolus või rahulolematuses autokoolis pakutava õppega.

Käesoleval ajal on Eesti mootorsõidukijuhi õppes probleemiks autokoolide ja õpetajate erinev tase, mis väljendub Transpordiametis läbiviidavate sõidueksamite statistikas. Rohkem kui 50% kõikidest sõidueksamitest on korduseksamid, mis omakorda põhjustavad eksamitele ootajate järjekordi ja rahulolematust teenuse pakkujaga. Kui rahulolu sõidueksami vastuvõtmise teenuse ja protsessiga Transpordiametis on 2016. aastast olnud pidevalt tõusuteel, siis rahulolu autokoolidega on jäänud samale tasemele ja ligikaudu 30% halvema tulemusega kui eksamitega rahulolu.

Kuigi paljude koolide tulemused on võrreldes keskmisega tunduvalt paremad, siis tulemuste osas paistavad ikkagi silma väiksema läbivusprotsendi ja rahuloluindeksiga autokoolid. Statistika on saadaval Transpordiameti kodulehel, aga olenemata soovitudest

mitte valida autokooli ainult kursuse hinna järgi seda ikkagi tehakse ja tulemuseks on paljudel hoopis kallim korduseksamite ja lisaõidutundide maksumus. Käesolevas magistritöös soovitakse välja selgitada, milliste kvaliteedile suunatud tegevuste rakendamine aitaks tõsta autokoolide õppe- ja õpetajate kvaliteedi taset ning suurendada klientide rahulolu pakutava teenusega ja läbi selle tegevuse parandada sõidueksamist läbisaamise protsenti ning vähendada korduseksamite arvu.

2.2 Mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi uuringu meetoodika, kirjeldus ja tulemused

Magistritöö teoreetilises osas käsitletud kvaliteedi teoreetilised käsitlused andsid töö autoril võimaluse erinevaid teooriaid omavahel võrrelda ja nende kaudu leida sobiv meetoodika. Koostada uuringu läbiviimiseks sobivad küsimused, et oleksid tagatud töö eesmärkide täitmine, vastused uurimisküsimustele ja uurimisülesandele. Autor kasutas uuringu läbiviimiseks teooriaosas välja toodud kirjalikke allikaid (vt tabel 7, lk 36), 2010. aastal Haapsalu kolledži poolt läbi viidud autokoolide hetkeolukorda kaardistava uuringut ja TQM (*Total Quality Management*) kvaliteedijuhtimise põhimõtete kogumit, mille eesmärgiks on pühendumine klientidele ja nende poolt oodatavale kvaliteedile.

Autor leiab, et see raamistik ja kirjalikud allikad on piisav selleks, et võtta arvesse kõiki autokoolidele esitatud nõudeid, nende erinevusi, tugevaid ja nõrkasid külgi ning eelkõige seda, et TQM käsitleb kõige paremini kliendikesksuse printsiipi. Autori hinnangul on Grönroosi terviklikult tajutud kvaliteet, GAP, SERVQUAL ja PDCA on oma käsitlustelt vähemsobivad ja tervikuna ei arvesta üksi neist mootorsõidukijuhtide koolituse hindamisel valdkonna spetsiifikaga.

Magistritöö uuringu eesmärgiks oli välja selgitada mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi hetkeolukord, leida uuringu tulemustele ja järeldustele tuginedes vastuseid magistritöö uurimisküsimusele ning esitada magistritöö eesmärgi täitmiseks ettepanekud õppe kvaliteedi tõhustamiseks Eesti autokoolides. Andmete kogumise meetoditena kasutati kvalitatiivseid uurimismeetodeid, dokumendianalüüsi ja fookusgrupi intervjuud ning kvantitatiivset uurimismeetodit ankeetküsitluste läbiviimiseks (vt tabel 6, lk 34).

Tabel 6. Autori poolt kasutatud uurimismeetodid

Meetod	Analüüsimeetod	Eesmärk	Valim	Aeg
Dokumendianalüüs.	Sisuanalüüs, statistiline analüüs (kvalitatiivne).	Transpordiameti sõidueksami andmete analüüsimine Tableau keskkonnas, et saada analüüsiv ülevaade transpordiameti sõidueksamite tulemustest aastatel 2015–2020.	Eesti autokoolide sõidueksamite statistikaaruanded aastatel 2015–2020. Keskmiselt 36 000 teooria ja sõidueksamit aastas.	Jaan/Veeb 2021
Fookusgrupi intervjuu (vt lisa 7).	Sisuanalüüs (kvalitatiivne).	Selgitada välja Eesti Autokoolide liidu ja Liikluskoolitajate liidu (esindajate) arvamus õpetamise kvaliteetist autokoolides.	Liikluskoolitajate liit neli esindajat ja Eesti Autokoolide liidu juhatus viis esindajad.	Jaan/Veebr 2021
Ankeetküsitlus veebis, Google forms (vt lisa 3 ja 4).	Statistiline analüüs (kirjeldav statistika, seoste analüüs, kvantitatiivne).	Selgitada välja autokoolide õpetajate ootused, hinnangud, ettepanekud õppekvaliteedi parendamise kohta.	Autokoolide õpetajad. Valim 660 õpetajat, vastas 76, ehk 11% õpetajatest.	Märts 2021
Ankeetküsitlus veebis, Google forms (vt lisa 5 ja 6).	Statistiline analüüs (kirjeldav statistika, seoste analüüs, kvantitatiivne).	Selgitada välja autokooli lõpetanud õpilaste hinnang ja ettepanekud õppekvaliteedi parendamiseks.	Autokooli lõpetanud ja eksamil osalenud isikud. Valim 1000 õpilast, vastas 185, ehk 18,5% valimist.	Märts 2021

Magistritöö uuringu esimese etapina teostati dokumendianalüüs, mille käigus koguti ja analüüsiti autokoolide ja sõidueksamite läbimise statistilist informatsiooni Transpordiameti Tableau ärianalüüsi keskkonnas aastatel 2015–2020 (valim ca 36 000 teooria- ja sõidu eksamit aastas) ning otsiti märksõnu mootorsõidukijuhtide õpetamisega seotud teoreetilistest artiklitest.

Dokumendianalüüsi käigus võrreldi erinevate aastate statistiliste näitajate muutumise tendentse ja kõrvutati neid läbiviidud muudatuste tulemustega. Kõrvutamise eesmärgiks

oli saada ülevaade, kas tehtud muudatused avaldasid mõju hilisematele statistilistele näitajatele sõidueksami läbimisel. Dokumendianalüüs kinnitas uuringu teema asjakohasust, sest mootorsõidukijuhtide õpe ja selle hilisem olulisus juhtide liikluskäitumises ning ohutuses on kogu maailmas väga aktuaalne teema. Paljud riigid on viimastel aastatel läbi uuringute ja katsetuste püüdnud leida lahendusi liiklusturvalisuse parendamiseks ja autokoolide õppe- ning sõidueksamite vastuvõtmise kvaliteetsemaks muutmisel. Valdavalt on nii õppetegevust kui ka hilisemat eksamineerimise ja liiklusohutuse teemat käsitletud ühtsena, sest nende vahel on otsene seos ja ühe osapoole nõrk tulemus mõjutab hilisemat liiklusturvalisust.

Pärast andmete analüüsi viidi läbi fookusgruupiintervjuud Eesti Autokoolide liidu (edaspidi EAKL) ja Liikluskoolitajate liidu juhatuse liikmetega. Mõlema liidu üheksa juhatuse liiget on tegevad sõiduõpetajatena autokoolides ja see võimaldas neil kommenteerida ja arvamust avaldada mootorsõidukijuhtide õpet käsitlevates küsimustes ja teemadel ka sõiduõpetaja vaates.

EAKL juhatusega viidi läbi fookusgruupi intervjuu läbi Google Meet keskkonnas 19. jaanuaril 2021. aastal, Liikluskoolitajate liidu juhatuse liikmetega Google Teams keskkonnas 21. veebruaril 2021. aastal, eesmärgiga saada juhatuste hinnangut mootorsõidukijuhtide ettevalmistuse kvaliteedi teemadel. Fookusgruupi olid kutsutud kõik juhatuse liikmed. Intervjuu läbiviimise käigus andis töö autor enne küsimuste esitamist ülevaate teooria- ja sõidueksami statistikast ning lisaks küsimustele oli kõikidel võimalik avaldada vabas vormis arvamust ja teha ettepanekuid.

Liitude juhtide fookusrühma intervjuule järgnes autokoolide õpetajate ja riiklikul sõidueksamil käinud õpilaste veebipõhine ankeetküsitlus. Küsimustiku sisulisel ettevalmistamisel tugineti magistritöö teoreetilistes osas kirjeldatud TQM kvaliteedipõhimõtete kogumile ja teooriaosas viidatud kirjalikele allikatele, milles toodi esile mootorsõidukijuhiõppe kvaliteedi mõjutegurid (vt tabel 7, lk 36).

Tabel 7. Mootorsõidukijuhiõppe kvaliteedi mõjutegurid

Mõjutegur	Autor
Tasakaalustatud õppimisstiil ja individuaalne vajadus.	Peacock (2001), Boneva & Mihhova(2012), Akram (2014)
Seos õpetajahariduse, õpetaja atesteerimisele ja õpilaste tulemuslikkuse vahel. Koostöö sidusrühmadega ja TQM meetodite rakendamine	Angrist, Lavy (2001), Mincu (2015), Hota <i>et al.</i> , (2020)
Väljundipõhine õppekava ja seitse kvaliteeditunnust. Nõuetele vastav ja realselt õpilase vajadusi arvestav õppekava.	Klieme <i>et al.</i> , (2007), Green, Brown (2016), Ainjärv (2010)
Õppimine kui aktiivne protsess, milles õpib õpilane ja õpetaja.	Peräaho (2003)
Õpetaja käitumise mõju õpilase saavutusele.	<u>Rimm-Kaufman</u> & Hamre (2010), Fauth <i>et al.</i> , (2019)
Läbi eksamineerimisprotsessi suunata ning ühtlustada mootorsõidukijuhi koolituse kvaliteeti.	Hirsch <i>et al.</i> , (2006)
Kliendi rahulolu	Parasuraman <i>et al.</i> , (1985)
Õpilase õpimeetodid ja õpistiil	Masten & Foss (2010), Miles (2007), Billig <i>et al.</i> , (2014), Shope (2006), Robinson (2019)
Õpetajate motivatsioon ja teadmiste täiendamine	Guerriero (2017), Elvebakk <i>et al.</i> , (2017)
Lojaalsuse mõõtmine	Reichheld <i>et al.</i> , (2003)
Kvaliteedi kinnistamine ja parendusprotsess. Kvaliteedimudeli nõrgad kohad	Sokovic <i>et al.</i> , (2010), Kasperaviciute (2013)

Õpetajate ja õpilaste küsimuste vormistamiseks ja vastamise hõlbustamiseks kasutati suletud küsimusi, millele oli võimalik vastata Likerti 5-palli skaalat sobiva vastusevariandi leidmiseks. Iga teema lõppu lisati avatud küsimus, millele oli võimalik vabas vormis vastata, või lisada kommentaare. Ankeedi lõpus oli lisakommentaari võimalus kõikidel ankeedi täitjatel. Küsimuste koostamiselt jälgiti, et need ei oleks suunatud, liiga keeruliselt sõnastatud, pikad ja mitmeti mõistetavad.

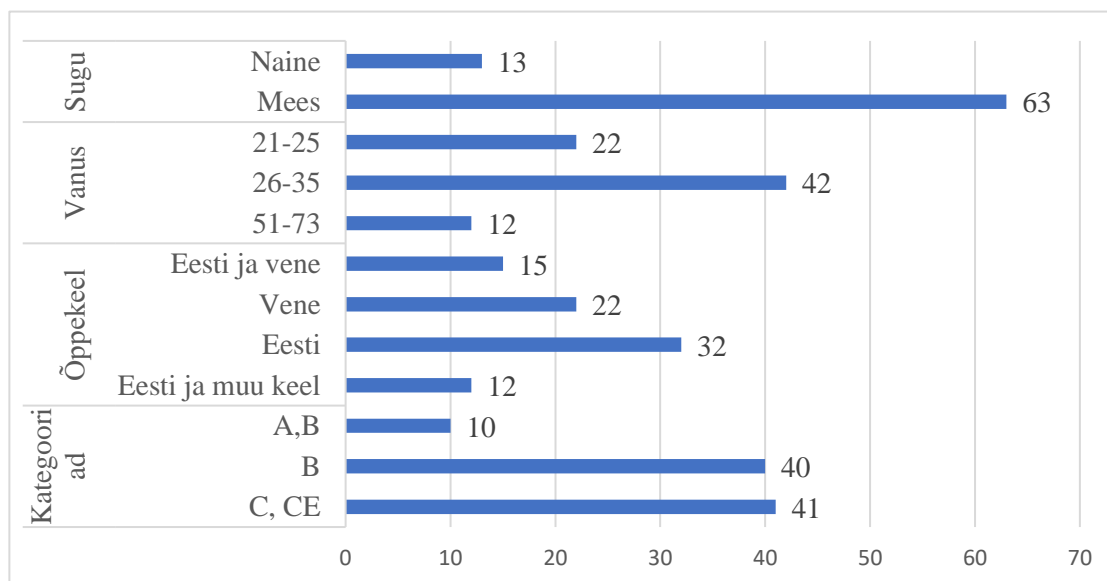
Nendele küsimustele, kus oli võimalik leida sobiv vastusevariant Likerti skaala toel, lisati selgitused, et 5 väljendab täielikku nõustumist ning valides 1, ei nõustu vastaja väitega üldse. Küsimustiku koostamisel peeti silmas uurimisprotsessi varasemates etappides saavutatud väljundeid. See ohjab küsimuste valikut: ankeeti ei panda küsimusi lihtsalt küsimise pärast (Õunpuu, 2014). Küsimuse või ankeedi lõpus vabalt kirjutada, annab vastajale võimaluse anda kommentaare ja vastuseid nendele teemadele, mis ei olnud otseselt seotud küsimustikuga, aga vastaja jaoks olulise tähtsusega ning võivad abistada ankeedi koostajat.

Õpilaste ja õpetajate ankeetküsitluse tulemuste analüüsimiseks kasutati MS Excel Pivot andmeanalüüsi, intervjuude puhul sisuanalüüsi ja saadud tulemus kõrvutati ankeetküsitlustega. Kuna kõigil andmekogumise meetoditel on piirangud, siis mitme meetodi kasutamine võib erinevate meetodite puudused neutraliseerida või kõrvaldada. Samuti võivad iga lähenemise tugevad küljed üksteist täiendada. Creswell & Creswell (2017) tõdevad arengud segameetodite uuringutes (*mixed method*) näitavad suurt potentsiaali keeruliste probleemide lahendamiseks, mis on oma olemuselt kontekstitundlikud ja multidistsiplinaarsed ja sisaldab rohkem kui ühte meetodit uurimisküsimuste igakülgselt käsitlemiseks.

