

TARTU ÜLIKOOLI VILJANDI KULTUURIAKADEEMIA
Kogukonnahariduse ja huvitegevuse õppekava

Emil Aništšenko

**PERSONAALSE MENTORTEENUSE VÄLJATÖÖTAMINE NOORTE
ETTEVÕTLIKKUSE TOETAMISEKS VÕRU HUUBI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Külli Salumäe, MA, huvihariduse õpetaja

Viljandi 2025

Resümee

Personaalse mentorteenuse väljatöötamine noorte ettevõtlikkuse toetamiseks Võru HUUBi näitel

Töö eesmärk oli luua noorte innovatsioonikeskusele Võru HUUB kasutajakeskne ja vajaduspõhine personaalne mentorteenus, mis toetab 16–26-aastaste noorte ettevõtlikkust ja suurendab enesearenguvõimalusi Võru maakonnas. Käesolev lõputöö tugines disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtetele. Personaalsele mentorteenusele loodi neljaetapiline struktuur ning selle tulemusel valmisid mentorteenuse osutamise kord, mentorteenuse osutamise lepingu vorm ja raporti põhi ehk ajalise arvestuse vorm. Töö käigus testiti mentorteenust ning koguti kasutajate tagasisidet viielt noorelt ja eksperthinnanguid Võru HUUBi töötajatelt. Tulemused näitasid, et teenus on arusaadav, paindlik ning toetab noore enesekindlust ja arengut. Arenduskohana selgus vajadus mentorteenuse nähtavust sotsiaalmeedias suurendada ja muuta noortele mentorteenuse kättesaadavus kiiremaks.

Võtmesõnad: noorte ettevõtlikkus ja ettevõtlus, mentorlus, Võru HUUB, teenusedisain, mentorteenus

Abstract

Development of a personal mentorship service to support youth entrepreneurship in the context of Võru HUUB

This thesis focused on developing a user-centered, needs-based personal mentoring service for the Võru HUUB Youth Innovation Center. The goal was to support the entrepreneurial mindset and personal growth of young people aged 16–26 in Võru County. The work was grounded in the principles of design thinking and service design. As a result, a four-stage structure for the mentoring service was created, along with key materials like a service delivery procedure, a mentoring agreement template, and a time-tracking report form. Throughout the project, the service was piloted with feedback gathered from both young users and staff at Võru HUUB. Overall, the results showed that the service is easy to understand, adaptable, and helps build young people's confidence and personal development. One key area for improvement that emerged was the need to raise the service's visibility on social media and to make it more readily accessible to young adults.

Keywords: youth entrepreneurship, mentoring, Võru HUUB, service design, mentoring service

Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1. Teooria.....	6
1.1 Ettevõtlikkus ja ettevõtlus.....	6
1.1.1 Mis on noorte ettevõtlikkus?.....	6
1.1.2 Mis on noorte ettevõtlus?.....	7
1.1.3 Mis on mentorlus ja miks see on oluline noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtluse arendamisel?.....	9
1.2 Disainmõtlemine.....	10
1.2.1 Mis on teenusedisain?.....	11
1.3 Mentori roll noore nõustamisel.....	12
2. Personaalse mentorteenuse disainiprotsess.....	13
2.1 Noorte kogemuste ja vaatenurkade uurimine.....	14
2.2. Probleemi sõnastamine, mentorteenuse arendamise sammude kavandamine.....	15
2.3 Mentorteenust puudutavate ideede genereerimine.....	17
2.4 Mentorteenuse samm-sammuline väljatöötamine ja katsetamine.....	19
2.5 Testimine ja tagasiside põhjal lahenduste täiendamine.....	21
2.6 Mentorteenuse kasutajate tagasiside ja eksperthinnang.....	22
Kokkuvõte ja järeldused.....	27
Kasutatud allikad.....	30
Lisad.....	33
Lisa 1. Personaalse mentorteenuse kord.....	33
Lisa 2. Personaalse mentorteenuse kirjaliku lepingu vorm.....	36
Lisa 3. Mentorteenuse ajalise arvestuse vorm (lepingus kirjas kui raport).....	41
Lisa 4. Fookusgrupi intervjuu küsitluskava.....	42

Sissejuhatus

Noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtluse arendamine on üks Võru maakonna strateegilisi prioriteete (Võrumaa Arenduskeskus, 2023). Selle suuna toetamiseks rakendatakse mitmeid programme ja tegevusi. Näiteks on Võru maakonnas käimas projekt nimega "Lõuna-Eesti ettevõtlikud noored (LEEN)", mille kaudu toetatakse õpilasfirmasid ja pakutakse noortele arenguprogramme juba põhikooliastmes.

Üheks oluliseks sammuks on olnud Võru maakonna jaoks Võru HUUBi loomine ja arendamine. Võru HUUB (edaspidi HUUB) on noorte ettevõtlikkuse edendamise ja innovatsioonikeskus, mille sihtrühmaks on 16–26-aastased ettevõtlikud ja ettevõtlusest huvitatud Võru maakonna noored. HUUB on loodud noorte omaalgatusena ning organisatsiooni tegevust toetatakse Võru linna tegevustoetusest ja Võrumaa Arenduskeskuse LEEN projekti raames. HUUB pakub noortele enesearendamise võimalusi ettevõtlusega alustamiseks või õppimiseks koolituste, seminaride, töötubade, väljasõitude ja sündmuste näol ning toetab nende omaalgatusi, pakkudes tasuta kaasaegseid ruume, inventari, mentorlust ja *coaching*’ut.

HUUB tegutseb selgelt sõnastatud visiooni, missiooni ja eesmärgiga. HUUBi visioon on kujuneda juhtivaks noorte ettevõtlikkuse- ja innovatsioonikeskuseks Võru maakonnas, millel on ka tugevad rahvusvahelised sidemed. Võru HUUB loob kogukonda, kus tekivad uued ettevõtted ning luuakse jätkusuutlikku majanduskasvu, mis soodustab kohaliku piirkonna elukvaliteedi tõusu. HUUBi missioon on innustada, toetada ning juhendada Võru maakonna noori nende ideedes ja tegevustes. Organisatsiooni eesmärgiks on toetada ettevõtlikke noorte eneseteostust, loovust ja koostööd.

Samas puudus seni HUUBis paindlik ja noore vajadustest lähtuv mentorteenus, mis toetaks ettevõtlikku noore isiklikku arengut. Paljud noored tunnevad huvi tänapäevaste valdkondade, nagu videograafia, moedisain, digiturundus ja heliproduktioon, vastu, kuid nende õppimisvõimalused on kohalikes koolides ja huvikoolides piiratud. Osa noortest otsib seetõttu õppimisvõimalusi väljaspool Võru maakonda, kas Tartust või Tallinnast, kuid paljud noored loobuvad hoopis oma ideede elluviimisest.

Personaalne mentorteenus võimaldab noorele pakkuda tuge just teda huvitavas valdkonnas. Noore mentordamiseks kaasatakse protsessi sobiva kogemusega ekspert, kes aitab seada eesmäärke, mõtestada arenguteekonda ja teha esimesed sammud. Teenus on paindlik ning kohandub iga noore personaalsetele vajadustele ja võimalustele.

Käesoleva lõputöö eesmärk on luua toimiv ja kasutajakeskne mentorteenus, mis

põhineb disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtetel. Selleks viiakse läbi järgmised tegevused:

1. analüüsitakse HUUBi senist kogemust ja vajadusi mentorteenuse pakkumisel;
2. disainitakse teenuse struktuur, mis sobitub HUUBi töökorraldusega;
3. testitakse loodud teenust ja kogutakse kasutajate tagasisidet.

Töö tulemusena valmib HUUBile personaalne mentorteenus, mis tugevdab noorte arenguvõimalusi ja muudab HUUBi ühe keskse tegevussuuna süsteemsemaks ja jätkusuutlikumaks. Samuti loob see eeldused, et piirkonna noored leiaksid tähenduslikke arenguvõimalusi ka kodukoha lähedal.

1. Teooria

Selles peatükis käsitletakse noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtluse tähendust, mentorluse tähtsust noorte ettevõtlikkuse arendamisel ning disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtteid. Peatükis toetutakse olulisemate allikatena Martma (2017), Arro (2018), Euroopa Nõukogu (2006) ja Haridus- ja Teadusministeeriumi (2021) tekstidele ettevõtlikkuse ja ettevõtluse teemal, Tammeorgi (2020) ja Klaasseni (2022) mentorluse käsitlustele ning Disainmõtlemise Labori (2024), teenusedisaini blogi Jutuvestja (2024) ja Tartu Ülikooli (2021) disainmõtlemist ja teenusedisaini käsitlevatele allikatele.

1.1 Ettevõtlikkus ja ettevõtlus

Ettevõtlikkuse ja ettevõtluse mõisted aetakse sageli omavahel segamini, kuid sisuliselt tähendavad need erinevaid asju. Ettevõtlus on tegevus, mille eesmärk on tavaliselt rahaline kasum läbi äritegevuse. Ettevõtlikkus seevastu on eluhoiak ja oskuste kogum, mis hõlmab algatusvõimet, loovust, vastutustunnet, paindlikkust ja oskust oma ideid ellu viia. Kuigi ettevõtlikkus võib viia ettevõtluseni, ei ole see selle põhiline eesmärk. (Martma et al., 2017)

1.1.1 Mis on noorte ettevõtlikkus?

Ettevõtlikkus noorte kontekstis tähendab aktiivset ja tähenduslikku osalemist ühiskondlikus elus, iseseisvat mõtlemist ja valmisolekut panustada enda ja kogukonna arengusse. Ettevõtlikkus võib väljenduda väga erineval moel, alates osalemisest koolielus ja vabatahtlikus tegevuses kuni omaalgatuslike projektide ja ideede elluviimiseni. Ettevõtlikkust peetakse Euroopa elukestva õppe võtmekompetentsiks, mis aitab inimestel toime tulla kiiresti muutuvmas maailmas (European Parliament and Council, 2006).

Ettevõtlikkuse arendamine juba noores eas loob aluse sotsiaalsetele oskustele, enesekindlusele ja otsustusvõimele. Ettevõtlik ellusuhtumine aitab paremini toime tulla ka tööturul, isiklikus elus ja suhetes teistega.

Noortevaldkonna arengukava 2021–2035 seab eesmärgiks, et noored on ühiskonda hoogsalt edasiviivad, loovad ja kaasavad eestvedajad. Selle eesmärgi saavutamiseks nähakse ette mitmeid tegevusi. Näiteks noorte omaalgatuse ja loovuse toetamine, mentorluse ja osalusvõimaluste pakkumine ning juurdepääs avalikule ruumile ja vahenditele. (Haridus- ja Teadusministeerium, 2021)

Ettevõtliku eluhoiaku kujunemisel mängib noorsootöö võtmerolli. Noorsootöö pakub

mitmekesiseid mitteformaalseid õppimisvõimalusi, kus noor saab katsetada, õppida ja kogeda. Praktilise tegevuse, näiteks töötubade, projektide ja kogukonnapõhiste algatuste kaudu kujunevad nii ettevõtlikud hoiakud kui ka sotsiaalsed oskused. (Martma et al., 2017)

Turvalises ja toetavas keskkonnas on noorel võimalik teha ka vigu, mis on noore arengus loomulik ja vajalik osa (European Parliament and Council, 2006).

Noorsootöötaja roll ei piirdu ainult tegevuste korraldamisega. Tema ülesanne on märgata, toetada ja suunata noort tema arenguteel, arvestades iga noore individuaalseid vajadusi ja potentsiaali. Ettevõtlikkuse toetamine tähendab noore võimestamist, mis avaldub näiteks selles, et noorel aidatakse sõnastada oma eesmärgid, tehakse ruumi katsetamiseks ja ebaõnnestumiseks ning pakutakse tuge iseseisvate otsuste tegemisel. (Venesaar et al., 2018)

Ettevõtlikkust saab käsitleda kui laiemat isikliku ja sotsiaalse arengu protsessi, mis ei piirdu pelgalt äritegevuse kavandamisega. Euroopa Noortefoorumi hinnangul on oluline toetada noorte loovust, kriitilist mõtlemist ja vastutustundlikku osalust ühiskonnas. Ettevõtlikkus väljendub ka kodanikualgatuses, vabatahtlikus tegevuses ja võimes luua tähenduslikke muutusi oma kogukonnas. (European Youth Forum, 2011)

Kui noorel on usk endasse ja julgus oma ideid ellu viia, võib mentorlus osutada tõhusaks tööriistaks, mis toetab tema isiklikku ja sotsiaalset arengut. Seetõttu võib ettevõtlikkust käsitleda nii mentorteenuse eelduse kui ka soovitud tulemusena. (Arro et al., 2018)

1.1.2 Mis on noorte ettevõtlus?

Valdavalt peetakse ettevõtlust äriiliste eesmärkidele suunatud tegevuseks, mille eesmärgiks on rahalise kasumi teenimine (Martma et al., 2017). Ettevõtlus hõlmab erinevaid valdkondi nagu kaubandus, pangandus, turism ja põllumajandus. Samuti on olemas sotsiaalne ettevõtlus, mis keskendub kogukonna või ühiskonna üldisele arengule ja vaimsele heaolule ning mille esmane eesmärk ei ole otsene materiaalne vastutasu (Arro et al., 2018).

Ettevõtlust võib vaadelda ka riskide võtmisena, kus ettevõtja on valmis oma karjääri ja rahalise kindlustatuse nimel riskima, investeerides oma aega ja kapitali enda jaoks kindlasse ettevõtmisesse (Kase, 2019). Teise vaatenurga järgi võib ettevõtlust käsitleda kui võimaluste avastamise, hindamise ja ärakasutamise protsessi, kus ettevõtja rakendab kõiki sel ajal kasutatavaid ressursse tulevikus teostava võimaluse nimel (Zeiger, 2013). Virrit (2017) tõlgendab ettevõtlust järgmiselt: "Ettevõtlus on isiku iseseisev, järjepidev ning sihipärane tegevus kasumi teenimise eesmärgil". Arendades ettevõtlusoskusi juba noores eas suudame

väikse riigina paremini kindlustada meie tulevast majanduskasvu ja majanduse käiku puudutavaid otsuseid (Martma et al., 2017).

Noorte ettevõtlus võimaldab noortel omandada mitmekülgseid oskusi ja saada väärtuslikke kogemusi. Ettevõtluse mõiste võib varieeruda sõltuvalt kontekstist, kuid ka noorte ettevõtluse puhul üldiselt hõlmab see äriliste eesmärkidele suunatud tegevusi, mille eesmärk on rahalise kasumi teenimine. Käsitledes noorte ettevõtlust, on olulisel kohal noorte ettevõtete loomise toetamine nii finantsiliselt kui ka nõustades. Noorte poolt loodud ettevõtted ei pruugi olla jätkusuutlikud, kuna just neil on alguses vähe sotsiaalset, majanduslikku ja inimkapitali. (Martma et al., 2017) Rahvusvaheliste uuringute põhjal tuleb noorte ettevõtluse toetamisel vältida ühtsete lahenduste pakkumist kõigile. Noored erinevad märkimisväärselt teistest ühiskonnagrupidest oma kogemuste, ressursside ja motivatsiooni poolest. Eriti oluline on pakkuda neile sihipärast tuge, mis arvestab konkreetse elukeskkonna ja võimalustega. (OECD, 2017)

Noored on sageli tööturul võrreldes keskealiste töölistega nõrgemas positsioonis, kuid ettevõtlusõpe annab neile oskused ja teadmised, mida nad vajavad oma ettevõtte alustamiseks ja juhtimiseks. Lisaks teadmiste ja oskuste arendamisele aitab ettevõtlusõpe ka rajada alustala riigi üldisele majanduskasvule. (Arro et al., 2018) Kuigi suurema tõenäosusega ebaõnnestuvad noorte poolt loodud ettevõtted, siis on õnnestunud ettevõtted näidanud keskmisest suuremat kasvupotentsiaali (Martma et al., 2017).

Ettevõtlusõpe peaks olema süstemaatiline ja lõimitud haridussüsteemi erinevatesse astmetesse. Oluline on lõimida ettevõtlus- ja karjääriõpet, et valmistada noori ette tööturul edukaks toimetulekuks. Ettevõtlusõpe peaks olema paindlik, praktiline ja motiveeriv, et innustada noori oma ettevõtlusalaseid unistusi ellu viima. (Arro et al., 2018)

Noorte huvi tehnoloogiaalase hariduse vastu on pärast 2021. aastal toimunud langust taas tõusuteel, eriti maapiirkondades. Kolmandik noortest näeb end tulevikus töötamas tehnoloogia- või idufirmas. Uuringutulemused (Rebane, 2022) näitavad, et 43% uuringus osalenud noori huvitab ettevõtja karjäär. 9% noortest soovib kindlasti oma ettevõtte luua ja 34% kaalub seda võimalust. Ettevõtlushuvi on suurem poiste hulgas. Ettevõtlushuvilised noored soovivad kõige enam tegutseda IT ja tehnoloogia valdkonnas, järgnevad ärimise toetusfunktsioonid (finantsarvestus, turundus, reklaam jms), disain ja toitlustus. (Rebane, 2022)

1.1.3 Mis on mentorlus ja miks see on oluline noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtluse arendamisel?

Mentorlus kujutab endast suhet, kus kogunud spetsialist (mentor) jagab oma teadmisi, kogemusi ja praktilisi juhiseid vähem kogunud menteega, aidates tal arendada enesekindlust, omandada vajalikke oskusi ning vältida enda tegevuse alustamisel tüüpilisi vigu (Tammeorg, 2020). Mentorlus ei ole lihtsalt nõu andmine, tegemist on struktureeritud protsessiga, mis põhineb eesmärgistatud juhendamisel, motiveerimisel ning mentee iseseisva arengu toetamisel. Seega on mentorlus oluline tugimehhanism noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtlusalaste oskuste arendamisel.

Üks peamisi põhjuseid, miks mentorlus on noorte ettevõtlikkuse ja ettevõtluse toetamisel oluline, on enesekindluse kasv. Uuringud on näidanud, et mentorite tugi aitab noortel paremini mõista ärimaailma toimimise põhimõtteid ning julgustab neid oma ideid ellu viima (Lepik & Rõigas, 2021). Mentorite jagatud kogemuslood ja praktilised nõuanded võivad olla noorte jaoks hindamatuks inspiratsiooniks, aidates neil paremini toime tulla ettevõtlusest või ettevõtlikkusest tulenevate väljakutsetega.

Tõhus mentorlus ei seisne üksnes kogemuste edastamises, vaid ka tähenduslikus suhtes, kus mentor aitab noorel üles ehitada enesekindlust ja mõtestada oma arenguteekonda. Oluline on, et mentorlusprotsess toetaks noore initsiatiivi, otsustusvõimet ja sisemist motivatsiooni. Kui see on teadlikult üles ehitatud, muutub mentor noore jaoks juhendajaks, kes aitab näha uusi võimalusi ning julgustab neid kasutama. (Youth Business International, 2024)

Mentorlus mängib olulist rolli praktiliste oskuste ja teadmiste omandamisel. Paljud noored omandavad mitmeid uusi teadmisi formaalhariduses, kuid neil puudub praktiline kogemus, kuidas teadmisi rakendada. Kase (2019) uuringust selgub, et noored ettevõtjad, kes osalevad mentorlusprogrammides, suudavad paremini analüüsida turusituatsioone, mõista finantsjuhtimise aluseid ning teha teadlikumaid äriotsuseid.