Ankeetküsitluse uuringu tulemusi uuriti nende küsimuste osas paralleelselt, kus küsimused olid sarnased, või toetasid teineteist. Küsimustikud olid koostatud põhimõttel, et õpetajate ja õpilaste arvamusi, hinnanguid ja väiteid oleks võimalik omavahel võrrelda ja leida seoseid. Lisaks sellele on võimalus kõrvutada neid vastuseid ja analüüsida intervjuudes toodud väidete ja arvamustega. Kõik töös esitatud joonised ja tabelid on uuringu tulemuste põhjal autori koostatud.

Autokooli õpetajate (edaspidi õpetajate) ankeetküsimustikud saadeti 38. autokoolile 24.veebruaril ja 2. märtsil ning küsimustik oli avatud kuni 17. märtsini 2021. Lisaks saadeti ankeetküsitlused laiali läbi erialaliitude juhataste. Autokoolide valikul lähtuti piirkondlikust asukohast, et kaetud oleksid erinevad maakonnad, samuti oli üheks valimi eelduseks erineva sõidueksamil läbisaamise protsendiga koolidega (läbisaamine 30 –

65%). Valimi moodustasid 660 Eestis töötavat mootorsõidukijuhtide õpetajat, kellest ankeedile vastas 76 ehk 11% õpetajatest. Ankeedile vastanud mehi oli 11% ja naisi 14 % õpetajate üldkogumist. Eestikeelsele ankeedile vastas 54 ja venekeelsele 22 õpetajat (vt joonis 8).

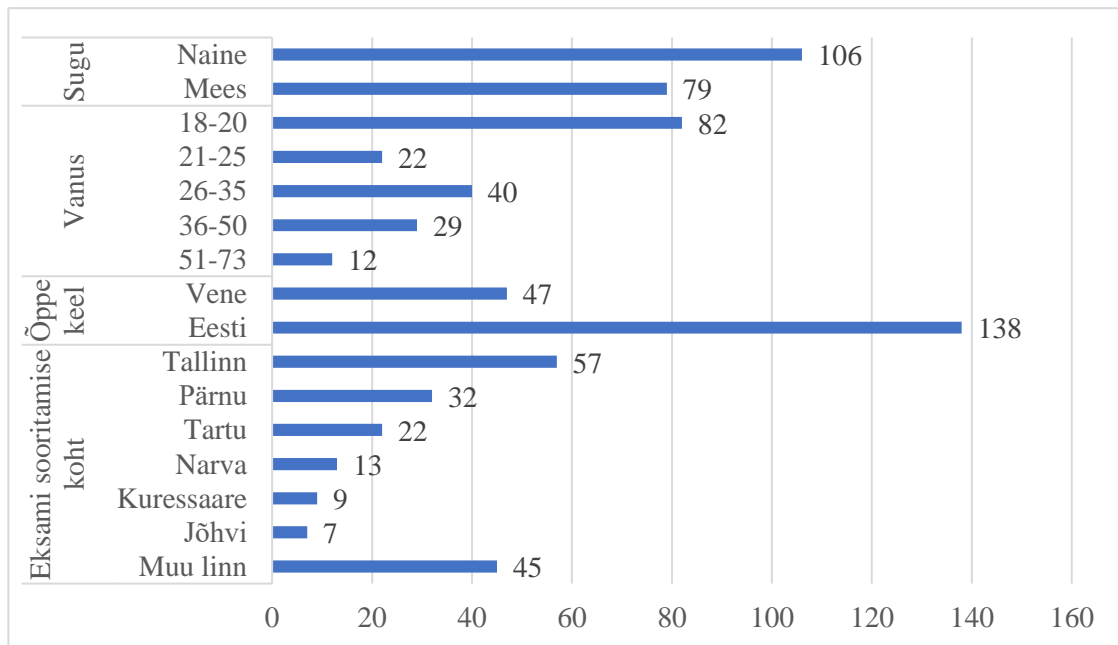


Joonis 8. Autokooli sõiduõpetaja profiil (n=76)

Ankeetküsitlusele ei vastanud oodatud arv õpetajaid, aga õpetajate profiili arvestades on vanuselisel kaetud kõik õpetajate vanuserühmad ja põhikategooriate õpetajad, samuti on vastanute seas vene õppekeelega õpetajaid. Õpetajate valim võimaldab läbi viia analüüsi ja tegema järeldusi ning üldistusi.

Autokooli õpilaste (edaspidi õpilaste) ankeetküsimustikke saadeti kokku 1000 tükki, autokoolide meililisti - ja Liikluslab Baltic OÜ klientide andmebaasi kaudu 24. veebruaril ja 8. märtsil ning ankeedid oli avatud kuni 17. märtsini 2021. aastal. Ankeetide saatmisel tuli arvestada, et mõlemas andmebaasides võis olla kattuvaid andmeid ja seetõttu võis mõni õpilane saada ankeedi kahest erinevast kohast. Kuna sarnaseid vastuseid ja profiile ankeetide töötlemise käigus ei tuvastatud, siis võib eeldada, et küsimustikule mitu korda ei vastatud. Õpilastele saadetud küsimustikule vastas 185 õpilast. Küsimustikele vastajatest 106 olid naised ja 79 olid mehed. Eestikeelsele küsimustikule vastas 138

õpilast ja venekeelsele 47 õpilast. Kõige rohkem vastas ankeedile 18–19 aastaseid õpilasi. Kõige noorem vastaja oli 15. aastane, kõige vanem 73. aastane (vt joonis 9). Laekunud ankeetvastuste arv ei vastanud ootustele, aga vastanute profiil ja regionaalne hõlmatus annab võimaluse andmeid analüüsida ja teha järeldusi ning üldistusi. Üldjuhul käisid õpilased sõidueksamil oma elukohajärgses linnas, Tallinnas autokooli lõpetanud käisid lisaks kodulinnale eksamitel Raplas (1), Paides (1), Jõhvis (1), Tartus (2), Võrus (1), Kärdlas (1).



Joonis 9. Autokooli läbinud õpilase profiil (n=185)

Õpetajate küsimustiku (vt lisa 3, 4) esimene küsimus oli suunatud kohustusliku täiendkoolituse olulisuse kohta. Küsimuse eesmärk oli välja selgitada, kui oluliseks peavad õpetajad iga viie aasta tagant läbitavat kohustuslikku täiendkoolitust ja kas see täidab nende ootusi. Küsimused 2–7 olid suunatud teooria – ja sõiduõppe kvaliteedile autokoolis, mille eesmärk oli välja selgitada õpetajate arvamus õppe kvaliteedi kohta, 8–10 autokoolis kasutatavate õppemeetodite kohta, mille eesmärgiks oli välja selgitada, milliseid õppemeetodeid kasutavad õpetajad, kas need on aja jooksul muutunud. 11–16 küsimused uurisid õpetaja arvamus selle kohta, mis on õpilaste eesmärgid autokooli

tulekul ja millised tegurid aitavad ja taksitavad olla edukas õpetaja. Küsimused 19–22 olid soo, vanuse, staaži ja õpetatava kategooria kohta, mis andis võimaluse analüüsida vastanute profiili. Küsimuste vastused olid Likerti skaalas 1–5 ja vastajal oli võimalus anda küsimusele vabas vormis kommentaare. Kommentaaride küsimine on oluline, sest nii saavad vastanud täiendada oma arvamust ja vajadusel selgitada antud hinnangu põhjuseid.

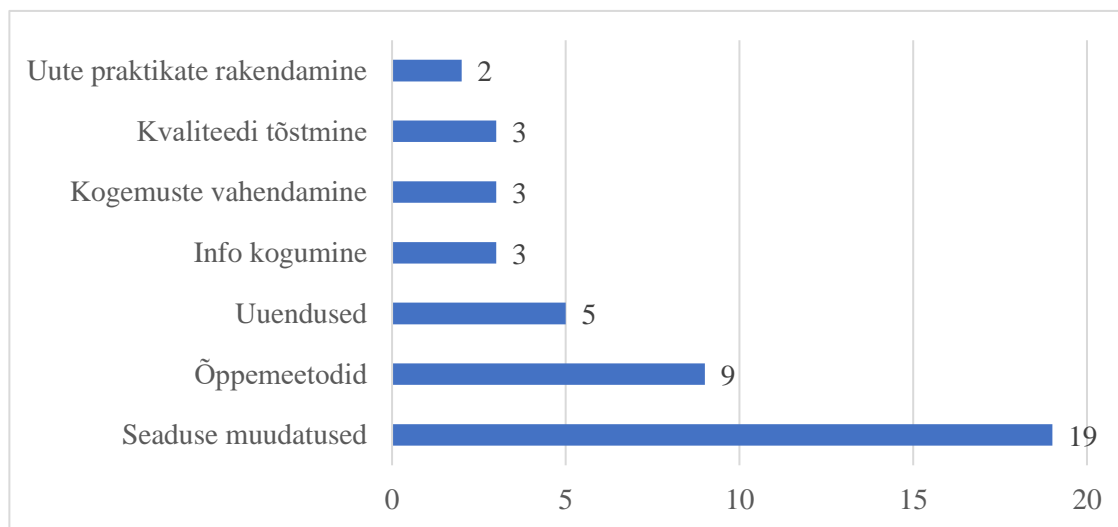
Õpilase küsimustik (vt lisa 5, 6) oli jagatud nelja alateemasse, millest esimese peatüki küsimused 1–4 oli vastaja soo, vanuse, elukoha ja sõidueksami sooritamise koha kohta, mis aitasid analüüsida õpilase profiili. Teise alapeatüki küsimused 5–11 olid suunatud autokoolis õppimise kohta, mille eesmärgiks oli välja selgitada koolis õpetatavate õppemeetodite kohta ning neid tulemusi võrrelda õpetajate poolt antud sarnaste küsimuste vastustega. Kolmanda alapeatüki küsimused 12–18 olid sõiduõppe kohta autokoolis, mille eesmärgiks oli teda saada, mida sõiduõppes täpsemalt õpetati ning neljanda alapeatüki küsimused 19–20 riikliku sõidueksami kohta, mille eesmärk oli välja selgitada, kas õpilane oli kooli lõpetades valmis sooritama riiklikku sõidueksamit. Küsimused olid Likerti skaalas 1–5 ja vastajal oli võimalus anda vabas vormis kommentaare. Kommentaaride küsimine on oluline, sest nii saavad vastanud täiendada oma arvamust ja vajadusel selgitada antud hinnangu põhjuseid.

Õpetajate töö oluline osa on enese pidev täiendamine, kvalifikatsiooni tõstmine, hoidmine ja ankeetküsitluse esimene küsimus oli suunatud kohustusliku täiendkoolituse läbimise olulisuse kohta iga viie aasta tagant. Koolitust pidas vajalikuks 64 õpetajat (84%), 4 õpetajat (5%) pidas koolitust pigem vajalikuks, 8 arvas (10%), et sellist õpetust ei ole vaja ($m=4,7$; $p=0,60$). Avatud kommentaaridega vastustes nentisid 6 õpetajat, et koolitust peaks muutma rohkem praktilisemaks ja see aitab teatud aja jooksul meelde tuletada põhitõdesid. Küll aga nenditi, et selline mitu päeva järjest klassis istumine ei ole pigem hea ja koolitus võiks olla tsükliline.

Üheksal juhul rõhutasid õpetajad enda vajadust areneda ja teadmisi täiendada ning varasematest koolitustest saadud uut informatsiooni kasutatakse ka edaspidi. EAKL

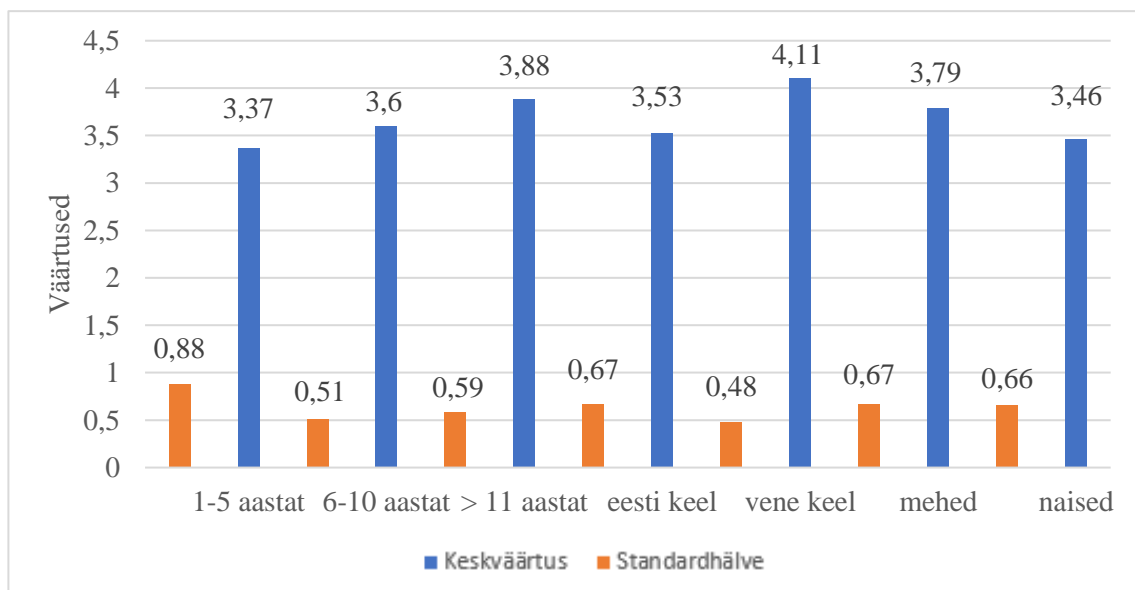
juhatus arvab, et täiendkoolituse teemad peaksid olema liitude poolt ülesse ehitatud, sest koolid teavad, mida õpetajad oma tööks kõige rohkem vajavad. Juhatuste arvates ei oska õpetajad ise ennast hinnata ja oma koolitusvajadusi esile tuua ning toovad esile põlvkondade erinevused koolitussüsteemi ülesehitusel. Liikluskoolitajate liidu juhatus nendib, et kui meil on olemas vabariigis nõuetele vastav õpetaja, siis ei peaks õpetajat täiendkoolitusele sundima, vaid nad on ise motiveeritud seal osalema ja noor õpetaja ei soovi pelgalt klassiruumis õppimist ning täiendkoolitusgrupid peaksid tekkima vajaduspõhiselt ja pigem on probleemiks tänapäevaste õppemeetodite kasutamine õpetajate õppeprotsessis.

Kindlasti aitab nende arvates parandada tulemust õpetajate ja Transpordiameti eksamineerijate ühised koolituspäevad ja nende koolituste kaudu saavad mõlemad osapooled aru, millised on nõudmised ja vajalikud kompetentsid õpilastele, et edukalt sooritada sõidueksamit ja olla hilisemalt ohutu juht. Mõlemad liidud avaldasid soovi, et autokoolid ja kõrgkoolid omavahel kogemusi vahetaksid, aga pigem on see probleem ja teist kooli nähakse konkurendina. Erinevad ootused teadmiste, mis õpetajad koolituselt ootavad on toodud joonisel 10.