Noore ettevõtja jaoks on oluline ka võimalus luua kontakte ja laiendada oma professionaalset võrgustikku. Ettevõtliku noore jaoks saab sageli määravaks see, keda ta tunneb, mitte ainult see, mida ta teab. Mentor aitab noortel jõuda potentsiaalsete koostööpartnerite, investorite ja klientideni, pakkudes neile ligipääsu ettevõtlusvõrgustikele, mida neil muidu oleks keeruline leida (Tammeorg, 2020). Lisaks sellele võib mentor aidata noorel leida koostöövõimalusi teiste ettevõtlike inimestega, mis võib viia uute ideede ja partnerlussuheteni.

Kuigi mentorlus on noorte ettevõtlikkuse toetamisel väga tõhus meetod, esineb ka teatud väljakutseid. Üheks probleemiks on kvaliteetsete mentorite leidmine ja nende kaasamine. Sageli on oma ala kogenud spetsialistid hõivatud igapäevatööga ning neil ei pruugi olla aega pikaajaliseks mentordamiseks. Samuti võib probleemiks olla mentorlussuhte ebapiisav struktureeritus – kui mentor ja mentee ei lepi kokku selgetes eesmärkides ja ootustes, võib mentorlus jääda pinnapealseks ning mitte anda soovitud tulemusi. (Kase, 2019)

1.2 Disainmõtlemine

Disainmõtlemine on kasutajakeskne lähenemine probleemide lahendamisele, mis ühendab loovat mõtlemist ja teadlikku tegutsemist ning mille eesmärk on leida lahendusi kasutaja vajadustest ja ootustest lähtuvatele väljakutsetele. Selle keskmes on sihtrühma põhjalik mõistmine, antud juhul noorte kogemuste ja vaadete arvestamine. Disainmõtlemine hõlmab probleemide sõnastamist, ideede genereerimist, prototüüpimist ja testimist, toetudes loovusele, empaatilisele lähenemisele ja korduvusele. Selline lähenemine aitab luua lahendusi, mis on kasutajale tähenduslikud, teostatavad ja kestlikud. (Disainmõtlemise Labor, 2024)

Disainmõtlemist iseloomustab korduv ja praktiline protsess, mis sisaldab tavaliselt viit etappi:

1. empaatia loomine, kus uuritakse kasutajate kogemusi ja vaatenurki;
2. probleemi sõnastamine, mis aitab fookustada edasist arendust;
3. ideede genereerimine, kus otsitakse võimalikke lahendusi;
4. prototüüpimine, mille käigus testitakse lahenduse esialgseid versioone;
5. testimine, kus saadud tagasiside põhjal lahendusi täiendatakse. (Tartu Ülikool, 2021)

Disainmõtlemine ei nõua eelnevat disainialast haridust, kuid disainmõtlemist rakendades on oluline väärtustada avatust, koostööd ja empaatilist lähenemist. Antud meetodika on eriti kasulik noortevaldkonnas, kus töötatakse erineva taustaga sihtrühmadega ning probleemid on sageli kompleksed ja muutuvad.

Noortevaldkonnas võimaldab disainmõtlemine kaasata noori neile suunatud tegevuste ja teenuste kujundamisse. Näiteks on mitmed Eesti noortekeskused ja haridusasutused kasutanud disainmõtlemist uute ruumilahenduste, mentorlusmodelite või õpikeskkondade väljatöötamisel. Heaks näiteks on Viimsi noortekeskuse ruumide ümberkujundamine, kus

noored osalesid ise disainiprotsessi etappides ning esitasid ideid, mis viisid nende jaoks tähendusliku ja motiveeriva keskkonna loomiseni. (Jürgens, 2021)

Disainimõtlemine soosib katsetamist ja loob turvalise raamistiku ka ebaõnnestumisteks, mida peetakse õppimise osaks. See on kooskõlas noorsootöö väärtustega, kus noore arengut toetatakse läbi praktilise kogemuse, tagasiside ja refleksiooni.

1.2.1 Mis on teenusedisain?

Teenusedisain on kasutajakeskne ja süsteemne lähenemine, mille eesmärk on luua teenuseid, mis vastavad võimalikult hästi inimeste vajadustele ja ootustele. Erinevalt traditsioonilisest teenusearendusest, mis keskendub sageli organisatsiooni sisemistele protsessidele või olemasolevate lahenduste täiustamisele, alustab teenusedisain alati kliendist. See tähendab, et teenuse arendamise keskmeks on inimese kogemus, käitumine, motivatsioon ja kontekst, milles ta teenust kasutab. (Arnover, 2024)

Teenusedisain ühendab elemente disainist, uurimistööst, turundusest ja juhtimisest, võimaldades kujundada teenuseid, mis on kasutajatele lihtsad, funktsionaalsed ja meeldivad ning samal ajal organisatsioonile tõhusad ja jätkusuutlikud. Disainimõtlemise rakendamine teenuse kujundamisel aitab paremini mõista kliendi vajadusi, kaardistada olemasoleva teenuse puudujääke ning leida sihipäraseid lahendusi, mis lähtuvad nii kasutaja vajadustest kui ka organisatsiooni strateegilistest eesmärkidest. (Jutuvestja, 2024) Rahvusvahelised uuringud kinnitavad, et noortevaldkonna teenuste disainimisel tuleks pöörata tähelepanu kasutaja kaasatusele kogu protsessi vältel. Teenusedisain on viis luua selge struktuur, mille abil kujunebteenusepakkuja teenusest järjepidev ja mõõdetav arenguprotsess. (Hanell, 2011)

Teenusedisaini protsess koosneb mitmest etapist. Töö algab kliendi vajaduste kaardistamisest ja probleemide määratlemisest. Seejärel kogutakse kvalitatiivseid andmeid, näiteks läbi intervjuude ja vaatluste, et mõista kasutajate harjumusi, eelistusi ja valupunkte. Uurimistulemuste põhjal genereeritakse uusi ideid, luuakse prototüübid ja viiakse läbi testimised, mis võimaldavad lahendusi pidevalt täiustada (Tartu Ülikool, 2021). Tulemusena sünnivad teenused, mis suurendavad nii kliendi rahulolu kui ka lojaalsust.

Samal ajal aitab teenusedisaini rakendamine tuvastada ja vähendada teenusepakkuja sisemisi ebatõhususi, optimeerida ressursikasutust ja suurendada kasumlikkust. Teenusedisain võimaldab organisatsioonidel eristuda konkurentsisis ning kohandada oma pakkumisi vastavalt kiiresti muutuvale turule ja kasutajate ootustele. Oluline roll teenusedisaini juures on ka töötajate kaasamine teenusearendusprotsessi. Kui organisatsiooni töötajad saavad osaleda

teenuse kujundamises, kasvab nende motivatsioon ja töörahulolu. Samuti suurendab see sisemist valmisolekut muutusteks, mis omakorda toetab teenuse eduka rakendamise tõenäosust. (Äripäev, 2022)

Teenusedisain ei ole ühekordne tegevus, vaid pidev arendustsükkel. Korduv protsess, mille käigus teenuseid testitakse ja täiustatakse, võimaldab kiiresti reageerida kasutajate tagasisidele ning hoida teenus ajakohase ja kasutajasõbralikuna. Regulaarne tagasiside kogumine ja analüüs aitavad ennetada probleeme enne nende tekkimist ning toetavad jätkusuutlike ja pikaajalist väärtust loovate teenuste kujundamist (Jutuvestja, 2024).

1.3 Mentori roll noore nõustamisel

Mentori roll noore arenguprotsessis on mitmekihiline, ulatudes teadmiste vahendamisest kuni isikliku arengu toetamiseni. Teoorias käsitletakse mentorlust kui suhet, kus mentor toetab menteed tema eneseteadvuse, eesmärgistamise ja toimetulekuvõime kujunemisel. Noorte mentorluse kontekstis rõhutatakse eriti turvalise ja usaldusväärse suhte loomist, mille kaudu noor saab kogeda aktsepteerimist, tähelepanu ja suunavat tuge. (Klaassen, 2022)

Noore mentordamisel on olulisel kohal ka refleksiooniprotsessi toetamine. Mentor aitab noorel märgata ja mõtestada oma kogemusi, kujundada nendest õpikogemusi ning seeläbi kasvatada eneseteadlikkust ja otsustusvõimet. Reflekteeriva dialoogi kaudu õpib noor ennast paremini tundma, mis omakorda toetab tema võimet iseseisvalt valikuid teha ja oma arengut juhtida. (Ruus, 2005)

Mentori ülesanne ei ole pelgalt suuniste jagamine, vaid noore arengu teadlik toetamine läbi kuulamise, küsimuste esitamise ja tähendusliku tagasiside andmise. Efekttiivne mentor aitab noorel sõnastada eesmäärke ning kujundada sisemist motivatsiooni nende poole liikumiseks. Samal ajal säilitab mentor dialoogis tasakaalu, julgustades menteed vastutama oma valikute ja tegude eest. (Ruus, 2005)

Lisaks individuaalsele arengule toetab mentor ka noore sotsiaalsete oskuste, enesejuhtimise ja otsustusvõime arengut. Mentorina tegutseja peab oskama märgata noore tugevusi ja arenguvajadusi, pakkuma julgustust ning vajadusel esitama väljakutseid, mis aitavad noorel astuda samme mugavustsoonist välja. Samuti on oluline, et mentor arvestab noore isikupära, kultuurilise ja sotsiaalse taustaga ning suudab luua temaga usaldusliku ja mittekriitilise kontakti. (Klaassen, 2022)

2. Personaalse mentorteenuse disainiprotsess

Käesolev rakendusuurimus keskendub Võru HUUBi personaalse mentorteenuse väljatöötamisele. Võru HUUB on noorte ettevõtlikkuse edendamise ja innovatsioonikeskus, mis toetab 16–26-aastaste ettevõtlikke ja ettevõtlusest huvitunud noorte enesearengut. Kuigi füüsiline ruum asub Võru linnas, on selle teenused suunatud kogu Võru maakonna noortele. Lisaks organisatsiooni poolt pakutavate noorte ettevõtlikkust toetavatele üritustele on HUUBi ümber kujunenud 60-liikmeline kogukond, kuhu kuuluvad 16–26-aastased noored. Kogukond kohtub vähemalt kord kuus üldkoosolekul, kus arutatakse HUUBi tulevase tegevusi, suundi ning toetatakse ühist loomet ja teadmiste jagamist.

HUUBi meeskonnas töötab kolm töötajat - poole kohaga turundusjuht ja kogukonnajuht, ning täiskoormusega tegevjuht. Turundusjuht vastutab tegevuste kajastamise ja noorteinfo jagamise eest sotsiaalmeedias ja kogukonna suhtluskanalis. Kogukonnajuht korraldab üldkoosolekuid ja viib koos teiste töötajatega läbi noortele suunatud sündmusi. Tegevjuhi ülesannete hulka kuulub organisatsiooni juhtimine, noortele pakutavate teenuste arendamine, rahaliste vahendite leidmine ja haldamine ning koostööpartneritega suhete loomine loomine ja hoidmine.

Võru HUUBi tegevusi rahastatakse peamiselt Lõuna-Eesti ülesest projektist “Lõuna-Eesti ettevõtlikud noored (LEEN)”, mille elluvijateks on kuue maakonna (Võru, Valga, Tartu, Jõgeva, Põlva, Viljandi) arenduskeskused. Projekti tegevusperiood kestab 2024. aasta jaanuarist kuni 2026. aasta augusti lõpuni. Projekti kavandamine algas 2023. aasta alguses ning selle aluseks olid igas maakonnas läbi viidud fookusgrupi intervjuud, milles osales kokku 8 inimest iga maakonna kohta (noorsootöötajad, huvihariduse esindajad, noorte juhendajad ja noored).

Intervjuude eesmärk oli kaardistada, milliseid puudusi tunnetavad nii noored kui ka nendega töötavad spetsialistid noorte ettevõtlikkuse arendamisel. Võru maakonnas toodi noorte poolt esile soov arendada end valdkondades, mida kohapeal ei pakuta, nagu näiteks turundus, fotograafia, dropshipping, video- ja heliproduktioon, moedisain jms. Nendest sisenditest lähtuvalt jõudis projektikirjutamise meeskond, mille liige oli ka käesoleva lõputöö autor, järeldusele, et erinevate huvide ja vajadustega noorte toetamiseks sobib kõige paremini paindlik mentorteenus, kuna vähese huvigrupi tõttu on keeruline pakkuda spetsiifiliste huviringide tegevust väikeses piirkonnas. Teenuse lõpliku kontseptsiooni väljatöötamine kavandati pärast projekti positiivse rahastusotsuse saamist 2024. aastaks.

Personaalse mentorteenuse eesmärgiks on pakkuda 14–26-aastastele noortele suunatud professionaalset juhendamist ja tuge, mis aitab neil arendada oma oskusi, lahendada isiklikke ja professionaalseid väljakutseid ning toetada nende arengut. Mentorteenuse kontseptsiooni arendamise ülesanne seati projekti tegevuskavas HUUBi, kuna projekti kirjutades olid Võrumaa Arenduskeskuse esindajad arvamusel, et antud teenust võiks arendada organisatsioon, kes on otseses kontaktis noortega, kellel on vastavad huvid.

Mentorteenuse disainiprotsessis lähtuti kasutajakesksusest, arvestades 14–26-aastaste noorte ootusi kui ka HUUBi kui noorsootöösutuse võimalusi ja piiranguid. Teenuse disainiprotsess on kestnud kokku pea 1,5 aastat alates projekti positiivse rahastuse otsuse saamisest, mille sisse on mahtunud teenuse prototüübi ehk piloodi loomine ja testimine. Mentorteenuse loomise käigus on koostatud kolm dokumenti: mentorteenuse kord, mentorteenuse lepingu vorm ja mentorteenuse ajalise arvestuse raport. Personaalset mentorteenust loodi disainimõtlemise etappe läbides. Valitud lähenemine võimaldas arvestada nii noorte kui ka HUUBi töötajate vajadusi ning hoida kogu arendusprotsessi lihtsa, fookuseeritud ja kasutajasõbralikuna. Järgnevalt kirjeldan mentorteenuse arendusprotsessi etappe.

2.1 Noorte kogemuste ja vaatenurkade uurimine

Personaalse mentorteenuse arendusprotsess sai alguse 2024. aasta veebruaris. Esimese sammuna tutvustasin HUUBi kogukonna üldkoosolekul kõigile kohal olnud noortele LEEN projektis kavandatud uut mentorteenust ning selgitasin, et hakkab seda arendama. Palusin noortel jagada oma mõtteid ja kogemusi, millistes valdkondades ja millist konkreetset tuge nad vajavad ning milliseid oskusi ja teadmisi neil hetkel napib. Koosolekul osales 19 noort vanuses 15–24 eluaastat. Nende hulgas oli ka kaks noort, kes juba LEEN projekti kirjutamise hetkel panustasid sisuliselt fookusgrupi intervjuus osalemisega. Selleks, et saada võimalikult palju mõtteid, jaotasin noored kolmeks grupiks, kus nad said omavahel vestelda ja panna kirja nende jaoks olulised teemad ja mõtted, et hiljem koos nende üle arutleda. Kohtumine kestis kokku kaks tundi.

Arutelude käigus tuli selgelt esile, et Võru maakonna noored tunnevad puudust spetsialiseeritud ja praktilisest juhendamisest loome- ja ettevõtlusvaldkonnas. Korduvalt mainiti huvi heliproduktiooni, videomontaaži, kodulehtede tegemise, ettevõtluse põhitalade, moedisaini, digiturunduse ja fotograafia vastu. Mitmed noored ütlesid otse, et nad teevad juba

esimesi katsetusi, kuid vajavad kogenumat kõrvaltvaatajat, kes aitaks mõtestada tegevusi, seada eesmärgid ning vältida tüüpilisi vigu.

Oskused, mille järel tuntuim vajadust, olid näiteks taskuhäälõu loomine, salvestamine ja selle töötlemine, videote monteerimine, Canva ja Adobe tööriistade kasutamine, turundusplaani koostamine, teenuste hinnastamine, klientidega suhtlemine ning ärimudeli kujundamine. Üks noor rääkis isiklikust soovist käivitada loomeagentuuri, kuid takerdus ideede struktureerimisel ja fookuse leidmisel. Ta tõi välja, et kui oleks sellel hetkel tema juures isik, kes aitaks oma tegevused läbi mõtestada, siis saaks ta palju kiiremini ja tõhusamalt edasi liikuda. Teine noor oli juba kirjutanud algse äriplaani, kuid ei tundnud end kindlalt selle esitlemisel. Mõned tundsid, et soovivad alustada juba ettevõtlusega, kuid ei tea, kuidas asutada osühing või muu ettevõtlusvormi loomist ning milliseid nüansse peab selleks teadma.

Koosolekul toimunud arutelu põhjal kaardistasin sisulised vajadused ja kogusin esimesed praktilised sisendid teenuse ülesehitamiseks. Selgus, et noorte jaoks on kõige olulisem võimalus saada tuge oma huvivaldkonnas inimeselt, kellel on asjakohane kogemus ning kes suudab juhendada noort tema enda tempos. Teenus peab olema paindlik ja arusaadav, sest noored ei otsi keerulisi bürokraatlikke lahendusi, vaid otsivad inimest, kellega saaks rääkida ja koos mõelda erinevatele lahendustele edasi liikumiseks.

Disainiprotsessi aluseks sai arusaam, et Võru maakonna noortel puudub võimalus arendada end valdkondades, mida ei käsitleta ei koolitundides ega ka huvikoolides. Seetõttu otsivad nad arenguvõimalusi suurematest keskustest või loobuvad oma ideede lõpule viimisest.

2.2. Probleemi sõnastamine, mentorteenuse arendamise sammude kavandamine

Veebruari lõpus sõnastasin selgelt probleemi, millele kavandatav mentorteenus pidi lahendust pakkuma: Võru maakonna ettevõtlikel ja ettevõtlusest huvitatud noortel vanuses 14–26 aastat puudub võimalus saada individuaalset ja valdkonnapõhist juhendamist neis teemades, mis neid päriselt huvitavad ja arendavad. Kohalik huviharidus ja noorsootöö ei kata teemasid nagu heliproduktioon, videograafia, sisuloome, disain, digiturundus või dropshipping. Noortel puudub kogenum ja konkreetsest valdkonnast teadlik juhendaja, kellega koos oma ideid põrgatada, edasise plaane sõnastada ning reaalseid samme astuda.

Probleemi sõnastamisele järgnes mentorteenuse arendamise kavandamine. Arutlesin HUUBi töötajate, Võrumaa Arenduskeskuse ettevõtlikkuse spetsialisti ja ettevõtluse

suunajuhiga, milline võiks olla sellise teenuse ülesehitus. Koos jõudsime järeldusele, et teenus peab olema paindlik, kergesti mõistetav ja vähese formaalsusega. Kõik osapooled rõhutasid, et liigne bürokraatia kahandab nii noorte motivatsiooni kui ka potentsiaalsete mentorite huvi panustada.