Joonis 10. Autokooli õpetaja poolt koolitusel oodatavad teadmised (n=76)

Veebipõhises ankeetküsitluses paluti õpetajatel hinnata, autokoolis läbiviidavat teooriaõppe kvaliteeti. Väga heaks hindasid teooriaõppe kvaliteedi 9%, heaks 59%, rahuldavaks 27% ja halvaks 3% õpetajat. Väga halvaks ei hinnanud kvaliteeti üksi õpetaja. Samas avatud küsimustes väidavad kuus õpetajat, et kui teooriaõppe kvaliteet jätab soovida, siis kogu koormus selle parandamiseks langeb koolis sõiduõpetajale ning teoreetiliste teadmiste rakendamine liikluses on pigem probleem. See annab indikatsiooni, et kooli siseselt ei toimu erinevate õpetajate vahel koostööd ja teooria ning sõiduõppe ei ole omavahel seotud. Hinnangutes hindasid meesõpetajad teooriaõppe kvaliteeti kõrgemalt ($m=3,79$; $p=0,10$) kui naisõpetajad ($m=3,46$, $p=0,10$). Ainult Eesti keeles õpetavad õpetajad tööstaažiga 1–5 aastat olid teooriaõppe kvaliteedi hindamisel kriitilisemad, kui vene õppekeelega õpetajad. Õpetajate hinnang teooriaõppele koos keskväärtuste ja standardhälvega on toodud joonisel 11.

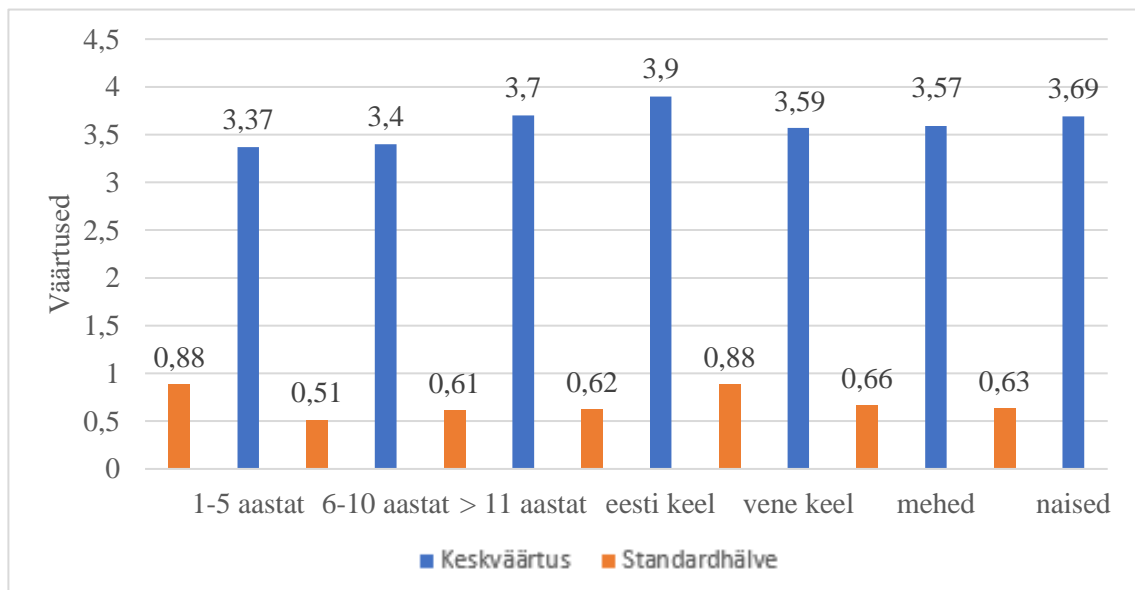


Joonis 11. Õpetajate hinnang teooriaõppe kvaliteedi kohta ($n=76$)

Samuti on probleeme nende õpilastega, kes vahetavad õpingu käigus autokooli ja siis tuleb teooriat ümber õpetada, sest õpetamise tase ja metoodika koolide lõikes erineb. Lisaks nendivad õpetajad, et oluline roll õppimises on ikka õpilasel endal ja tema motivatsioonis asja selgeks saada. Õpilaste kommentaaridest teooriaõppe kohta võib esile

tõsta e-õppe mugavust õppimisstiilina, aga kindlasti on vajalik kontakttundide olemasolu. Teooriaõppe klassis toimuvat loengut ei peeta pigem kasulikuks ja õpitakse juurde iseseisvalt.

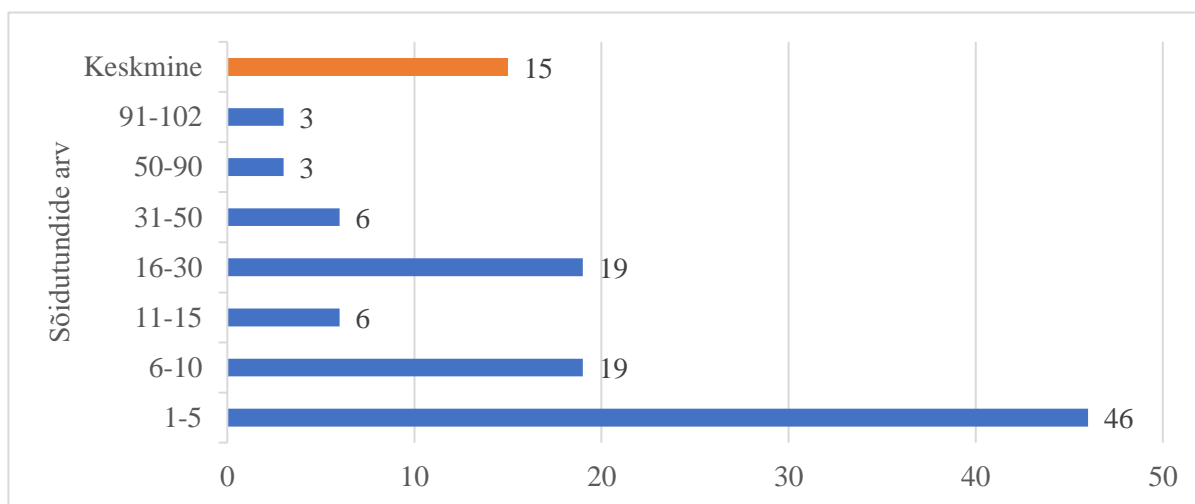
Järgmiseks uuriti, kuidas hindavad õpetajad sõiduõppe kvaliteeti Eestis üldiselt ja autokoolis, kus nad õpetavad. Sõiduõppe kvaliteeti hindasid väga heaks 5%, heaks 53%, rahuldavaks 38% ja halvaks 4% õpetajat. Meesõpetajad hindasid sõiduõppe kvaliteeti madalamalt ($m=3,57$; $p=0,55$) kui naisõpetajad ($m=3,69$; $p=0,55$). Õpetajad staažiga 1–5 aastat olid sõiduõppe kvaliteedi hindamisel kriitilisemad. Õpetaja hinnang sõiduõppe kvaliteedile koos keskväärtuste ja standardhälbe on toodud joonisel 12.



Joonis 12. Õpetajate hinnang sõiduõppe kvaliteedile autokoolides ($n=76$)

Kvaliteeti heaks hinnanud õpetajad õpetasid peamiselt B kategooria sõiduki juhtimist. Samas hinnati kvaliteeti paremaks selles koolis, kus ise õpetati. Kaks õpetajat nentisid, et koolis õpetatakse pigem eksamimarsruute, keskendutakse ja treenitakse ainult eksamiks ning puudulikud teadmised teorias ongi edasises sõiduõppes puuduseks. Autokoolis antava sõiduõppe kvaliteediprobleemile juhtisid täiendavalt tähelepanu kaheksa õpetajat.

Ühe probleemina tõid neli õpetajat välja, et kohustuslik 30 sõidutundi ei ole piisav ja seetõttu on ka palju lisaõidutunde, sest kohustuslike sõidutundidega ei jõuta kogu programmi läbi võtta ja õpilased on oma motivatsioonilt ja arengult erinevad. Kaks õpetajat nentis, et pigem on puudus õpilasepoolsest initsiatiivist ja tahtest õppida ja toodi esile õpetajate suhtlemisprobleeme ja oskust õpilastega suhelda, seda pigem põlvkondade erinevuse vaates. LISAõidutundide suurt osakaalu kinnitab ka õpilaste poolt antud vastused, kus lisatunde võeti enne sõidueksamit 1–2, aga keskmiselt 15. korral ja kõige rohkem sõidutunde, mis koolis lisaks kohustuslikele sõidutundidele võeti oli 102 (vt joonis 13).

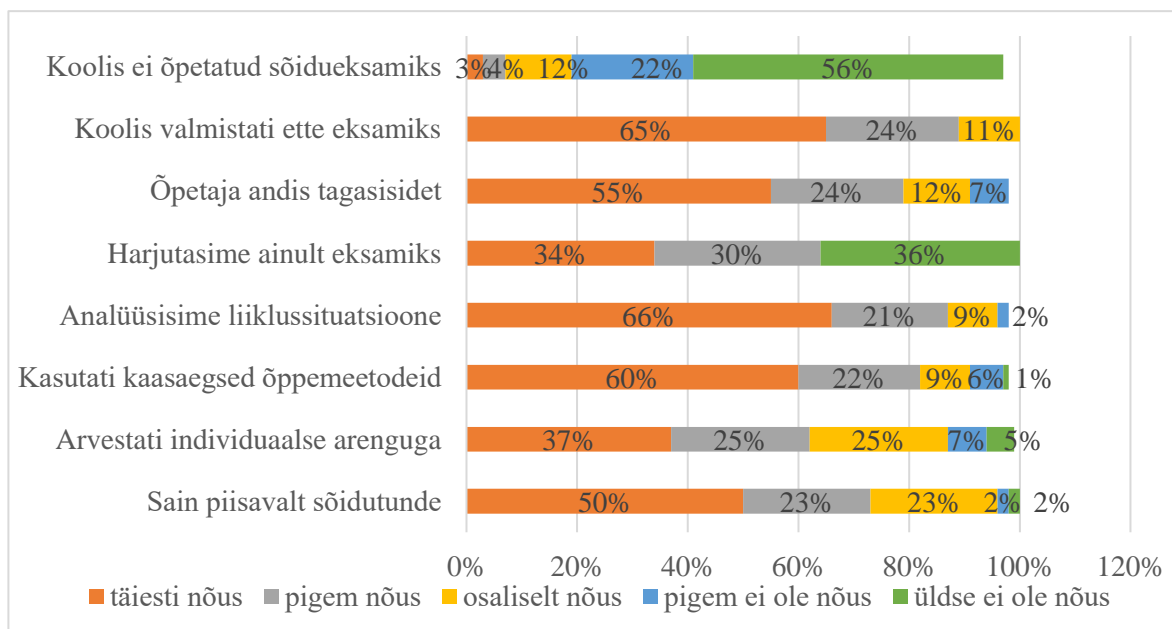


Joonis 13. LISAõidutundide arvuline võrdlus autokoolis

Liikluskoolitajate liidu juhatuse intervjuudest selgus, et kui õpilane tuleb kooli ainult sõiduki käsitlemist õppima (st juhiluba saama), siis ei piisa kohustuslikest sõidutundide arvust, mis tähendab, et motivatsiooni puudumisel ei toimu edasist arengut. Õpet peab vaatama tervikuna ja kindlasti hindama seda, kuidas on koolide tulemused normtundidega õppel ja neil, kes teevad lisatunde ja nende õpilased ikkagi sõidueksamit ei soorita.

Ankeedis uuriti õpilastelt, kas autokoolis õppimise ajal arvestati juhikandidaadi individuaalse arenguga ning rakendati temale sobivat õpet. Kõik õpilastelt küsitud küsimused, mis olid suunatud sõiduõppe läbimisele autokoolis on toodud joonisel 14.

Küsimuste eesmärgiks oli teda saada, mida sõiduõppes täpsemalt õpetati. 35% õpilastest oli täiesti või pigem nõus sellega, et koolis harjutati ainult neid asju, mida kontrollitakse riiklikul sõidueksamil, 35 % õpilastest olid sellega osaliselt nõus ja selle väitega ei nõustunud 30% õpilastest. Selles, et autokoolis valmistati neid ette riiklikuks sõidueksamiks olid nõus 62 % õpilastest, pigem nõus 24%, osaliselt nõus 10% ja pigem ei olnud nõus 3% õpilastest. Liitude juhatused peavad üldist hindamist vabariigi kontekstis keeruliseks, aga hindasid autokoolide kvaliteeti pigem rahuldavaks. EAKL liidu juhatus tõi esile, et paljudel koolidel puuduvad õppesõiduplatsid ja nii jääb sõiduki käsitlemise algõppe puudulikuks. Liikluskoolitajate liidu juhtide intervjuus tõdeti, et pigem peame endale selgeks tegema, kui oluline on sõidueksamist läbisaamise protsent ja mida see meile annab. Kas eksamilt läbikukkumine näitab kooli halba kvaliteeti ja kuivõrd on esimesel eksamil läbisaanud ohutumad juhid tulevikus.



Joonis 14. Autokooli õpilaste arvamus autokooli õppes (n=185)

37% vastajat olid täiesti nõus sellega, et nende arenguga arvestati, 25% oli pigem nõus, 25% vastajat nõustusid osaliselt, pigem ei olnud nõus 7% ja 5% vastajat ei olnud väitega üldse nõus. Avatud kommentaarides toodi esile seda, et õpetaja peab laskma õpilasel

õppeprotsessis ise autot juhtides rohkem mõelda, puudusena märgiti, et õpetaja eeldab õpilaselt rohkem, kui hetkeline areng seda võimaldab. Lisaks uuriti seda, kas õpetajad annavad iga tunni lõpus õpilase arengu kohta individuaalset tagasisidet. Tagasiside andmisega õpetaja poolt nõustus 55% õpilasi, pigem nõustus 24%, osaliselt nõustus 12% ja nõus ei olnud selle väitega 7% õpilast. Avatud kommentaarides kirjutasid õpilased, et õpetajad ei tohiks õpilasi (eriti soolises kontekstis) omavahel võrrelda, sest õpilased, iga sõidutund ja olukord on erinev, samas ollakse õpetaja toetusega ja tagasiside olulisusega pigem nõus.

Õpilastest oli 50% nõus sellega, et nad said autokoolis vajalikud kompetentsid sõiduki juhtimiseks, pigem olid sellega nõus 23% õpilast, osaliselt nõustusid 23% õpilast ning pigem oli nõus 2% ja üldse ei olnud omandatud kompetentsidega nõus 2% õpilast. Õpilaste avatud kommentaarides nenditi, et kohustuslikke sõidutunde peaks olema rohkem, lisaks on vajalik pimedas sõidu oskus ning õpetamise algfaasis rohkem tähelepanu pöörama sõidukijuhtimise põhitõdedele nagu käiguvahetus.