Teenuse arendamise kavandamisel seadsin eesmärgiks, et mentorteenus peaks valmima 2024. aasta septembriks, et alustada teenuse pakkumist uue õppeaasta alguses. Selle eesmärgi saavutamiseks jaotasin töö kolme ajaperioodi.

- veebruar - märts: probleemi määratlemine ja lahendusideede kogumine
- aprill - mai: teenuse ülesehituse loomine, tööversioonide arutelu Võrumaa Arenduskeskusega ning võimalike takistuste selgitamiseks.
- juuni - august: vajalike dokumentide loomine, ülevaatamine, vajadusel täiendamine.

Augustikuu lõppu planeerisin mentorteenuse ja noorte vajaduste kaardistamise kirjalike vormide loomise HUUBi veebilehele. Pärast kõikide vajalike dokumentide koostamist oli planeeritud käivitada mentorteenuse pakkumine ja testimise tulemusel teha esimesed väiksemad teenuse parandused. Samuti kavandasin teenuse disainimise protsessi tagasiside saamist teenuse kasutajatelt, et tulevikus saaks teenust veelgi kasutajasõbralikumaks muuta.

Mentorteenuse arendamise kavandamisel teavitas projekti rahastaja, et mentorteenusele algselt kavandatud eelarvet, 45000 eurot (15000 eurot aastas) käsitletakse kolmeaastase summana, mis ületas riikliku lihtsustatud hanke piirmäära. See aga tähendas, et kavandatud paindlikkust ei oleks saanud hoida hankekohustuse korral, kuna hanke väljakuulutamisel oleksime pannud noorte poolt esialgselt pakutud valdkonnad lukku, kuid uute ideede või mõtete korral, mis noortel oleks võinud tulla ei oleks see teenus neile enam kättesaadav.

Selle teadmisega kaasnes vajadus luua selge ja Eesti seadusandlusega kooskõlas süsteem, mis ei oleks formaalselt hange, kuid vastaks läbipaistvuse ja õiguspärasuse nõuetele ning oleks fondi esindaja poolt ka aktsepteeritav, et vältida tulevikus võimalikke korrupsioonisüüdistusi. Kuna minul endal antud pädevus puudus, siis kavandasin koostöö Võru Linnavalitsuse juristiga, et vaadata erinevatel võimalustele otsa ning leida selleks parim lahendus.

Kogu kavandamise protsessi vältel lähtusin veendumusest, et mentorteenus peab töötama noore heaks ja tema soove arvestades. Seetõttu pidasin oluliseks teenuse arendamise protsessi kaasata noori osalema kogu protsessi vältel. Kuigi kavandatud eesmärk oli mentorteenuse valmimine sügiseks, tuli arvestada ka võimalike viivitustega, sest rahastaja

esitatud info hanketingimuste kohta oli osaliselt ebatäpne ning esmaste küsimuste küsimisel olid vastused viibinud. Seetõttu pidasin juba kavandamise etapis võimalikuks, et arendustegevused võivad nihkuda 2024. aasta novembrisse.

2.3 Mentorteenust puudutavate ideede genereerimine

Disainiprotsessi üheks oluliseks etapiks on ideede genereerimine. Et jõuda HUUBi mentorteenuse võimalikult toimiva ja kasutajasõbraliku lahenduseni, leidsin, et parim viis on kutsuda kõik olulised osapooled ühte ruumi kokku ning korraldada ühine ajurünnak. Soovisin, et saaksime koos võimalikult palju ideid kirja panna ja seejärel hinnata, millised neist on realistlikult teostatavad ning sobivad meie sihtrühma ja võimalustega.

Ideede genereerimine toimus 2024. aasta 2. mail HUUBi ruumides. Päeval osales seitse inimest. Kaasatud olid kaks Võru maakonna ettevõtlikku ja tulevase mentorteenuse vastu huvi tundvat noort vanuses 16 ja 22, Võrumaa Arenduskeskuse noorte ettevõtlikkuse projektijuht, Võru Linnavalitsuse jurist ning HUUBi kolm töötajat, sealhulgas mina kui tegevjuht. Päev oli üles ehitatud ajurünnakuna, mille fookuses oli mentorteenuse sisuline ülesehitus ja toimimise võimalikkus meie kontekstis.

Mõtete kogumiseks kasutasime märkmepabereid. Eesmärk oli panna iga esitatud küsimuse kohta nii palju mõtteid kui tuleb. Iga mõte kirjutati eraldi märkmepaberile, et neid saaks hiljem kiirelt ja lihtsasti grupeerida. Iga osaleja vastas viiele suunavale küsimusele:

1. Kuidas on mentorteenus noorele kättesaadav?
2. Mis on mentorteenuse juures oluline?
3. Kuidas me mentoreid leiame?
4. Kuidas teha seda kõike seaduspäraselt, aga samas vähese bürokraatiaga?
5. Kuidas saab noor võimalikult palju kaasa rääkida mentori valimises?

Mõnede küsimuste osas pidin selgitama, mida oodatakse, aga üldiselt said kõik osalejad oma mõtted kirja. Kõik ideed koondati suurele valgele paberile ning hakati neid grupeerima teemade järgi. Arutelu käigus täiendasime ja mõtestasime ideid ühiselt. Mõni algselt kirja pandud mõte jäeti lõpuks kõrvale, kuid mitte kellegi teise hinnangu tõttu. Pigem otsustasid osalejad ise, et osa ideid ei olnud nende piisavalt asjakohased või kordasid üksteist. Näiteks oli ühel märkmepaberil kirjas, et mentor peaks olema töötanud vähemalt viis aastat valdkonnas, milles noor soovib saada mentortuge. Selle mõtte panime hetkeks kõrvale, kuna Võrumaa Arenduskeskuse esindaja tõi välja, et mentoreid võiks liigitada erinevate tasemete

kaupa ning alles seejärel saaks iga kategooria puhul sobivad nõuded määratleda. Töötasime toetavas ja avatud õhkkonnas, kus kõik mõtted olid oodatud ning nende üle arutleti.

Kuna jurist oli kohal juba ideepäeva alguses, saime kohe hinnata, millised lahendused oleksid seadusandlusega kooskõlas. Just tema toel kujunes arusaam, et mentorteenuse elluviimiseks tuleb luua selge ja struktureeritud dokumentatsioon, kuid mitte liiga keeruline, et hoida nii HUUBi töötajate kui ka mentorteenust pakkujate vaeva. Koos jõudsime järeldusele, et tuleb koostada mentorteenuse kord, mis määrab:

- kuidas mentorid leitakse,
- millistel alustel pakkumisi hinnatakse,
- kuidas teenus igapäevaselt toimib.

Lisaks leppisime kokku, et koos kavandatu alusel valmivad hiljem ka mentorteenuse osutamise leping, raport koostöö kulgemise jälgimiseks ning kodulehele lisatavad veebivormid noorte soovide ja mentorite pakkumiste kogumiseks.

Ühiselt rõhutati, et loodav süsteem ei tohiks muutuda liiga keeruliseks. Teenus peab jääma võimalikult arusaadavaks, kuid samas sisukaks ja läbipaistvaks nii noore kui mentori vaates. Noored rõhutasid, et nad ei soovi liiga formaalset lähenemist. Nad soovisid pigem sellist süsteemi, mis aitaks neil oma teekonda alustava ettevõtjana mõista ja võimaldaks neil end protsessis päriselt osalisena tunda. Oluliseks peeti seda, et noor saab kaasa rääkida mentori valimises.

Päeva käigus toodi välja ka vajadus töötada välja süsteem, mis võimaldaks erinevate mentorite tasustamist vastavalt nende varasematele kogemustele, haridustasemele ja reaalsele töömahule. Antud mõte sai tugeva toetuse ja jäi mentorteenuse üheks keskseks mõtteks.

Päeva lõpuks jõudsime arusaamani, et teenus võiks koosneda kindlatest etappidest.

Panime need kirja järgmiselt:

1. vajaduste kaardistamine;
2. mentori sobitamine;
3. koostöö käivitamine;
4. protsessi jälgimine ja lõpetamine.

Kui need etapid olid kirjas ja kõik osalejad tundsid, et suund on õige, koostasid kogutud mõtetest memo. Kirjutasin osalejate poolt toetatud ideed arvutisse, mis andis tugeva aluse järgmisele etapile, kus ideedest hakkas kujunema sisuline prototüüp ehk piloot.

2.4 Mentorteenuse samm-sammuline väljatöötamine ja katsetamine

Peale ideede genereerimist ja teenuse struktuuri paika panemist hakkasin samm-sammult välja töötama teenuse piloteerimiseks vajalike dokumente. Kuna oli selge, et teenus peab olema ühtaegu paindlik ja juhitav, seadsin eesmärgiks luua süsteem, mis oleks sisuline, usaldusväärne ning kõikidele selge ja HUUBi töötajatele koormust tõstmata lihtsasti rakendatav.

Dokumentide koostamisega alustasin 2024. aasta juuli lõpus, kuna ootasin veel kinnitust, kas koos juristiga välja mõeldud kontseptsioon sobib ka rahastajale. Rahastaja poolse kinnituse saamisel lõin esmalt mentorteenuse korra (Lisa 1), mille koostas täiesti nullist. Struktureerisin korra nii, et see kirjeldaks, kellele teenus on mõeldud, milleks see on loodud, kuidas mentoreid valitakse, millised mentoriliigid eksisteerivad ning kuidas toimub koostöö lepingu sõlmimisest kuni mentorteenuse lõpetamiseni. Korra sisu vaatasid üle Võrumaa Arenduskeskuse juhatuse liige, ettevõtluse suunajuht, noorte ettevõtlikkuse projektijuht ning HUUBi kogukonnajuht. Parandused tehti peamiselt keelelises vormistuses, üks olulisem sisuline täiendus puudutas mentorite liigituse selgemat lahtikirjutamist: a) ekspertmentor, b) oma ala spetsialist, c) mentor-praktik selgemat lahtikirjutamist. Lisaks soovitas juhatuse liige eemaldada korras esialgu välja toodud mentorite tasustamise summad ja märkida, et need kinnitatakse eraldi juhatuse otsusega. Antud muudatus tehti selleks, et vajadusel oleks võimalik summasid kiiremini muuta, ilma et peaks kogu korda uuesti nõukogu ette viima.

Pärast korra kinnitamist rahastaja ning Võrumaa Arenduskeskuse nõukogu poolt koostas mentorteenuse lepingu vormi (Lisa 2), mille loomisel kasutasin varasemaid lepingu näiteid ning kohandasin need mentorteenuse spetsiifikale vastavaks. Järgmisena lõin *Google Sheets*'is mentorteenuse raporti ehk ajalise arvestuse tabeli (Lisa 3), mille kaudu dokumenteeritakse iga mentorlusprotsessi kulg, eesmärgid, kohtumiste sisu ja mõju.

Paralleelselt dokumentide vormistamisega toimus ka vormide arendus Võru HUUBi kodulehele. Noorte vajaduste kaardistamise ankeet ning mentorite pakkumisvormi lõin esmalt *Google Forms*'i keskkonnas ning seejärel andsin edasi veebiarendajale, kes lõi nende põhjal HUUBi kodulehele lihtsalt kasutatavad veebivormid. Dokumentide ja süsteemide koostamine ning nende kinnitamise protsess võttis aega mitu kuud ning lõpuks sai mentorteenus HUUBi kodulehel avalikuks 2024. aasta novembris.

Teenuse struktuur jäi samaks nagu oli paika pandud ideede genereerimise päeval. Nende nelja etapi alusel kujundasid kogu teenuse sisu ja dokumendid. Kõik neli mentorteenuse etappi on alljärgnevalt välja toodud.

1. Vajaduste kaardistamine

Teenuse algaasis täidab noor esmase ankeedi, mis on leitav HUUBi kodulehel ning mille abil selgitatakse välja tema huvid, arengusoovid ja võimalikud takistused. Vajadusel järgneb lisa vestlus, mida viib läbi HUUBi töötaja. Selle etapi eesmärk on mõista, kas ja millist mentortuge noor vajab, ning kujundada selge lähtekoht mentorprotsessi käivitamiseks.

2. Mentori sobitamine

Sobiva mentori leidmine toimub veebilehe www.voruhuub.ee/mentorteenus kaudu. Kodulehel saavad huvilised tutvuda mentorteenuse otsingutega ja esitada oma pakkumise vastavalt oma teadmistele, kogemustele ja valdkondlikule pädevusele. Sobivust hinnatakse mitme kriteeriumi alusel, sealhulgas valdkondlik kogemus, teenuse hind ja mentori kättesaadavus. Eelistatud on mentorid, kellel on varasem kogemus noortega töötamisel ning kellel on valdkondlik haridus või oskused.

3. Koostöö käivitamine

Enne mentortegevuse algust sõlmitakse mentori esindatava organisatsiooni (juriidilise isikuga) leping (Lisa 2), millega määratletakse koostöö tingimused. See aitab tagada, et teenus on sisuline ja läbipaistev. Seejärel toimub esimene kohtumine noore ja mentoriga, mille käigus sõnastatakse mentorprotsessi eesmärgid, määratakse kohtumiste sagedus ning arvestatakse mõlema poole ootustega. Kõik kokkulepped dokumenteeritakse mentorteenuse raportis ehk ajalise arvestuse tabelis (Lisa 3).

4. Protsessi jälgimine ja lõpetamine

Mentorlus ei pea olema pikaajaline, kuid oluline on selle sisuline väärtus. Koostöö käigus dokumenteeritakse raportisse, millised muutused toimusid, mida noor õppis ning millised järgmised sammud on selgunud. Mentorteenuse raportit hallatakse *Google Sheets*'i vahendusel, mis võimaldab HUUBi meeskonnal protsessi igal hetkel jälgida ja toetada.

Prototüübi testimise käigus katsetasime ka loodud veebikeskkonda. Kontrollisime, kas mentorteenuse soovid, mis noored kodulehe kaudu esitavad, jõuavad korrektselt HUUBi töötajate poolt hallatavasse postkastidesse ning kas mentorite esitatud pakkumised edastatakse automaatselt õigele e-posti aadressile. Testimine kinnitas, et tehnilised lahendused toimivad, kuid väiksemate täienduste tegemise võimalust vormide ülesehituses ja selgitustes jäeti jooksvalt täiendamiseks, et tagada veelgi parem kasutajakogemus.

2.5 Testimine ja tagasiside põhjal lahenduste täiendamine

Pärast teenuse ametlikku käivitamist 2024. aasta novembris algas mentorteenuse esmane testperiood. Eesmärk oli hinnata teenuse toimivust, arusaadavust ja kasutusmugavust nii noorte kui ka mentorite vaates. Testperiood ei olnud formaalselt määratletud, vaid kujunes praktilise töö käigus, kui esimesed noored teenuse vastu huvi tundsid ja sellele reageerisid. Esimese kahe kuu jooksul keskendusim eelkõige teenuse praktilisele katsetamisele ja jooksvale tagasiside kogumisele.

Novembris tuli mentorteenuse kaudu koheselt kolm noort, kes soovisid endale mentorit. Valdkonnad, milles tuge otsiti, olid taskuhäälingu loomine, fotograafia ja ürituste dekoreerimine. Kõik noored esitasid oma soovi kodulehe kaudu, kirjeldades, millist tuge nad vajavad ja milline oleks nende jaoks sobiv mentor. Näiteks taskuhäälingut alustada sooviv noor otsis mentorit, kes aitaks tal õppida nii salvestamise tehnilist poolt kui ka sisu loomist ja hilisemat töötlemist. Fotograafia valdkonnas mentorit otsinud noor soovis omandada põhjalikud teadmised kaamera kasutamisest, valgusest ja kompositsioonist ning koostada isiklik portfoolio, mida kasutada tulevikus töötöisingul või siduda kooli praktilise loovtööga. Dekoratsiooni valdkonnas otsis noor loomingulist ja kannatlikku mentorit, kes aitaks tal planeerida, kalkuleerida materjalide vajadust ja leida sobivaid teostusviise balli dekoreerimiseks.

Kõik kolm juhtumit jõudsid lepinguni ning mentorid alustasid tööd koheselt. Kui leping oli sõlmitud, edastati mentorile noore nõusolekul tema kontaktandmed ning koostöö käivitus. Mentorid võtsid noortega iseseisvalt ühendust ja hakkasid tööle ilma, et HUUBi töötajad oleks pidanud igapäevaselt protsessi sekkuma. Kogu protsessi kulgu jälgiti jooksvalt läbi *Google Sheets*'is loodud raporti ning vajadusel küsiti noortelt täiendavat tagasisidet.

Mentorteenuse testimine tõi esile ka mõned praktilised kitsaskohad, millele sain kohe reageerida. Näiteks avastasin, et mentoripakkumise veebivormis puudus lahter, kuhu pakkumise tegija sai kirjutada konkreetse mentori nime. Avastades antud probleemi lisasin arendajate abil vormi täiendava lahtri, mis võimaldas enne pakkumise kinnitamist vajadusel teha taustakontrolli. Üks mentorluse pakkuja juhtis tähelepanu ka sellele, et pakkumise saatmisel võiks neile ka tulla automaatne kinnitusmeil, mis annaks kindluse, et pakkumine jõudis kohale. Selle funktsiooni lisasime samuti koostöös veebiarendajaga jooksvalt.

Ühes juhtumis oli noorel kaks erinevat mentoripakkujat ning selgus, et üks neist jäi pikalt ootama vastust. Tema tagasiside kohaselt polnud süsteemis märgitud, kui kaua vastuse

andmine aega võib võtta ning antud asjaolu tekitas segadust. Sellest tulenevalt täiendasin kinnitusmeili teksti, kus nüüd on kirjas ligikaudne ooteaeg mentorile teatamiseks, kas ta on osutunud valituks. Kuni 2024. aasta detsembri lõpuni toimus süsteemide testimine ja väiksemate puudujääkide likvideerimine. Dokumentide endi sisu ei vajanud muutmist, kuna ei noored ega mentorid ei andnud negatiivset tagasisidet dokumentide osas. Ka mulle tundus, et kõik dokumentides kirjeldatu oli loogiline, arusaadav ja teenuse sisuga kooskõlas.

Tagasisidet kogusin jooksvalt, olles pidevalt avatud noorte ja mentorite ettepanekutele. Juba alguses selgitasin, et kui midagi ei tööta või on segane, siis tuleb sellest kohe teada anda. Kõige rohkem tagasisidet puudutas siiski mitte dokumentatsiooni, vaid protsessi sujuvust, vormide kasutusmugavust ja ootuste selgust.

Teenuse käivitamisest anti teada läbi Võrumaa Arenduskeskuse, Võru HUUBi ja Võru linna sotsiaalmeedia kanalite. Lisaks tehti HUUBi kontodel meeldetuletusi mentorite otsimise kohta, tehti noore poolt välja toodud mentoritele meilile otsepakkumisi ning kohalikes ajalehtedes ilmusid teavitused mentorteenuse olemasolust. 2025. aasta alguses tuli neli mentorteenuse soovijat juurde just sotsiaalmeedia kaudu. Mentorit otsiti näiteks videoprodutseerimise, veebilehe loomise, kirjanikutöö ja moedisaini valdkondades. Neile noortele suutsime leida sobivad mentorid, sh videoprodutsendi, Topeltkliik loovagentuuri juhi, tuntud kirjaniku Grethe Rõõmu ja moebrändi August Sabbe looja ning asutaja.