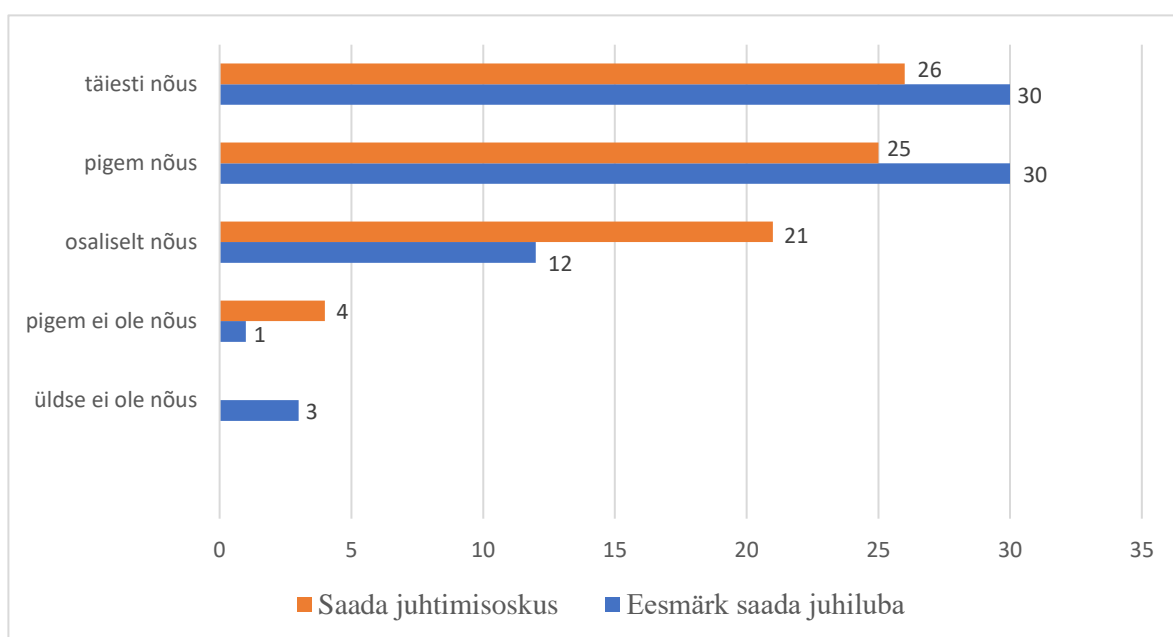
34% vastanud õpilastest oli nõus, et õppe käigus valmistati neid ette ainult sõidueksamiks, 30% olid sellega osaliselt nõus ja 35% selle väitega ei nõustunud. Seda, et koolis valmistati ette eksamiks oli 61% täiesti nõus, pigem oli sellega nõus 24%, osaliselt või üldse ei nõustunud 13%. Tabelis 8 on võrreldavad õpilaste vastuste üldkogumi keskväärtused, standardhälve ja p (statistiline olulisus).

Tabel 8. Õpilaste üldkogumi tulemused (n=185)

	Keskvärtus (m)	Standardhälve (sh)	p
Analüüsisime liiklussituatsioone	4,52	0,76	0,90
Koolis valmistati eksamiks	4,45	0,81	0,67
Soovitan autokooli teistele	4,36	0,95	0,72
Kasutati kaasaegseid õppemeetodeid	4,35	0,97	0,72
Õpetaja andis tagasisidet	4,28	0,81	0,47
Sain piisavalt sõidutunde	4,10	1,10	0,32
Arvestati individuaalse arenguga	3,93	1,15	0,71
Harjutasime ainult eksamiks	3,12	1,15	0,04*
Koolis ei õpetatud sõidueksamiks	1,92	1,04	0,71

* tulemus on tõenäoliselt väär ja vajab kordamist ($p < 0,05$)

Kuna autokoolis õppimise eesmärgiks on omandada sõidukijuhtimise oskus, saada ohutuks ja teistega arvestavaks juhiks, seega uuriti ankeedis õpetajatelt, mis on nende arvates õpilaste autokooli tuleku eesmärk. Autokooli tuleku eesmärgiks saada juhiluba oli täiesti nõus 30, pigem 30 ja osaliselt nõus 12, pigem ja üldse ei olnud nõus 4 õpetajat ($m=3,88$; $p=1,03$). Hea juhtimisoskuse saamiseks autokooli tulekuga olid täiesti nõus 26, pigem nõus 25, osaliselt nõus 21 ja pigem ei olnud nõus 4 õpetajat ($m=3,85$; $p=1,06$). Saadud tulemused näitavad, et õpetajad on oma antud vastustes olnud üksmeelsed (vt joonis 15).

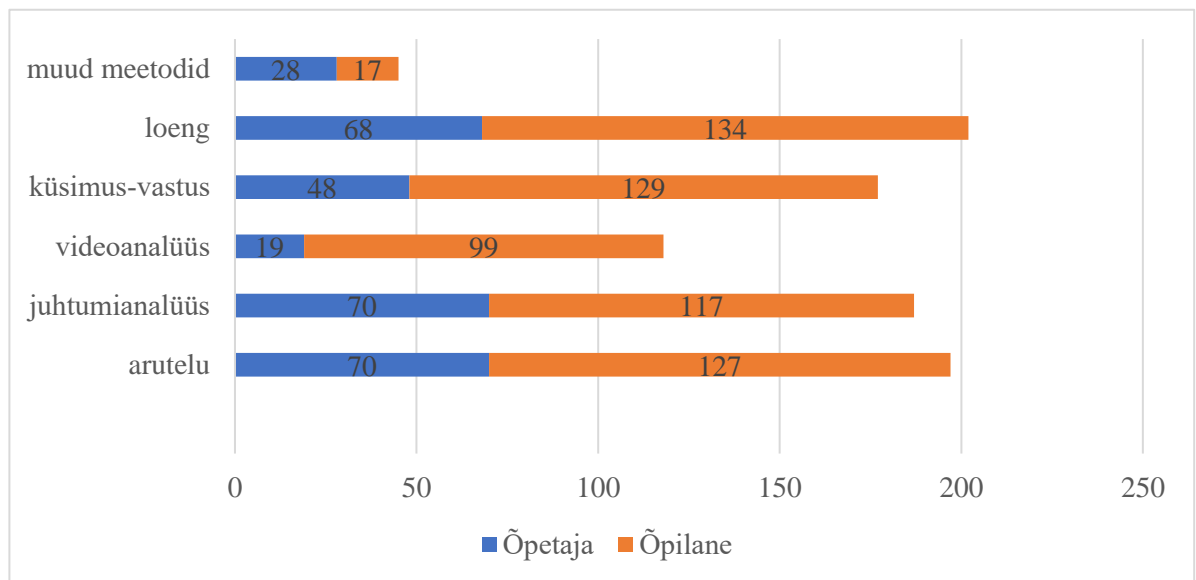


Joonis 15. Õpilase autokooli tuleku eesmärk ($n=185$)

Eraldi vaadeldi küsimustikus õpetajate poolt kasutatavaid õpetamismeetodeid (vt joonis 16, lk 48). Valida võis mitme vastuse variandi vahel ja kõige enam kasutatavat meetodit õpetajate poolt olid: arutelu 70 (92%), juhtumisanalüüs 70 (92%), küsimus-vastus 48 (63%), harjutused 68 (89%), videoanalüüsi kasutati 19 (25%) muid meetodeid 28 (37%) korda. Meetodite kasutamisel ei eristunud oluliselt õpetajad staaži, vanuse ja kategooriate lõikes. Vene õppekeelega õpetajad eelistasid õppemeetoditena harjutusi ja juhtumianalüüsi. Meesõpetajad eelistasid pigem kasutada arutelu ja harjutusi, kõikide

naisõpetajate eelistus oli juhtumianalüüs ja arutelu. Lisaks märgiti, et kasutatakse veel liiklussituatsioonide joonistamist ja skeeme, nõustamist (*coaching*), koduseid ülesandeid, vaatlust.

Õpilaste vastusest selgus, et õppeprotsessis oli õppemeetoditena kasutusel arutelu 94 (51%), juhtumianalüüsi kasutati 81 (44%), videoanalüüsi 72 (39%), küsimus-vastus 95 (51%), loengu vormi kasutati 99 (54%) ja muid meetodeid 13 (7%) juhul. Avatud vastuses oli muude meetoditena välja toodud seadustiku ettelugemine, teiste vigadest õppimine, iseseisev õppimine ja e-õpe. Oluliseks peeti ka õpetaja rolli õppe läbiviimisel. 62 õpilast sõitis õppe jooksul erinevate õpetajatega ja 123 õpilast sõitis õppesõitu sama õpetajaga. Õpilaste vastused õppemeetodite kasutamise kohta on toodud joonisel 16.



Joonis 16. Õppemeetodite kasutamine mootorsõidukijuhtide õppes

Täiendava küsimusega paluti õpetajal hinnata, kas aja möödudes on nende õpetamismeetodid muutunud. 42 õpetajat kinnitas, et meetodid on muutunud ja 5 õpetajat ei olnud oma õpetamismeetodeid aja jooksul muutnud.

Avatud kommentaarides märkisid õpilased, et erinevate õpetajatega sõitmine andis neile arengus rohkem juurde ja mõne õpetajaga sai paari tunni jooksul rohkem selgeks, kui

teisega kogu eelneva õppe jooksul. Mõlema liidu juhatuste intervjuudes tõdeti samuti, et teistest koolidest tulnud õpilastega on olnud probleeme, sest õpetamise tase on ebaühtlane ja kogu järgnev õpe uues koolis on algaasis pigem algtõdede õpetamine. Oluliseks pidasid juhatuse liikmed koolide õpetaseme ühtlustamist.

Õpetajatel paluti hinnata, mis aitavad neid olla oma töös edukas õpetaja. Neli olulisemat faktorit eduka töö tegemiseks oli oma tööaja planeerimine, mida peeti oluliseks 59 (76%) korral, töö meeldivus oli tähtis 62. juhul (81%), edukuse põhjusena hinnati töökeskkonda 59 (76%) ja töövahendite kvaliteeti hinnati 55 (72%) korral. Kaastöötajad olid mainitud olulisena 47 (61%) juhul ja juhtkonna olulisust tõid esile 40 (52%) õpetajat. Avatud vastustes oldi negatiivsed selles osas, et riik ei aita kaasa õpetajate palgaprobleemide lahendamisele, positiivset tooni andsid empaatia olulisus töös ja liiklusturvalisusele kaasaaitamine. Õpetajate hinnangud oma töö kohta on toodud tabelis 9.

Tabel 9. Autokooli õpetaja hinnang oma töö kohta (n=76)

Aitab olla edukas	Vastas	Takistab olla edukas	Vastas
töö meeldib	62	ebamugav töögraafik	29
tööaja planeerimine	59	muud põhjused	18
töökeskkond	59	ei saa aega planeerida	13
töövahendid on kvaliteetsed	55	seaduse regulatsioonid	12
paindlik tööaeg	53	töökoormus on suur	9
kaastöötajad	47	töövahendid ei ole kvaliteetsed	7
juhtkond	40	töökeskkond	2
koormus on mõistlik	39	juhtkond	1
seaduse regulatsioonid	28	töö ei meeldi	0
muud põhjused	13	kaastöötajad	0

Õpetajate arvamus nende tööd takistavate tegurite osas tõdeti avatud kommentaarides, et probleemiks on õppesõidule kulutatav aeg, õpilaste pühendumus, sest samal ajal õpitakse lõpuklassides ja autokoolis õppimisele nii palju aega ei kulutata. Jätkuvalt toodi esile väike töötasu, suur töökoormus, töötamine nädalavahetustel, õhtutundidel ja seadusandluse takistav tegur õppe läbiviimisel. Seadusandlust mainis takistusena ära 12 õpetajat, töökoormust tõi esile 16 õpetajat. Neljal korral toodi esile, et kaasliiklejate

käitumine õppesõidul olevasse õpilasse on kohati pahatahtlik ja negatiivne ning see tekitab suuri probleeme liikluses. Samuti on probleemiks teiste liiklejate poolt liiklusreeglitest kinnipidamine, mis annab omakorda õpilastele halba eeskuju.

Ankeetküsitluse lõpus paluti õpilastel soovitada autokooli, kus nad õppisid. 86% õpilastest soovitas oma autokooli teistele, 9% olid neutraalsed ja 5% ei soovitanud autokooli, kus nad õppisid. Tabel 10 illustreerib õpilaste soovituskoori autokoolile, kus nad õppisid.

Tabel 10. Õpilaste autokooli soovitamise skoor (n=185)

Soovitamise skoor	n=	% kogu vastajatest
5	110	60
4	47	26
3	17	9
2	7	3
1	4	2

Uuringu tulemustest selgus, et õpetajatele on oluline oma teadmiste täiendamine teatud regulaarsusega, aga selle läbiviimise tulemuslikkust on vaja täiendavalt uurida. Teemade valik ja metoodika peaks tulema kõrgkoolidelt ja erialaliitunudelt. Riigi rolli nähakse selles, et oleks olemas konkreetne, pikemaajaline, kindlatele tulemustele suunatud tegevus.

Teoreetilised teadmised on õpilastel pigem head, aga probleeme on selle rakendamisega praktikas. Sõiduõppe üldist kvaliteeti hinnati õpetajate poolt rahuldavaks ja riikliku statistika tulemused seda ka kinnitavad. Sõiduõppes keskendutakse pigem sellele, mida eksamil nõutakse, aga ei vaadata suuremat pilti. Õpetajad arvasid, et vaja on suurendada autokoolides sõidutundide arvu, aga mis oleks selle eesmärk ja konkreetne kasu, seda välja ei toodud ja otseselt uuringu raames ka ei küsitud. Õpilase individuaalse arenguga arvestati autokoolis pigem vähe ja autokooli tuleku eesmärk on eelkõige saada juhiluba mitte sõiduki juhtimise oskust, aga nende erinevust ei teadvustata õpilaste poolt. Õpetajad rakendavad pigem õpetajakeskseid meetodeid ja tegelikult ei ole neil päris selge, mis

meetodid on olemas ja kuidas neid rakendada. Õpetaja roll on väga oluline, sellest sõltub tulemus ja õpilane peab olema õppe keskmes.

2.3 Järeldused ja ettepanekud mootorsõidukijuhtide ettevalmistuse tõhustamiseks autokoolides

Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi hetkeolukord ning esitada ettepanekud kvaliteedi tõhustamiseks Eesti autokoolides. Autori hinnangul kinnitasid uuringu tulemused teoreetilises allikates toodud ning dokumendianalüüsi, ankeetküsitluse ja intervjuude tulemused andsid püstitatud küsimustele vastused. Saadud tulemused võimaldavad teha üldistusi, järeldusi ja ettepanekuid. Konkreetselt sellist uuringut ei ole eelnevalt mootorsõidukijuhtide koolituse osas Eestis läbi viidud ja seadis töö autori ette keerulise väljakutse.