Kuna esmane testperiood oli selleks hetkeks läbitud, oli 2025. aastal teenuse pakkumine juba stabiilsem. Uued mentorteenust saanud noored ei esitanud märkimisväärseid ettepanekuid muudatusteks, kuid siiski kaasasin nad 2025. aasta mais toimunud fookusgrupi intervjuusse, et saada terviklikku tagasisidet kogu mentorteenuse protsessile.

Tagantjärele võib öelda, et selge teenuse kord, kindel lepinguvorm ja ülesehitus etappidena toetasid mentorteenuse toimimist. Teenus töötas nii, nagu oli kavandatud. Väiksemad kohandused vormides ja suhtluses aitasid muuta kasutuskogemust veelgi sujuvamaks. Jälgimisprotsess mentorteenuse raporti kaudu toimis hästi ning võimaldas HUUBi meeskonnal jälgida, kas koostöö liigub noore jaoks õiges suunas. Teenuse sisulist ülesehitust või dokumente ei olnud vaja ümber teha, kuid kogu testperiood kinnitas, et vajadusel tuleb olla valmis jooksvalt olukordadele reageerima ja teenust täiustama.

2.6 Mentorteenuse kasutajate tagasiside ja eksperthinnang

Pärast kuus kuud mentorteenuse pakkumist viisin läbi fookusgrupi intervjuu, et koguda teenust kasutanud noorte tagasisidet. Intervjuu toimus 2025. aasta mai alguses ning

selle eesmärk oli saada ülevaade noorte kogemustest mentorteenusega, hinnata teenuse toimivust ja kaardistada võimalikud arenduskohad.

Intervjuus osales kokku viis noort, kes on kasutanud mentorteenust. Fookusgrupi intervjuu kestis ligikaudu 70 minutit ja toimus Võru HUUBi ruumides. Fookusgrupi intervjuu valiku põhjuseks oli eesmärk võimaldada noortel ka üksteise kogemustest õppida ja oma arvamusi täiendada. Intervjuus osalenud viis noort olid 16–25-aastased ning tegutsesid järgmistes valdkondades: fotograafia, taskuhäälingu loomine, videograafia, *dropshipping*, loovkirjutamine ning veebilehe arendus. Fookusgrupi intervjuu oli kavandatud (Lisa 4), küsimused olid jaotatud nelja ossa, milleks olid: 1) sissejuhatus, 2) kogemused ja ootused, 3) mentorteenuse mõju ning 4) teenuse arendamise ettepanekud. Intervjuud salvestati ning hiljem transkribeeriti tekstiks.ee veebilehe kaudu. Transkribeeritud tekstist analüüsisiti vastused kvalitatiivselt. Intervjuus vastajaid märgiti konfidentsiaalsuse tagamiseks järgmiselt: Vastaja 1, Vastaja 2, Vastaja 3, Vastaja 4, Vastaja 5.

Selle osas, kuidas noored mentorteenuseni jõudsid, selgus, et kõik intervjuu osalejad jõudsid mentorteenuse juurde erinevate kanalite kaudu. Kahele noorele soovitas seda teenust HUUBi kogukonnajuht. Üks noor sai teenusest teada läbi HUUBi sotsiaalmeedia. Ülejäänud noortele rääkis teenusest Võru Noortekeskuse noorsootöötaja.

Fookusgrupis osalenud noored väljendasid, et enne mentorteenuse kasutamist ootasid nad, et mentor oleks praktilise kogemusega, valdkonnateadlik ning oskaks anda suuniseid just nende konkreetsete ideede ja projektide arendamiseks. Samuti peeti oluliseks, et mentor oleks hea suhtleja, toetava hoiakuga ja looks usaldusliku keskkonna, kus noorel oleks turvaline oma küsimusi ja mõtteid jagada.

Näiteks üks noor, kes alustas oma fotograafia äri loomisega, sai juhendajaks professionaalse fotograafi, kellel oli mitmeaastane kogemus ürituste ja portreefotode jäädvustamisel. Koostöö keskendus sellele, kuidas luua visuaalselt terviklik portfoolio, milliseid tööriistu ja seadeid kasutada erinevates pildistamisolukordades ning kuidas hinnastada oma teenuseid.

Teine noor, kes kavatses luua *dropshipping*'u põhise e-poe, sai mentoriks digiturunduse taustaga e-kaupmehe, kes aitas noorel analüüsida tootevalikut, selgitada välja sobiv platvorm ning anda nõu turunduse ja kliendisuhtluse ülesehitamisel.

Kolmas fookusgrupi osaleja soovis välja anda oma esimese raamatu ning sai mentortuge tuntud kirjanikult, kes toetas teda nii sisulise arenduse kui ka kirjastamisprotsessi mõistmisel. Ühiselt arutati, kuidas struktureerida käsikirja, millised on esimesed sammud kirjastustega suhtlemisel ning kuidas seada endale realistlikud tähtajad.

Veebiarenduse ja disaini huviline noor soovis arendada oma isiklikku kodulehte, mis toetaks tema loomingulisi väljundeid ning aitaks enda teenuseid nähtavamaks muuta. Mentoriks oli loovagentuuri juht, kellel oli kogemus nii WordPressi tehnilise poole kui ka visuaalse disainiga. Koostöö keskendus kodulehe struktuuri planeerimisele, sisuloome põhimõtetele ning sellele, kuidas muuta leht kasutajasõbralikuks ja professionaalseks.

Veel üks noor, kes töötas välja oma taskuhäälingu kontseptsiooni, sai mentoriks kogemustega *podcast*'i tegija, kes toetas teda salvestustehnika valikul, saateformaadi loomisel ja episoodide struktuuri ülesehitamisel. Mentor aitas noorel kujundada realistliku tegevuskava, sh jagas nõu, kuidas valida külalisi ja milliseid platvorme kasutada.

Nende näidete põhjal võib öelda, et noored ootasid mentoreid, kes ei räägiks ainult üldpõhimõtetest, vaid oskaksid anda konkreetseid soovitusi ja näiteid omaenda kogemustest. Mentorite ja menteede koostöö kujunes sisuliseks, praktiliseks ja selgelt eesmärgistatud protsessiks.

Kui noortel paluti kirjeldada senist suhet mentoriga tõid kõik vastajad välja ainult positiivseid kogemusi. Noored rõhutasid, et nende mentor lõi turvalise keskkonna, oli rahulik, julgustav ja professionaalne. Näiteks mainis Vastaja 3, et mentor aitas keerulised eesmärgid jagada väiksemateks sammudeks, lõi arusaadava ajagraafiku ning toetas enesekindluse kasvu. Vastaja 1 sõnul mentori kaasabil suutis ta paremini mõtestada isiklikke ideid, arendada loovust ning õppida nägema seoseid oma tegevuste ja soovitud tulemuste vahel.

Noored leidsid, et mentorteenuse struktuur ja kohtumiste sagedus olid sobivad ning vastasid nende ajagraafikutele ja individuaalsetele vajadustele. Noorte ja mentorite vahel oli kokkulepe, et kõik kohtumised toimuvad vajaduspõhiselt ja noore initsiatiivil. Mentorid olid paindlikud, leidsid koos noorega sobivad ajad ning võtsid arvesse noore eesmärgi ja tempot. Vastaja 3 tõi välja, et tema mentor oli hästi mõistev, kui noor andis teada, et suure koormuse tõttu peavad nad järgmise kohtumise edasi lükkama ja oli selle mõistmise eest väga tänulik.

Olulise väärtusena nimetati enesekindluse kasvu. Noored tundsid, et mentori tugi aitas kaasa nii otsuste tegemisele kui ka oma ideede elluviimisele. Vastaja 4 ja Vastaja 5 märkisid, et kui varasemalt oli raske end oma tegevustes piisavalt väärtustada, siis mentori kaudu tekkis kindlus oma oskustes ja eesmärkides.

Jõudes mentorteenuse parandamise ettepanekuteni märkisid fookusgrupi intervjuu osalejad, et mentorteenus võiks olla nähtavam. Vastaja 1 tõi välja, et kuigi teenus on sisult väärtuslik, jõuab info nooreni hetkel pigem juhuslikult läbi isikliku kontakti või soovitusel. Vastaja 2 ja Vastaja 1 arvasid, et teenuse kohta võiks rohkem jagada lugusid, näiteid ja kogemusi HUUBi kanalites, et teised noored saaksid paremini seostada end pakutava

võimalusega. Vastaja 3 pakkus teenuse edasiarendamiseks välja võimaluse kaasata mitmeid mentoreid paralleelselt, eriti juhul kui mõne noore teema on lai ja eeldab eri valdkondade spetsialistide kaasamist. Samuti nägi Vastaja 5 väärtust kogemuslugude jagamises, näiteks läbi sotsiaalmeedias avaldatud *takeover*'ite, kus noored ise räägivad oma teekonnast mentorteenuse raames.

Fookusgrupi intervjuu lõpus andsid kõik vastajad teenusele viiepallisüsteemis hindeks viis. Teenust kirjeldati kui sisulist, arendavat ja ainulaadset võimalust, mida nad soovitaksid kindlasti ka oma sõpradele. Vastaja 2 märkis, et praegune hetk on eriti sobiv mentorteenuse kasutamiseks, kuna konkurents on väike ja teenus on kergesti kättesaadav.