Teoreetilises osas on välja toodud, et õpetaja haridus on oluline osa liiklustravalisuse kujundamisel ning professionaalidena oodatakse õpetajatelt uute teadmiste töötlemist ja hindamist, praktikat ja regulaarset teadmiste pagasi ajakohastamist Guerriero (2017, lk 30) ning liiklusohutus sõltub suuresti mootorsõidukijuhtide koolitussüsteemi kvaliteedist ja õpetaja motivatsioonist. Guerriero uuringus leidis üle 90% õpetajatest, et neid huvitab õpetamine ja neile see töö meeldib. Magistritöös läbiviidud uuringus vastas 81% õpetajatest, et neile nende töö meeldib. Siit võib järeldada, et töö meeldivus ja huvi töö vastu on väga määravad õpetaja töö motivatsiooni säilitamisel ja elukutse valikul.

Mootorsõidukijuhi õpetajad tõid oma vastustes välja, et iga viie aasta tagune koolitus on õpetaja arengu ja kvaliteedi seisukohalt vajalik, samas leiti, et koolitus on vaja viia praktikale lähemale ning koolituse vajaduse ja programmi peaksid aitama välja töötada alaliidud. Elvebakk *et al.*, (2017) poolt läbiviidud uuringu küsitluses koolituse vajalikkuse kohta olid 40 – 60% osalejatest nõus, et nad on oodanud oma teadmiste täiendamist. Magistritöös hindas 84% õpetajatest vajalikuks kohustuslikku koolitust, mis näitab, et rohkem kui 2/3 õpetajate arvamuse kohaselt on see vajalik. Hota *et al.*, (2020) on oma uurimuses jõudnud järeldusele, et koostöö sidusrühmadega aitab organisatsioonidel tagada kvaliteetset haridust ja teenuseid. Just TQM meetodite

rakendamine on keskendunud kõigi organisatsiooni sidusrühmade vajadusele töötama kvaliteetse hariduse ja teenuste pakkumise nimel. Eeltoodust võib järeldada, et koolitused on asjakohased ja täiendavates uuringutes tuleks keskenduda kursuse programmi sisu ja metoodikate väljatöötamisele.

Uuringute ja ankeetküsitluse tulemuste põhjal saab väita, et mootorsõidukijuhhi hariduse tuleviku käsitus lühemas ja pikemas perspektiivis vajab detailsemat analüüsi, pikaajalist arengukava ja koostööd alaliitude ning kõrgkoolidega. Eeltoodut toetab ka Haridusvaldkonna arengukava 2021 – 2035, kus rõhutatakse nüüdisaegse ja õppijakekse õppekeskkonna vajalikkust (Haridusvaldkonna.....2020) ning Peräaho (2003), kes käsitleb õppimist kui aktiivset protsessi, milles õpib õpilane ja õpetaja.

Ankeetküsitluses hindasid õpetajad teooriaõppe kvaliteeti pigem heaks ja rahuldavaks. Õpetajate hinnangut teooriaõppe hea tulemuslikkuse osas toetab Transpordiameti statistika, mille kohaselt läbis teooriaeksami esimesel katsel 2020. aastal 73% juhikandidaatidest. Viimase viie aastaga ei ole teooriaeksamite sooritamise tasemes suuri erinevusi ja kõikumine on olnud paar protsendipunkti, vaatamata teooriaeksami ülesehituse muudatustele 2019. aastal.

Õpetajad toovad lisaks esile probleemi, et teoreetiliste teadmiste puudumine tuleb välja sõiduõppes. Teooriat küll osatakse, aga puudub arusaam teooria ja sõidu seostamiseks liiklussituatsioonides. Eeltoodust võib autori arvates järeldada, et esineb autokoole, milles ei toimu kindla süsteemi järgi õppekavade rakendamist, kaasaegsete õppemeetodite kasutamist, õpetajate vahelist infovahetust, koostööd ja puudub kontroll kvaliteedi üle ning ei toimu metoodikate ja teemade ühtlustamist autokooli sees. Green ja Brown (2016) toovad oma uuringus esile just nõuetele vastava ja realselt õpilase vajadusi arvestava õppekava, mille olulisust toetab Klieme *et al.*, (2007) poolt välja töötatud õppekava ja seitse kvaliteeditunnust.

Uuringule tuginedes on autokoolidel vaja suuremat rõhku panna kvaliteedi ja protsesside arendamisse, sest süsteemne ja pidevale kontrolli- ja parendamistsükli ülesse ehitatud tegevus toob pikemas perspektiivis edu. Seda toetab ka Sokovic *et al.*, (2010)

parendamise tsüklis pidev organisatsiooni kultuuris kinnistunud parendusprotsess. Autor möönab, et kvaliteedijuhtimise süsteemi on keeruline juurutada väheste õpetajatega ja väiksematel autokoolidel, aga võttes aluseks Oaklandi teooria (2006), siis kvaliteet tähendab lihtsalt kliendi nõuete täitmist ja siin ei ole oluline ettevõtte suurus. Samuti kinnitab Kasperaviciute (2013), et kvaliteedimudel on kasulik nõrkade kohtade ja arengualade väljaselgitamisel.

Magistritöö uuringust selgus, et olenemata eelnevast väitest õppemeetodite mittekasutamise kohta õpetajad ikkagi neid kasutavad. Võib olla mõnikord teadmatult, aga meetodite tähtsust õppetöös on Akram (2014, lk 214) pidanud õpilase elus oluliseks ja Boneva & Mihhova (2012) ning Peacock (2001) peavad tähtsaks tasakaalustatud õppimisstiili ja individuaalset vajadust. Elvebakk *et al.*, (2017) teooriast lähtudes rõhutati kahepoolset suhtlemist, õpilase aktiivsust, õpilaste kogemuste kasutamist, kaasamist, meeskonnatööd ja teadmiste jagamist. Lisaks kinnitas uuring, et arutelu ja kogemuste jagamine oli õpetamise kõige levinum vorm.

Küsitluse vastustest võib välja lugeda, et puudu on õpetaja ja õpilase omavahelisest suhtlemisest ning asjade selgitamisest, mis toobki esile probleemi, et õpetaja küll eeldab kaasaegsete õppemeetodite kasutamist enda poolt, aga see ei ole arusaadav teistele ja kui meetodeid kasutatakse, siis kasutatakse neid pigem valesti. Valdavalt, 77% kasutatakse õppetöös loengu vormi ja samas suurusjärgus 75% küsimuse ja vastuse meetodit. Juhtumianalüüsi ja arutelu kasutatakse õppetöös 71% ulatuses, muid meetodeid kasutatakse ca 17% ulatuses.

Siit võib järeldada, et kuigi õpetajad kasutavad mitmeid erinevaid meetodeid õpilaste õpetamiseks, siis päris suur osakaal on ikkagi klassikalisel loengu meetodil läbiviidaval õppel (Ainjärv, 2010), mis teatud distsipliinide korral ennast õigustavad, aga ei tohiks olla valdav osa õpetamise protsessist. Põhjus seisneb selles, et loeng on kõige kiirem viis õpetada, aktiivõppemeetodid võtavad palju rohkem aega ja see suurendab koolitise hinda ehk mõjutab koolitaja konkurentsivõimet.

Uuringus küsiti õpilaste ja õpetajate arvamused sõiduõppe kvaliteedi osas ja valdavalt hinnati seda mõlema osapoole poolt heaks, liitude juhatused hindasid õpet rahuldavaks. Õpetajad hindasid paremaks õppe kvaliteeti selles koolis kus nad ise õpetasid. Valdav enamus õpilastest oli rahul sõiduõppe kvaliteedi osas autokoolis, ainult 13% ei olnud osaliselt või täielikult sellega nõus ning võttes aluseks Parasuraman *et al.*, (1985), kus tõdetakse, et kui saadud tulemus on positiivne, siis on kliendid üldiselt rahul, negatiivse tulemus puhul ei ole kliendid rahul. Seda väidet kinnitab ka küsitluses soovitus autokooli kohta, kus enamus oma kooli soovitas ja vaid 14% olid neutraalsed või ei soovitanud oma kooli. Kuigi õpilased olid kooliga rahul, siis leiti, et koolis keskendutakse pigem eksamiks.

Liitude juhatuse ettepanek, et autokooli sõiduõppe võiks lõppeda samasuguse eksamiga nagu on riiklik eksam ja selles osas on nende poolt ettepanek, et Transpordiamet õpetab välja koolide õpetajad, kes siis hiljem saavad kooli eksamit läbi viia. Autor nõustub selle ettepanekuga, sest ühtsetel alustel läbiviidav kontroll annab õpilasele kogemust selles osas, mis teda ees ootab. Õpetajad saavad ülevaate eksamil esitatavatest nõuetest, milliseid kompetentse eksamil konkreetselt hinnatakse. Läbi sellise hindamise saab autokool kontrollida oma õppekava vastavust ja vajadusel seda tulenevalt nõuetest korrigeerida ja parendada. Samas näeb autor ka ohtu, et sellisel juhul võidakse autokoolis hakata õpetama ainult neid asju ja kompetentse, mis eksamil kontrollitakse ja õppe tegelik eesmärk jääks tahaplaanile.

Õpetajad tõid esile, et 30 kohustuslikku sõidutundi B – kategoorias ei ole piisav ja see tingib ka suure arvu õppesõidu lisatunde. EAKL juhatus nentis, et õpetaja peab selgitama, miks peab inimene tunde võtma ja millised kompetentsid tal puudu on, aga kui ta ei selgita, siis inimene ei saa sellest aru. Masten & Foss (2010) kinnitavad, et õppimine on protsess, mis nõuab aega, et ajus jõuaksid tekkida püsivad muutused. Guerriero (2017) lisab, et viimastel aastatel saanud suureks takistuseks eakaaslaste eeskuju ja sellega nõustuvad ka liitude juhid, kelle väitel on sõiduõppes suurel määral näha juba eksami sooritanud tuttavate ja lastevanemate mõjud, kes said juhtimisõigus üheksakümnendatel.

Eelkõige peetakse siin silmas juhendaja mõju sõiduõppele ja eakaaslaste liikluskäitumist liikluses.

2020. aastal jõustunud muudatus sõidutundide arvu suurendamise osas erinevatel kategooriate osas annab võimaluse kvaliteetselt õpet läbi viia ja kohustuslike tundide arvu suurendamine ei ole kohustuslikus korras hetkel vajalik. Küll aga on oluline koolipoolne õpilase individuaalse arengu jälgimine ja seeläbi õppeprotsessi läbiviimine ja vajadusel õpilasele lisatundide vajaduse selgitamine. Miles (2007) tõdeb, et inimesed õpivad erineval viisil ja erineva kiirusega ning tulenevalt sellest uuriti, kuivõrd arvestati autokoolis õppimise ajal õpilase individuaalse arenguga. Õpilaste vastustest selgus, et nende arenguga arvestati ja samas on õpetaja roll selles olulise tähtsusega, sest õpetaja ei tohi olla õppeprotsessis domineerivamaks pooleks.

Rimm-Kaufman & Hamre (2010) on oluliseks pidanud seda, mil määral õpetaja käitumine mõjutab õpilase saavutusi ning Fauth *et al.*, (2019) viisid läbi uuringu, kus selgus, et õpetaja kompetents on seotud õpilase tulemustega. On oluline, et õpetaja on õppeprotsessis pigem suunaja kui õpetaja ja laseb õpilasel ise areneda, millist seisukohta toetab ka Kutsekoda (2021), kelle arvamuse kohaselt õpetaja peamine roll on võimestada õppijat ja olla tema arengupartner.

Billig *et al.*, (2014) on oma uuringus reastanud õppijad erinevate tunnuste järgi, mis autori arvates ongi õpetajale indikaatoriks, millise õppijaga on tema õpilase puhul tegemist ja läbi selle saab ta ka õppeprotsessi individuaalset arengut arvestades kohandada. Lisaks uuriti, kui mitme erineva õpetajaga sõideti õppeperioodil ja 41 õpilast sõitis erineva ning 97 ühe ja sama õpetajaga. Oluline on, et õpilane saaks õppimise ajal erinevate kogemuste ja praktikate osaliseks, muidu arvataksegi, et nii nagu õpetati on ainuõige. Seda kinnitab ka Shope (2006), kus ta rõhub noorukite käitumist uurides, et neil on vaja palju kogemusi, et rahuldaval tasemel autot juhtida.

Õpetajad tõid ankeetküsitluses esile tegurid, mis aitavad neil olla edukad oma töös ja millised on taksitavad tegurid selle saavutamiseks. Guerriero (2017) ütleb, et professionaalidena oodatakse õpetajatelt uute teadmiste töötlemist ja hindamist, praktikat

ja regulaarset teadmiste pagasi ajakohastamist. Eeltoodu eelduseks on ka töökeskkonna ja töö meeldivus, mis autori arvates on oluline ja mida töid õpetajad positiivsena välja ka ankeetküsitluses. Probleemina toodi esile valdavalt seda, et õpilaste õpiharjumused ja suhtumine teeb nende töö keerulisemaks. Lisaks on probleem suures töökoormuses, ebamõistlikus töögraafikus ja töötamisel nädalavahetustel ja see on otsene oht õpetajana läbipõlemises. Robinson (2019) ütleb, et digitaalne ajastu (või kolmas tööstusrevolutsioon) on loonud õpilastele uusi võimalusi ning autori arvates ei saa olla kindel, et mootorsõidukijuhi koolitus on efektiivne, kui varasemad väljakujunenud õpiharjumused ja motivatsioon on puudulikud.

Ankeetküsitluses uuriti, kas õpilased soovivad teistele autokooli kus nad õppisid. 86% õpilastest soovitas oma autokooli teistele, 9% olid neutraalsed ja 5% ei soovitanud oma autokooli. Tulemused erinevad Transpordiameti küsitluste tulemustest ja seda on vajalik eraldi uurida. Reichheld *et al.*, (2003) peab isiklikkus soovitus üheks parimaks lojaalsuse indikaatoriks ning Grönroosi (1984) sõnul on tajutav teenuse kvaliteet „see hindamisprotsessi tulemus, kus kliendid võrdlevad oma ootusi teenusega, mida nad on saanud”. Hota *et al.*, (2020) on oma uurimuses jõudnud järeldusele, et teenus ja teenuse kvaliteet sõltuvad koolituse läbiviijatest organisatsioonis. Siin ongi oluline roll õpetajal ja autori arvates on oluline, et klient saaks seda teenust, mida ta eeldab saavat ning eesmärk on kooli lõppedes riiklikul sõidueksamil ühekordne, positiivse tulemusega sooritus.

Tuginedes magistritöö uuringute tulemustele ja vastavatele järeldustele, teeb magistritöö autor autokoolide mootorsõidukijuhiõppe kvaliteedi parendamiseks järgmised ettepanekud, mis on toodud tabelis 11 (vt tabel 11, lk 57).

Tabel 11. Järeldused ja ettepanekud mootorsõidukijuhiõppe kvaliteedi parandamiseks.

Järeldused	Ettepanekud
<p>Kvaliteedijuhtimissüsteemi alusel autokooli toimimist ja kliendikeskset lähenemise õppetööle ei ole välja töötatud ja seetõttu ei ole õppetulemused oluliselt paranenud. Pikk õppeperiood autokoolis, suur hulk lisasõidutunde, korduseksamite suure arvu tõttu tekkivad järjekorrad tekitavad klientides rahulolematust ja probleemiga peab tegelema Transpordiamet, kuigi lahendus on ka autokoolide ja õpilaste käes.</p>	<p>Autokoolidele on vaja välja töötada kvaliteedijuhtimisesüsteem, mille eesmärk on uuesti kirjeldada, millistele tingimustele peab vastama autokool, kuidas ja milliste parameetrite alusel toimub autokooli sisehindamine, kvaliteedikontroll ja tulemuslik õppetöö. Digitaalse dokumendihaldussüsteemi kasutuselevõtt autokoolide poolt aitaks hinnata ja kontrollida nende tegevust ja hoiaks kokku ressursse (autokoo, riiklikjärelevalve). Vastutaja Transpordiamet (TA).</p>
<p>Õpetajaalusharidus vajab kaasajastamist ja ühtset kontseptsiooni.</p>	<p>Mootorsõidukijuhi õpetajate alg- ja täienduskoolituse õppekvaliteedi tõstmiseks teeb autor ettepaneku huvigruppe kaasates välja töötada õpetajakoolituse osas uus, ühtne kontseptsioon aastani 2030+. Kontseptsioon hõlmab endas õpetajakoolituse kõiki etappe, meetodikat, hindamist ja kutsestandardit. Riigi abi uute mootorsõidukijuhtide koolitamisel kõrgkoolidele (toetused, riigieelarvelised kohad jne). Kaaluda sõiduõpetajale kõrghariduse nõude kehtestamist, et oleks tagatud ameti prestiiž ja suhtumine sellesse. Õpetaja vajab oma töös teadmisi ja oskusi, et olla edukas ja hea õpetaja Vastutajad, kõrgkoolid, TA, MKM.</p>
<p>Õpilased õpivad erinevatel viisidel ja kui neil puudub varasem õpiharjumus, siis autokooli tülles ei ole nad valmis ise õppesse panustama ja ootavad, et neid õpetatakse.</p>	<p>Lisaks üldisele liiklusharidusele on vaja gümnaasiumi algastmes välja selgitada, kes soovib omandada juhtimisõigust ja läbi õppeprotsessi suunata liiklushariduse omandamist. Selleks tuleb Transpordiametil koostöös Haridus – ja teadusministeeriumiga välja töötada konkreetne tegevuskava liiklushariduse omandamiseks.</p>
<p>Metoodiliste lähenemisviiside puudumine õpetamises on loonud olukorra, kus autokoolide õpetamise kvaliteet on ebaühtlane.</p>	<p>Õppematerjalide väljatöötamise põhimõtete kehtestamine riigi poolt; autokoolide mootorsõidukijuhi õppe ühtlustamine läbi metoodiliste juhendmaterjalide nõuete standardiseerimise. Ettepanek koostada projektmeeskond ning kuulutada välja meetodite ja õppematerjalide koostamiseks riigihange. Vastutaja TA, MKM.</p>

Magistritöö teoreetiline osa ja uurimistulemused annavad autori arvates indikatsiooni, et kavandatavate muudatuste ja tulemuste saavutamise üheks oluliseks komponendiks on tulemustele orienteeritus, projektil on konkreetne vastutaja koos tähtaegadega ja kõikide asjast huvitatud osapoolte koostöötähe.

KOKKUVÕTE

Magistritöös käsitleti autokooli kvaliteedijuhtimise olulisust ja mootorsõidukijuhtide õpetaja tähtsust kvaliteetse liiklushariduse andmisel. Mootorsõidukijuhtide kujunemisel on suur osa ühiskonna hoiakutel tervikuna, aga olulisemaks lüliks on autokoolis saadud õpetus ja õpetaja roll selles. Teemaga seonduvate teadusallikate ja oluliste dokumentide läbitöötamine aitas mõista, mida kvaliteedi, kvaliteedijuhtimise ja kliendikeskse õppe all mõeldakse, millised tegurid seda mõjutavad ja kuidas neid täpsemalt määratleda.

Tuginedes erinevatele teoreetilistele lähenemistele on autor oma töös käsitlenud kvaliteedi, kliendikesksuse, õpetamise, õppemeetodite ja õpetaja tähtsust liiklushariduse kujundamisel. Samuti on autor esile tõstnud erialaliitude ja organisatsioonide rolli kogu liiklustravalisuse kujundamisel ja hoidmisel. Töö eesmärgi saavutamiseks püstitati kolm uurimisküsimust: kuidas hindavad erialaliidud ja õpetajas õpetamise kvaliteeti autokoolides; kuidas hindavad koolituse kvaliteeti mootorsõidukijuhid ja kuidas oleks võimalik tõhustada koolides õppe kvaliteeti.

Uurimisülesannete täitmiseks läbiviidud tulemuste analüüs andsid kinnitust, et kvaliteedi hindamine on keeruline ja seda tehakse oma kogemustest lähtuvalt. Kuna mootorsõidukijuhi õppes on siiani kaunis vähe tähelepanu pööratud kvaliteedile ja kvaliteedijuhtimisele autokoolides, siis puudub hetkel sellest ühtne arusaam, samuti puuduvad ühtsed hindamiskriteeriumid. Kvaliteedi ja kvaliteedijuhtimise teoreetiliste käsitluste analüüs andis tulemuseks, et mootorsõidukijuhi õppe ja õpetamise kvaliteedi osas on riigi tasandil vaja lähiajal välja töötada konkreetne tegevuskava ja metoodika, et seda oleks võimalik rakendada ning hinnata.

Töö empiirilises osas viidi läbi hetkeolukorra kaardistamiseks dokumendianalüüs, kus aluseks võrreldi Transpordiameti poolt Tableau ärianalüüsis kasutatavaid statistilisi andmeid ja valdkonna õigusakte. Erialaliitudega läbiviidud fookusgrupi intervjuude

käigus koguti täiendavaid andmeid ja seisukohti ning ankeetküsitlusega uuriti autokooli lõpetanud õpilaste ja autokooli õpetajate arvamusi ja seisukohti, mis tuginesid töö teooria osale.

Autori arvates olid need kõige sobilikumad andmekogumise viisid magistritöö eesmärgini jõudmiseks. Dokumendianalüüsis selgus, et viimaste aastate statistilised näitajad riikliku sõidueksami tulemuste osas on olnud pigem kesised ja eksami sooritajate arv küünib ainult viiekümnele protsendile. Samas näitab statistika, et autokoolide tulemuste võrdluses on erinevused eksami tulemuste osas, mis omakorda annab indikatsiooni, et paremate tulemuste saavutamine on võimalik. Viimase aasta jooksul läbiviidud muudatused kogu mootorsõidukijuhtide koolituse ja eksamineerimise vallas ei ole veel pigem mõju avaldanud, aga esimesed märgid eksamite läbimisel on märgatavad. Ükski reform iseenesest ei ole tulemust garanteeriv ja seetõttu on kogu valdkonna edasise arengu ja kvaliteedi tõstmise nimel vaja alustada uusi reforme ja viia sisse kvaliteedijuhtimise põhimõtetele vastavad protsessid autokoolides.

Autokooli õpilaste ja õpetajate seas läbiviidud küsitluse tulemused andsid mõista, et eelkõige oodatakse mootorsõidukijuhtide õppest inimese individuaalse arenguga arvestamist, selget eesmärgi seadmist ja tuge õpetajalt õpingute ajal. Õpetajad omakorda hindasid oluliseks töökeskkonda ja võimalust olla edukas õpetaja. Üha muutuv maailmas on õpiharjumused ja õpetamise meetodikad muutunud ja siin on oluline osa just õpilase individuaalseid arenguid soodustavate ja kaasaegsete õpimeetodite rakendamine. Uuringus selgus, et mõlema sihtgrupi arvates on oluline, et õpetamise tase oleks ühtlane. Kõik uurimisküsimused said töö käigus analüüsitud ja autor sai kinnitust, et mootorsõidukijuhtide õpe ja sellega kaasnevad teemad on kogu Euroopas aktuaalsed ning riigid üritavad leida erinevaid lähenemisi kvaliteedi tõstmiseks, et tagada liiklusturvalisus.

Uuringu tulemused võimaldavad anda vastuseid magistritöö probleemküsimusele ja need on olulised mootorsõidukijuhtide õppe kvaliteedi tõstmisel nii Eestis kui teistes riikides. Üheks peamiseks tegevuseks lähiaastatel on kvaliteedijuhtimise meetodite rakendamine

autokoolides ja koolitustes kasutatava õppemethodika väljatöötamine. Ükski organisatsioon üksi ei ole võimeline muudatusi ellu viima ja seetõttu on oluline kõikide panus. Mootorsõidukijuhtide õppega on vaja järjepidevalt tegeleda ja selle edukus sõltub kõikide osapoolte koostööst ja tahtest. Tegemist ei ole ühekordse projektiga, vaid pideva protsessiga, millel peab olema pikem eesmärk, kindlad eestvedajad ja vastutajad ning soov osapoolte vaheliseks koostööks.

Autor nendib, et kuigi õpetajate ja õpilaste valim andis võimaluse tulemuste analüüsiks ja teoreetiliste käsitlustega võrdlemiseks, siis kvaliteetsema tulemuse saamiseks on vaja vastajate suuremat valimit ja fookuses peaksid olema spetsiifilisemad ja konkreetsemad küsimused, mis aitavad paremini analüüsida kvaliteedi, kvaliteedijuhtimise ja õpetamise nüansse. Autor on arvamisel, et olenemata eeltoodud puudustest on magistr töö eesmärk saavutatud, sest anti ülevaade kvaliteedi teoreetilistest käsitlustest, trendidest ja nende rakendamise võimalustest. Uuringu tulemused annavad hea ülevaate mootorsõidukijuhi õppes toimuvast ja töös tehtud ettepanekud on rakendatavad ja aitavad pikemas perspektiivis kaasa kogu valdkonna arengule.

Magistr töö võimaldab edasisi uuringuid mootorsõidukijuhtide õppemethodite rakendamist ning autokoolide kvaliteedijuhtimissüsteemide väljatöötamist. Lisaks annab töö võimaluse edasi uurida õppemethodikate ja õppematerjalide kvaliteeti autokoolides, õpetajate haridustaset ja selle otsesest seost eksamite tulemuste vahel. Samuti on töö põhjal võimalik teha üldistusi erinevate esitatud uurimisküsimuste osas. Uurimustöö raames välja toodud teemad ja probleemid on kasulikud liiklushariduse edasise arengustrategia väljatöötamiseks, mootorsõidukijuhi õpetajakoolituse arendamiseks ja kvaliteetsemaks muutmisel. Autor loodab, et magistr töö pakub laiemat huvi ja sellest on abi organisatsioonidel, kes mootorsõidukijuhtide hariduse teemadega kokku puutuvad, samuti ametkondadel ja ministeeriumitel, kes antud valdkonna eest vastutavad on.

VIIDATUD ALLIKAD

- Ainjärv, H. (2010). Mootorsõidukijuhi koolitus: Hetkeolukorda kaardistav uuring lk 1–54. Tallinn.
- Anttila, J. and Jussila, K. (2017). “Understanding Quality – Conceptualization of the Fundamental Concepts of Quality.” *International Journal of Quality and Service Sciences*, 252. DOI.org (Crossref), <https://doi:10.1108/IJQSS-03-2017-0020>
- Antunes, M. G., Quirós, J. T., Quirós, J. T., Justino, M. D. R. F. (2017). The relationship between innovation and total quality management and the innovation effects on organizational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(9), 1474–1492.
- Akram, H. (2014). “Learning Styles and Their Relation to Teaching Styles.” *International Journal of Language and Linguistics*, 241. DOI.org (Crossref). <https://doi:10.11648/j.ijll.20140203.23>
- Al-Qahtani, N.D., Alshehri, S.S., & Abdaziz, A. (2015). The impact of Total Quality Management on organizational performance. 119–127. https://www.researchgate.net/publication/294886200_The_impact_of_Total_Quality_Management_on_organizational_performance
- Banuro, F. Ntiri-Ampomah, A. Kwaku Banuro, J. (2017). "Contradictions in TQM implementation: A proposed balance from the Ghanaian perspective", *The TQM Journal*, 564–578. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2016-0103>
- Boneva, D., & Mihova, E. (2012). *Learning Styles and Learning Preferences*. 32 http://dyscovery.research.southwales.ac.uk/media/files/documents/2014-01-16/Module_8.pdf
- Beanland, V., Goode, N., Salmon, P. M., Lenne, M.G. (2013). Is there a case for driver training? A review of the efficacy of pre- and post-licence driver training, 127–137. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2012.06.021>

- Broth, M. Cromdal, J. Levin, L. (2019). "Telling the Other's Side: Formulating Others' Mental States in Driver Training." *Language & Communication*, 7–21. DOI.org (Crossref). <https://doi:10.1016/j.langcom.2018.04.007>
- Brown, A. H., & Green, T. D. (2016). *The essentials of instructional design: Connecting fundamental principles* (3. Ed). NY: Routledge, lk 102.
- Christ, R., Delhomme, P., Kaba, A. Mäkinen, T., Sagberg, F., Schulze, H. & Siegrist, S. (1999). *GADGET: Guarding Automobile Drivers through Guidance Education and Technology*. Vienna: Austrian Road Safety Board. https://www.cambsdriveiq.co.uk/GADGET_-_Final_report.pdf
- Christie, R. (2016). *The Effectiveness of Driver Training as a Road Safety Measure: A Review of the Literature*. Royal Automobile Club of Victoria, Melbourne, Australia, 3.
- CIECA. (2015). *CIECA-RUE, Road User Education Projekt*. https://www.tri-coachingpartnership.com/uploads/2/3/6/3/23635138/2015-03-19_cieca-rue_final.pdf
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017) „Research design Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches Sage publications.”
- Darling-Hammond, L. (2000). "Teacher Quality and Student Achievement: A Review of State." *Education Policy Analysis Archives* 8, 1–44.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis: Quality Productivity and Competitive Position*. 2. Cambridge:Cambridge University Press.
- Haridusvaldkonna arengukava 2021-2035. Haridus- ja Teadusministeerium. (2020). https://www.hm.ee/sites/default/files/eesti_haridusvaldkonna_arengukava_2035_seisuga_2020.03.27.pdf
- Elvebakk, B., Nævestad, T., O. Lahn, L. C. (2017). "Mandatory Periodic Training for Professional Drivers: A Norwegian Study of Implementation and

- Effects.” *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 264–79. *DOI.org (Crossref)*, <https://doi:10.1016/j.trf.2020.04.014>
- Euroopa liidu teataja. (2006). Euroopa parlamendi ja nõukogu direktiiv 2006/123/EÜ. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=EN>
- Euroopa komisjon. (2009). Thematic report: driver education, training & licensing. https://ec.europa.eu/transport/road_safety/sites/roadsafety/files/pdf/projects_sources/supreme_f2_thematic_report_driver_education_training_licensing.pdf
- Fauth, B. Decristan, J. Decker, A.T. Büttner, G. Hardy, I. Klieme, E. Kunter, M. (2019). “The Effects of Teacher Competence on Student Outcomes in Elementary Science Education: The Mediating Role of Teaching Quality.” *Teaching and Teacher Education*. <https://doi:10.1016/j.tate.2019.102882>
- Fylan, F, and Caveney. L. (2018). “Young People’s Motivations to Drive: Expectations and Realities.” *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 32–39. <https://doi:10.1016/j.trf.2017.11.011>
- Guerriero, S. (ed.) (2017). *Pedagogical Knowledge and the Changing Nature of the Teaching Profession*, OECD Publishing, Paris, lk 30. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264270695-en>
- Grönroos, C. (1984). “A Service Quality Model and Its Marketing Implications.” *European Journal of Marketing*, 36–40. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*. 3rd ed. West Sussex: John Wiley & Sons Limited, lk 99.
- Hatakka, M., Keskinen, E., Gregersen, N.P., Glad, A., Hernetkoski, K. (2002). From control of the vehicle to personal self-control; broadening the perspectives to driver education, Department of Psychology. University of Turku. *Transportation Research Part F* 5, 201–215. [https://doi.org/10.1016/S1369-8478\(02\)00018-9](https://doi.org/10.1016/S1369-8478(02)00018-9)

- Hirsch, P., Maag, U., & Laberge-Nadeau, C. (2006). The role of driver education in the licensing process in Quebec. *Traffic Injury Prevention*, 7, 130–142. [https://doi: 10.1080/15389580500517644](https://doi.org/10.1080/15389580500517644)
- Hota, P. Nayak, B. Sarangi, P. (2020). “Integration of Total Quality Management Principles to Enhance Quality Education in Management Institutions of Odisha.” *Materials Today: Proceedings*, Dec. 2020. [https:// doi:10.1016/j.matpr.2020.10.129](https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.10.129)
- Kasperaviciute, R. (2013). Application of ISO 9001 and EFQM Excellence Model within higher education institutions: Practical experiences analysis. *Social Transformations in Contemporary Society*, 88. <http://stics.mruni.eu/wp-content/uploads/2013/06/81-92.pdf>
- Keskinen, E, & Hernetkoski, K. (2011). “Driver Education and Training.” *Handbook of Traffic Psychology*, Elsevier, 2011, pp. 403–422. *DOI.org (Crossref)*. [https://doi:10.1016/B978-0-12-381984-0.10029-3](https://doi.org/10.1016/B978-0-12-381984-0.10029-3)
- Kutsekoda. (2021). Kutsestandardid. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/KAO/vaata/10499005#kao_kutsestandard
- Kondō, Y. (1995). *Companywide Quality Control- its background and its development*, 3A Corporation (translated by J.H. Loftus), Tokyo,1995.
- Liiklusseadus. (2020). Riigi Teataja I, 30.06.2020, 19. <https://www.riigiteataja.ee/akt/130062020019>
- Miller, D. B., and Salkind, N. J. (2002). *Handbook of Research Design. Social Measurement*. 6th. ed. Thousand Oaks, London, 786.
- Moon, J. (2002). *Reflection in Learning & Professional Development*. London: Kogan Page.https://www.researchgate.net/publication/255648945_PDP_Working_Paper_4_Reflection_in_Higher_Education_Learning.

- Miles, S. (2007). “‘Different Journeys at Different Speeds’: Young People, Risk and the Challenge of Creative Learning.” *Journal of Youth Studies*, 271–284. *Taylor and Francis+NEJM*. <https://doi:10.1080/13676260701216166>
- Malone, S., Brünken, R., (2012). “Assessment of Driving Expertise Using Multiple Choice Questions Including Static vs. Animated Presentation of Driving Scenarios.” *Accident Analysis & Prevention*, 112–119. DOI.org (Crossref). <https://doi:10.1016/j.aap.2012.11.003>
- Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. (2011). Riigi Teataja I, 28.06.2011, 37. Mootorsõidukijuhi eksamineerimise, talle juhtimisõiguse andmise kord ja juhiloa vormid ning nõuded eksamisõidukitele. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128062011037>
- Martinez-Lorente, A, R., Dewhurst, F., W, & Alejandrino, G., R. (2000). “Relating TQM, Marketing and Business Performance: An Exploratory Study.” *International Journal of Production Research*, 2. DOI.org (Crossref). <http://doi:10.1080/002075400418234>
- Masten, S. V., & Foss, R. D. (2010). Long-term effect of the North Carolina graduated driver licensing system on licensed driver crash incidence: A 5-year survival analysis. *Accident Analysis & Prevention*, 42(6), 1647–1652. [https:// doi: 10.1016/j.aap.2010.04.002](https://doi:10.1016/j.aap.2010.04.002)
- Mayhew, D. R., Simpson, H. M. (2002). The safety value of driver education and training. *Injury Prevention publishes*. 8, 113–118. [https://doi: 10.1136/ip.8.suppl_2.ii3](https://doi:10.1136/ip.8.suppl_2.ii3)
- Mayhew, D. R. (2007). “Driver Education and Graduated Licensing in North America: Past, Present, and Future.” *Journal of Safety Research*, 229–235. *ScienceDirect*. <http://doi:10.1016/j.jsr.2007.03.001>
- Mincu, M. E. (2015). “Teacher Quality and School Improvement: What Is the Role of Research?” *Oxford Review of Education*, 253–269. DOI.org (Crossref). [https:// doi:10.1080/03054985.2015.1023013](https://doi:10.1080/03054985.2015.1023013)

- Mosadeghrad, M. A. (2014). “Why TQM Programmes Fail? A Pathology Approach.” *The TQM Journal*, 160–87. DOI.org (Crossref). <https://doi:10.1108/TQM-12-2010-0041>
- Nyberg, A., Gregersen, N.P., Wiklund, M. (2007). “Practicing in Relation to the Outcome of the Driving Test.” *Accident Analysis & Prevention*, 159–168. ScienceDirect. <https://doi:10.1016/j.aap.2006.06.015>
- Oakland, S. J. (2006). Terviklik Kvaliteedijuhtimine. In: Total Quality Management. Third edition. Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003. Tõlge eesti keelde: OÜ Külim.
- Oakland, J. S. (2006). Terviklik kvaliteedijuhtimine. Teooria ja praktika. Tallinn: Külim. lk, 483.
- Okas, A., Schaaf, M., Krull, E. (2013). “Algajate Ja Kogenud Õpetajate Praktilise Teadmise Avaldumise Tunnisündmuste Kommenteerimisel Stimuleeritud Meenutuse Meetodil.” *Eesti Haridusteaduste Ajakiri = Estonian Journal of Education*, 25–45. DOI.org (Crossref). <https://doi:10.12697/eha.2013.1.03>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, 12–40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30, 335–364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>

- Paz, A., Copeland, D., Maheshwari, P., Gunawan, K., Tafazzili, M. S. (2015) "The Effectiveness of Driver Education and Information Programs in the State of Nevada." *Open Journal of Applied Sciences* 1–13. <https://doi:10.4236/ojapps.2015.51001>
- Peacock, M. (2001). "Match or Mismatch? Learning Styles and Teaching Styles in EFL." *International Journal of Applied Linguistics*, 1–20. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1111/1473-4192.00001>
- Peräaho, M., Hatakka, M., Keskinen, E. & Katila, A. (2000). Second phase of driver training in Colmar-Berg, Luxembourg - connection to accidents. In DAN-Report, Kuratorium für Verkehrssicherheit (Austrian Road safety board), Vienna.
- Peräaho, M., Keskinen, M., Hatakka, M. (2003). Driver Competence in a Hierarchical Perspective; Implications for Driver Education. [Research report.] University of Turku, Turku, Finland. http://www.tri-coachingpartnership.com/uploads/2/3/6/3/23635138/gde_matrix.pdf
- Reeves, C. A., & David A. B. (1994). "Defining Quality: Alternatives and Implications." *The Academy of Management Review*, 427. *JSTOR*. <https://doi:10.2307/258934>
- Reichheld, F. F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*. 81(12), lk, 46–54. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>.
- Riigi Teataja. (2020). Mootorsõidukijuhi Õpetaja Kvalifikatsiooni Nõuded, Õpetajakoolituse Ja Õpetaja Täienduskoolituse Korralduse Nõuded Ning Mootorsõidukijuhi Õpetamise Õigust Tõendava Tunnistuse Taotlemise, Väljastamise Ja Kehtetuks Tunnistamise Kord. <https://www.riigiteataja.ee/akt/109102015001?leiaKehtiv>

- Riigi Teataja. (2020). Mootorsõidukijuhi Ettevalmistamise Tingimused Ja Kord Ning Mootorsõidukijuhi Ettevalmistamise Õppekavad – Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128062011039?leiaKehtiv>.
- Rimm-Kaufman, S., Hamre, B. (2020). The Role of Psychological and Developmental Science in Efforts to Improve Teacher Quality. *Teachers College Record* 112(12), 2988–3023.
- Robinson, M. (2019). International Council on Education for Teaching. The 63rd ICET World Assembly 2019, Handbook finaal, 37.
- Roberts, I.G., Kwan, I., (2008). School-based driver education for the prevention of traffic crashes. *Cochrane Database Systematic Reviews*. (4), (Art. No.: CD003201).
- Seth, N., Deshmukh, &, Vrat, P. (2005). “Service Quality Models: A Review.” *International Journal of Quality & Reliability Management*, 913–49. *Emerald Insight*. <https://doi:10.1108/02656710510625211>
- Sila, I., & Ebrahimpour, M. (2003). “Examination and Comparison of the Critical Factors of Total Quality Management (TQM) across Countries.” *International Journal of Production Research*, 235–68. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1080/0020754021000022212>
- Shope, J. T. (2006). “Influences on Youthful Driving Behavior and Their Potential for Guiding Interventions to Reduce Crashes.” *Injury Prevention*, 109–114. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1136/ip.2006.011874>
- Suismetsä, M., & Ainjärv, H. (2018). Theory and practice in driver education. https://www.tlu.ee/sites/default/files/Haapsalu%20kolled%C5%BE/Projektide%20lisainfo/Theory_and_Practice_in_Driver_Education.pdf
- Zeithaml, V., A., Berry, L., L., Parasuraman, A. (1993). “The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service.” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1. *Springer Link*. <https://doi:10.1177/0092070393211001>

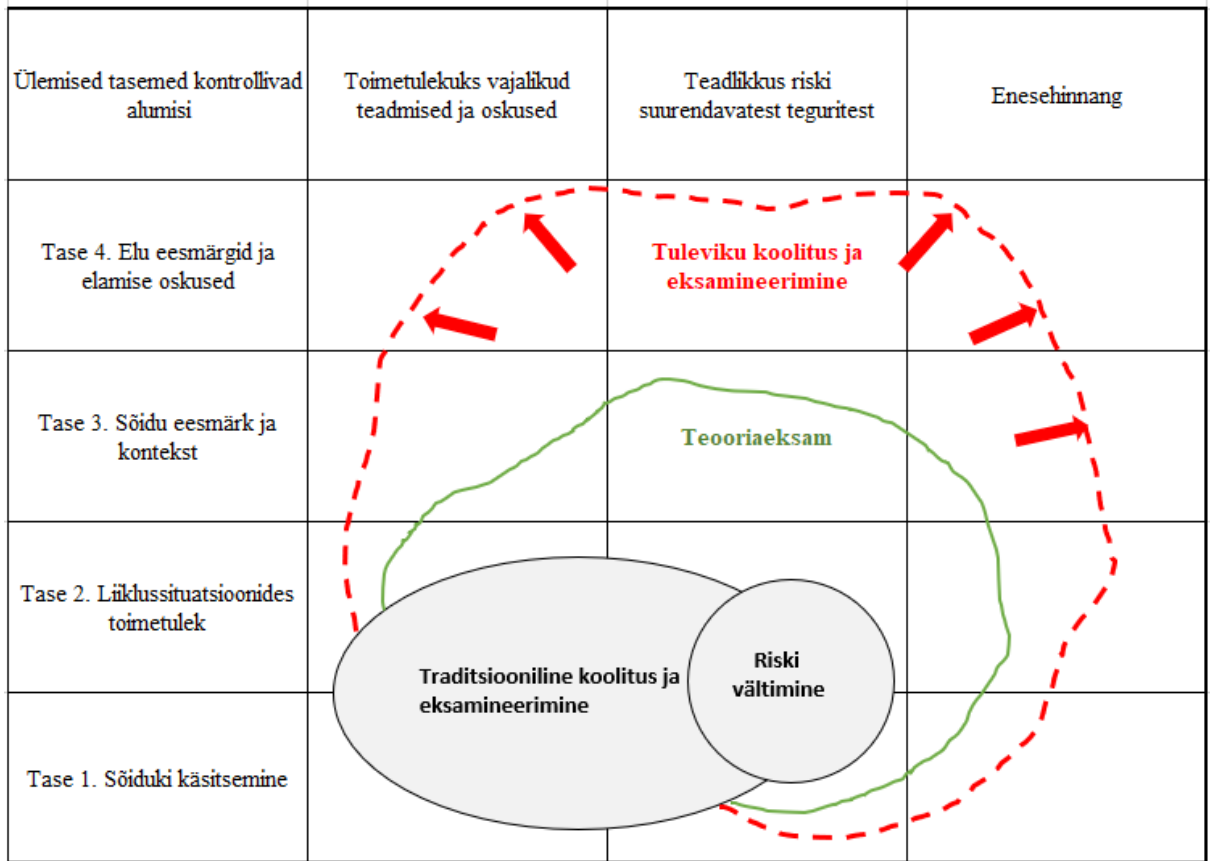
- Talib, F., & Rahman, Z. (2010). "Critical Success Factors of TQM in Service Organizations: A Proposed Model." *Services Marketing Quarterly*, 363–80. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1080/15332969.2010.486700>
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.
https://www.researchgate.net/publication/303974860_A_Review_on_Dimensions_of_Service_Quality_Models
- Williams, A. F. (2003). "Teenage Drivers: Patterns of Risk." *Journal of Safety Research*, 5–15. *DOI.org (Crossref)*. [https://doi:10.1016/S0022-4375\(02\)00075-0](https://doi:10.1016/S0022-4375(02)00075-0)
- Witteck, L., & Kvernbekk, T. (2011). "On the Problems of Asking for a Definition of Quality in Education." *Scandinavian Journal of Educational Research*, 10. *DOI.org (Crossref)*. <https://doi:10.1080/00313831.2011.594618>

Lisa 1. GDE maatriksi tabel

Käitumistasand	Teadmised ja oskused	Ohtu suurendavad tegurid	Eneseteadlikus
4.Tase Elu eesmärk ja elamise oskused	Teadmised ja oskused, kuidas üldised elueesmärgid ja väärtused, käitumisstiil, normid jne mõjutavad sõidukijuhtimist.	Teadmised ja kontroll ohtude üle, mis on seotud elueesmärkide, väärtuste, käitumisstiili, sotsiaalne surve jne.	Teadlikkus isiklikest suundumustest: kontrollivõime, motiivid, elustiil, väärtused jne. enesehindamise oskuste arendamine.
3.Tase Sõidu eesmärk ja kontekst	Teadmised ja kontroll, reisiga seonduvad kaalutlused, sõidu motiivid, sõit päeval ajal, tee planeerimine.	Teadmised ja kontroll juhtimise eesmärgist, juhtimisseisund (alkohol), ohud liikluses, reisijate vanus jne.	Teadlikkus isiklikest planeerimisostkustest, motiividest, enesekriitiline mõtlemine.
2.Tase Toimetulek liiklussituatsioonides	Üldteadmised ja oskused: reeglid, kiiruse valik, ohutu pikivahe märguanded, koostöö teiste liiklejatega.	Teadmised ja oskused. Sobimatu kiiruse valik, vähene pikivahe, sõidutingimused, vähemkaitstud liiklejad jne.	Teadlikkus isiklikest ostkustest, juhtimisstiil, ohu tajumine, enesehindamise oskus.
1.Tase Sõiduki käsitlemine	Baasteadmised ja oskused sõiduki käsitlemisest, sõiduki kontrollimine jne. Liiklusreeglite teadmine.	Teadmised ja oskused sõiduki juhitavusega seonduvad ohud, turvavöö kasutamine, sõiduki omadused, sõidukile mõjuvad jõud, rehvide olukord jne.	Teadlikkus isiklikest tugevustest ja nõrkadest külgedest, sõidukijuhtimise oskus. Enesehindamise oskus.

Allikas: Peräaho, Keskinen & Hatakka, 2003

Lisa 2. Koolituse laiendamine puuduvate kompetentside katmiseks



Allikas: CIECA (2007)

Lisa 3. Autokooli õpetaja küsimustik eesti keeles

1. Sugu. *

- mees
- naine

2. Vanus. *

3. Elukoht (linn või maakond). *

4. Riiklikul sõidueksamil käisin... (märgi palun linn) *

5. Õpetaja kasutas tundide läbiviimisel kaasaegseid õppemeetodeid. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

6. Koolis kasutasime järgmiseid õppemeetodeid *

- juhtumianalüüs
- harjutused
- arutelu
- küsimus-vastus
- muid meetodeid
- videoanalüüs

7. Kui valisid muu, siis palun kirjelda, millist meetodit õpetaja kasutas. Kui sa meetodit täpselt ei tea, siis palun kirjelda.

8. Koolis läheneti õppele minu individuaalset arengut arvestades. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

9. Sain autokoolis piisavalt sõidutunde, et omandada vajalikud kompetentsid sõiduki juhtimiseks.

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

10. Võtsin autokoolis juurde lisaõidutunde.

Palun kirjuta mitu tundi juurde võtsid?

11. Kas sa soovid autokoolis õppimise kohta veel midagi lisada?

12. Sõitsin erinevate õpetajatega.

- jah
- ei

13. Õpetaja analüüsis minuga koos liiklussituatsioone. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

14. Harjutasime ainult neid asju, mida riiklikul sõidueksamil küsitakse. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

15. Õpetaja andis iga tunni lõpus tagasisidet minu arengu kohta ja juhtis tähelepanu headele ja halbadele külgedele. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

16. Koolis valmistati mind ette riiklikuks sõidueksamiks. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

17. Soovitan autokooli oma tuttavale või sõbrale. *

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

18. Kas sa soovid autokooli sõiduõppe kohta veel midagi lisada?

19. Minu kooli õpetaja oli sõidueksamil kaasas.

- jah
- ei

20. Koolis ei õpetatud mulle selliseid asju mida sõidueksamil küsiti või paluti näidata.

*

täiesti nõus	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus

21. Kui sa soovid sõidueksami kohta midagi lisada, siis palun kirjuta.

Lisa 4. Autokooli õpetaja küsimustik vene keeles

1. Пол. *

- мужской
- женский

2. Возраст *

3. Место жительства (город или уезд). *

4. Государственный экзамен по вождению сдавал... (укажите, пожалуйста, город). *

5. При проведении уроков преподаватель использовал современные методы обучения. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

6. В школе использовали следующие методы обучения *

- обсуждение
- анализ ситуации
- видеоанализ
- вопрос-ответ
- лекция
- другие методы

7. Если Вы выбрали «другие методы», то опишите, пожалуйста, каким методом пользовался преподаватель. Если Вы точно не знаете, как называется этот метод, то опишите его, пожалуйста.

8. Обучение в школе проходило с учётом моего индивидуального развития. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

9. В автошколе я получил достаточно уроков вождения, чтобы приобрести необходимые навыки для управления транспортным средством *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

10. Брал в автошколе дополнительные уроки вождения. **Пожалуйста, опишите, сколько уроков Вы брали дополнительно?*

11. Желаете ли Вы ещё что-либо добавить об обучении в автошколе?

12. Я ездил с разными преподавателями. *

- да
- нет

13. Преподаватель анализировал вместе со мной ситуации на дороге. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

14. Мы тренировались выполнять только то, что проверяют на государственном экзамене по вождению. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

15. Преподаватель в конце каждого урока давал мне обратную связь о моём учебном прогрессе и обращал внимание на хорошие и плохие стороны. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

16. В школе меня подготовили к государственному экзамену по вождению. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

17. Рекомендую свою автошколу друзьям и знакомым. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

18. Желаете ли Вы ещё что-то добавить об обучении вождению в автошколе?

19. Мой преподаватель из автошколы был со мной на экзамене по вождению. *

- да
- нет

20. В школе меня не учили тем вещам, о которых спрашивали или которые просили сделать на экзамене по вождению. *

Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

21. Если Вы желаете ещё что-либо добавить об экзамене по вождению, то, пожалуйста, напишите.

Lisa 5. Autokooli läbinud õpilase küsimustik vene keeles

1. Насколько важными Вы считаете обязательные курсы повышения квалификации для преподавателей каждые пять лет? * *Если важными, то почему? Если неважными, то почему?*

2. Как Вы оцениваете качество преподавания теории в автошколах Эстонии?*

очень хорошее	хорошее	удовлетворительное	плохое	очень плохое

3. Пожалуйста, обоснуйте свой предыдущий ответ. *

4. Как Вы оцениваете качество преподавания вождения в автошколах в Эстонии? *

очень хорошее	хорошее	удовлетворительное	плохое	очень плохое

5.

Пожалуйста, обоснуйте свой предыдущий ответ.

6. Как Вы оцениваете качество преподавания вождения в автошколе, где Вы работаете? *

очень хорошее	хорошее	удовлетворительное	плохое	очень плохое

7.

Пожалуйста, обоснуйте свой предыдущий ответ.

8. Какой методикой обучения Вы пользуетесь во время урока вождения? *

- анализ действий
- видеоанализ

- обсуждение
- анализ действий
- другие методы

9. Почему Вы используете именно выбранные методы? Если желаете что-либо добавить, то опишите методы, которые не были перечислены.

10. Почему Вы используете именно выбранные методы? Если желаете что-либо добавить, то опишите методы, которые не были перечислены. *Если да, то по какой причине? Если нет, то по какой причине?*

11. Для ученика целью записи в автошколу является получение прав. *

12.	Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

Для ученика целью записи в автошколу является получение хороших навыков вождения.

13.	Полностью согласен	скорее согласен	частично согласен	скорее несогласен	совсем не согласен

Какие факторы помогают Вам быть в своей работе успешным и хорошим преподавателем? *

- рабочая среда
- руководство
- коллеги
- исходящие их закона регуляции
- не нравится моя работа
- гибкий график работы
- могу сам планировать свое рабочее время

- разумная нагрузка
- качественные средства труда
- иные причины

14. Пожалуйста, обоснуйте свой ответ. Если Вы выбрали иные причины, то, пожалуйста, опишите их.

15. Какие факторы больше всего Вам мешают в работе преподавателем?*

- рабочая среда
- руководство
- коллеги
- исходящие их закона регуляции
- не нравится моя работа
- слишком большая нагрузка
- неудобный график работы
- длинные рабочие дни
- работа по выходным
- нельзя самому планировать свое рабочее время
- овмещаю несколько профессий
- работаю в нескольких автошколах
- некачественные средства труда
- иные причины

16. Пожалуйста, обоснуйте свой ответ. Если Вы выбрали иные причины, то, пожалуйста, опишите их.

17. Желаете ли Вы еще что-либо добавить к предыдущим вопросам?

18. Пол. *

- мужской
- женский

19. Возраст *

20. Язык обучения *

- эстонский
- русский
- другой язык

21. Какие категории Вы преподаете?*

А В С СЕ D Т

22. Как долго Вы проработали преподавателем? *

Lisa 6. Autokooli läbinud õpilase küsimustik eesti keeles

1. Kui oluliseks Te peate iga viie aasta tagant kohustuslikku täiendkoolitust õpetajatele? *Kui oluliseks, siis miks? Kui ebaoluliseks, siis miks?*
2. Kuidas hindate autokoolides läbi viidavat teooriaõppe kvaliteeti Eestis ? *

väga hea	hea	rahuldav	halb	väga halb

3. Palun põhjendage oma eelmist vastust.
4. Kuidas hindate autokoolides läbi viidavat sõiduõppe kvaliteeti Eestis ? *

väga hea	hea	rahuldav	halb	väga halb

5. Palun põhjendage oma eelmist vastust.
6. Kuidas hindate sõiduõppe kvaliteeti autokoolis, kus Te töötate? *

väga hea	hea	rahuldav	halb	väga halb

7. Palun põhjendage oma eelmist vastust.
8. Milliseid õppemeetodeid Te sõidutunnis kasutate? *

- juhtumianalüüs
- harjutused
- arutelu
- küsimus-vastus
- muid meetodeid
- videoanalüüs

9. Miks Te kasutate just valitud meetodeid? Kui soovite midagi lisada, siis kirjeldage meetodeid, mida ei ole loetletud.

10. Kas Teie poolt kasutatud meetodid on aja jooksul muutunud?

Kui jah, siis mis põhjusel? Kui ei, siis mis põhjusel?

11. Autokooli tulemise eesmärk on inimestel saada juhiluba. *

	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus
12.				

Autokooli tulemise eesmärk on inimesel omandada hea juhtimisoskus. *

	pigem nõus	osaliselt nõus	pigem ei ole nõus	üldse ei ole nõus
13.				

Millised tegurid aitavad Teil oma töös olla edukas ja hea õpetaja? *

- töökeskkond
- juhtkond
- kaastöötajad
- seadusest tulenevad regulatsioonid
- mulle meeldib minu töö
- paindlik tööaeg
- saan ise oma tööaega planeerida
- koormus on mõistlik
- töövahendid on kvaliteetsed
- muud põhjused

14. Palun põhjendage oma vastust. Kui valisite muud põhjused, siis palun kirjeldage neid.

15. Millised tegurid takistavad Teie tööd õpetajana kõige enam? *

- töökeskkond

- juhtkond
- kaastöötajad
- seadusest tulenevad regulatsioonid
- mulle ei meeldi minu töö
- liiga suur koormus
- ebamugav töögraafik
- pikad tööpäevad
- töötamine nädalavahetustel
- ei saa ise oma tööaega planeerida
- töötan mitmes erinevas kohas
- töötan mitmes autokoolis
- töövahendid ei ole kvaliteetsed
- muud põhjused

16. Palun põhjendage oma vastust. Kui valisite muud põhjused, siis palun kirjeldage neid.

17. Kas Te soovite eelnevatele küsimustele veel midagi lisada?

18. Sugu *

- mees
- naine

19. Vanus *Õppekeel *

- eesti
- vene
- muu keel

20. Milliseid kategooriaid Te õpetate? *

A B C CE D T

21. Kui kaua olete olnud õpetaja? *

Lisa 7. Fookusgrupi intervjuu küsimustik

1. Kuidas hindate teooriaõppe kvaliteeti autokoolides?
2. Kuidas hindate sõiduõppe kvaliteeti autokoolides?
3. Millise regulaarsusega peaksid toimuma—iga viie aasta tagant õpetajate kohustuslik täiendkoolitus on vajalik?
4. Mille järgi hinnata autokoolide kvaliteeti?
5. Kuidas hindate autokooli õpetaja kvaliteeti?
6. Milliseid õppemeetodeid kasutavad autokoolide õpetajad õppetöös?
7. Mida veel soovite lisada?

SUMMARY

IMPROVING THE QUALITY OF DRIVER TRAINING

The master's thesis discussed the importance of quality management in the driving school and the importance of driving instructors in providing high-quality traffic education. Attitudes of society as a whole play a major role in the development of drivers, but the most important part is the teaching received in the driving school and the role of the teacher in it. Processing the scientific sources and important documents related to the topic helped to understand what quality, quality management and customer-centric learning mean, what factors influence it and how to define them more accurately.

Processing the scientific sources and important documents related to the topic helped to understand the meanings of quality, quality management and customer-centric learning, what factors influence it and how to define them more accurately.

Based on different theoretical approaches, in his work the author has addressed quality, customer focus, teaching, teaching methods and the importance of instructor in shaping traffic education. In order to achieve the objective of the work, three research questions were raised: how do professional associations and instructors assess the teaching quality in driving schools; how drivers assess the quality of training and how the quality of learning in driving schools could be improved.

The analysis of the results of the research tasks confirmed that quality assessment is difficult and is based on previous experience. As there is still little focus on quality and quality management in driving schools, there is currently also a lack of common understanding and common evaluation criteria. In the empirical part of the work, a document analysis was carried out to survey the current situation. Statistics on driving

test results for the last five years show that the results are relatively poor - less than 50% pass.

At the same time, the statistics of driving exams show that when comparing the results of driving schools, the differences in passing percentages are several tens of percent, which shows that achieving significantly better results is a realistic goal. The changes made over the past year in the whole area of drivers training and examination of drivers have not yet had a direct impact, but the first signs of passing the examinations are noticeable.

The results of the survey among the students and instructors of the driving school's indicated that above all, the driver training is expected to take into account the individual development of the person, a clear goal setting and support from the teacher during their studies. Teachers, in turn, valued the work environment and the opportunity to be a successful teacher.

The results of the survey make it possible to provide answers to the problem of the master's thesis and they are important in improving the quality of study for driver training in Estonia. One of the main activities in the coming years is the implementation of quality management methods and the development of teaching methods used in driving schools and trainings. The author notes that while a sample of instructors and drivers provided an opportunity to analyse results and compare them with theoretical approaches, a larger sample of respondents is needed to obtain a higher quality result, and the focus should be on more specific topics that help to better analyse the nuances of quality, quality management and teaching. „According to the author, the master's thesis fulfilled its set goals.“

This master's thesis enables further research in the study of the application of driver learning methods and the development of quality management systems in driving schools. In addition, the thesis provides an opportunity to further study the quality of teaching methods and teaching materials in driving schools, the level of education of instructors and its direct relationship between the quality of teaching and results. Based on the work, it is also possible to make generalizations about different research questions. The topics

and problems identified in the research are useful for the development of further development strategy for traffic education, for the improvement of instructors training and for the transformation of a quality management system for driving schools.

Lihtlitsents lõputöö elektroonseks avaldamiseks

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Tarmo Vanamõisa,

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose

„**Mootorsõidukijuhtide koolituse kvaliteedi tõhustamine**“, mille juhendajad on Heli Tooman ja Juri Ess, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Tarmo Vanamõisa

18.05.2021