Lisaks fookusgrupi intervjuule koguti mentorteenuse rakendamise kohta ka kahe Võru HUUBi töötaja eksperthinnangud. Mõlemal eksperdil oli olemas otsene kokkupuude teenuse arendamise ja elluviimisega ning noorele teenuse pakkumisega. Hinnangud paluti panna kirja vabas vormis toetudes küsimustele, mis olid töötajatele eelnevalt meilile saadetud. Ekspertide nimed on asendatud nimetustega Ekspert 1 ja Ekspert 2, et tagada nende anonüümsus.

Ekspert 1 osales teenuses nii koordinaatori kui ka heliproduktiooni mentorina. Oma hinnangus rõhutas ta, et teenuse ülesehitus toetab hästi praktilist tööd. Ta pidas väga oluliseks vajaduste kaardistamise etappi, sest see aitab leida noorele just talle sobiva mentori. Samuti tõi ta esile, et paindlikkus kohtumiste korraldamisel võimaldab koostööd kujundada vastavalt noore vajadustele ja olemasolevale ajale.

Ekspert 1 tõi positiivse näitena välja, et mitmed noored on tänu mentorteenusele jõudnud iseseisva tegevuseni. Näiteks on loodud taskuhäälinguid, kus kasutati mentorluse käigus õpitud teadmisi ning üks noor on saanud tänu mentorteenusele ka kontakti tuntud muusikaproduktiooni ettevõttega, kellega on saanud ka esmase koostöölepingu. Tema sõnul on teenuse tugevuseks see, et mentorile antakse vabadus tegutseda oma teadmiste põhjal ning noorel on võimalus ise otsustada, kuidas ja millal ta mentortuge kasutab.

Samas leidis Ekspert 1, et mentorite leidmise ja lepingute sõlmimise protsess võiks olla kiirem. Ta soovitas automatiseerida teenuse käivitamise samme, et vältida olukorda, kus noor peab liiga kaua ootama. Samuti rõhutas ta, et teenust tuleks rohkem tutvustada, et see jõuaks laiema hulga noorteni.

Ekspert 2 osales mentorite valiku protsessis pakkumiste hindamiskomisjoni liikmena. Tema hinnangus on teenuse kõik neli etappi (vajaduste kaardistamine, mentori valimine, koostöö ja lõpetamine) loogiliselt üles ehitatud. Ta tõi välja, et vajaduste kaardistamine aitab noorel selgelt mõista, mida ta soovib ja aitab teenuse koordineerijal leida sobiva mentori. Tema kogemusel on juhtunud, et noor ei tundnud ennast esimese valitud mentoriga mugavalt

ning siis otsiti uus. Eksperti hinnangul näitab see, et teenus on kohandatav ning arvestab noore heaoluga.

Ekspert 2 rõhutas, et teenus toetab noore arengut mitmel tasandil. Tema nägemusel on noored muutunud enesekindlamaks, paremateks suhtlejateks ja oskavad oma tegevusi paremini eesmärgistada. Samuti on nad hakanud rohkem analüüsima oma tegemisi ning õppinud paremini planeerima. Ekspert 2 sõnul on oluline, et mentorlus annab noorele võimaluse proovida uusi asju turvalises keskkonnas.

Parendamise kohana mainis ta, et mentoritele pakkumise kättesaamise kinnitused võiksid jõuda kohe ka nende e-postile. Eksperti sõnul on selle kohta antud ka tagasisidet, et on keeruline mõista kas pakkumine läks läbi ning kui kaua läheb aega, et teavitada, kas pakkumine osutus valituks. Ta soovitas kindlasti säilitada raportite täitmise kohustuse ja noorele suunatud järgmise kohtumise kodused ülesanded, kuna need aitavad protsessi paremini jälgida ja muudavad selle sisukamaks.

Mõlemad eksperdid leidsid, et mentorteenus vastab noorte vajadustele ja toetab tugevalt nende arengut. Teenuse tugevused on ekspertide hinnangul selle paindlikkus, kasutajakesksus ja süsteemne ülesehitus. Parendamist vajavad peamiselt tehnilised ja korralduslikud küsimused, mis aitaksid muuta teenuse kättesaadavust veel sujuvamaks. Ekspertihinnangute põhjal saab öelda, et teenus on hästi toimiv ja sisuliselt põhjendatud lahendus noorte toetamiseks väiksemas kogukonnas.

Kokkuvõte ja järeldused

Käesolev arendusuuring keskendus personaalse mentorteenuse väljatöötamisele Võru HUUBis, mille eesmärk oli toetada 14–26-aastaste ettevõtlike ja ettevõtlusest huvitatud noorte arengut väiksemas piirkonnas. Töö aluseks oli teadmine, et paljud noored tunnevad huvi selliste valdkondade vastu, millele ei leidu juhendamisevõimalusi ei koolikeskkonnas ega kohalikus huvihariduses. Seetõttu jäävad osad ideed teostamata või otsitakse arenguvõimalusi suuremates keskustes. Antud olukord nõudis lahendust, mis toetaks noorte enesearengut seal, kus nad elavad ja tegutsevad.

Teenuse loomisel rakendati teadlikult disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtteid. Protsess algas sihtrühma vajaduste kaardistamisega, millele järgnes probleemi sõnastamine, ühine ideede genereerimine, prototüübi loomine ja testimine. Tulemuseks kujunes mentorteenuse neli arenguetappi, mis aitavad noori nende arenguteel mõtestatult ja süsteemselt toetada. Mentorteenuse etapid pandi kirja järgmiselt: vajaduste kaardistamine, mentori sobitamine, koostöö käivitamine ning protsessi jälgimine ja lõpetamine. Teenuse juurde loodi mentorteenuse kord, lepinguvorm, raport ja kodulehe kaudu toimiv digilahendus. Läbivalt järgiti kasutajakeskset lähenemist, kus arvestati noorte arvamusi, HUUBi töökorraldust ja Eesti vabariigi seadusandlusest tulenevaid piiranguid.

Teenust testiti aktiivselt ning esimesed kasutajad andsid tagasisidet nii suuliselt kui struktureeritud fookusgrupi intervjuus. Noored tõid välja, et mentorteenus mõjus neile motiveerivalt ja andis kindlust, et ka väiksemas piirkonnas on võimalik oma huvisid arendada ja eesmärged ellu viia. Mentorid aitasid mõtestada arenguteekonda, jagada suured eesmärgid väiksemateks sammudeks ning pakkusid väärtuslikku praktilist tuge. Teenuse paindlikkus ja individuaalsus tagati sellisena, et noor sai jääda protsessi keskmesse, ilma et tekiks liigset bürokraatiat või kurnavat koormust HUUBi töötajale, mentorile või noorele.

Ekspert hinnangud kinnitasid, et loodud mentorteenus töötab hästi nii sisuliselt kui ka korralduslikult. Teenuse ülesehitus sobitub HUUBi üldise töökorraldusega, annab mentoritele piisava tegutsemisvabaduse ja võimaldab HUUBi meeskonnal protsessi jälgida ja vajadusel sekkuda. Samuti toodi välja, et mentorid tajusid end osana usaldusväärsest ja sihipärasest süsteemist, mitte lihtsalt vabatahtlikest juhendajatest.

Teenuse disainiprotsess, mis kestis poolteist aastat, näitas, et ka kogukonnatasandil on võimalik luua läbimõeldud ja jätkusuutlik lahendus. Disainmõtlemise etappide olemasolu võimaldas arvestada nii noorte kui töötajate tagasisidega ning viia sisse vajalikke täiendusi.

Väiksemate tehniliste kitsaskohtade kõrvaldamine (nt automaatteavitused, vormi detailid) andis selge signaali, et teenus on elujõuline ning sobib jätkusuutlikuks rakendamiseks.

Töö põhjal saab järeldada, et personaalne mentorteenus on oluline tööriist noorte võimendamiseks. See aitab tõsta enesekindlust, kujundada realistlikke tegevusplaane ning toetab valdkondliku pädevuse kasvu. Lisaks tugevdab see noorte seotust kogukonnaga, näidates, et tähenduslik areng on võimalik ka kodu lähedal. Teenus loob sotsiaalset kapitali ja eneseteostuse võimalusi, mis võivad pikemas perspektiivis mõjutada ka noorte otsust jääda oma piirkonda või sellesse tagasi naasta.

Kuigi töö keskendus ühe piirkondliku teenuse loomisele, võib see pakkuda eeskujuga teistele noortekeskustele ja kogukondlikele organisatsioonidele, kes soovivad noortele pakkuda sisulist tuge mitteformaalhariduses. Teenuse kasutajakeskne ja paindlik ülesehitus muudab selle kohandatavaks erinevates kontekstides.

Edasise arenduse vaates osutusid väärtuslikuks kolm soovitus. Esiteks vajadus suurendada mentorteenuse nähtavust. Nõustun sellega täielikult, sest kuigi teenust tutvustati sotsiaalmeedias ja HUUBi kanalites, jõudis info paljude noorteni juhuslikult. Juba arenduse käigus eeldasin, et nähtavuse teema võib esile kerkida, seega see soovitus ei olnud ootamatu. Arvan, et rohkem tuleks kasutada noorte isiklike kogemuslugusid, sest noored suhestuvad sellega paremini.

Teiseks pakuti välja esmaste etappide kiirendamine, et noor ei jääks mentori ootele. See soovitus oli põhjendatud ja sellega tegeleti ka testperioodil. Näiteks lisasin süsteemi automaatse kinnitusmeili ja täpsustasin ooteaja selgitusi. Juba teenust planeerides oli mul tunne, et just aeglus võib olla nõrk koht, seega see soovitus kinnitas minu varasemaid kahtlusi.

Kolmandaks kõlas mõte, et keerulisemate teemade puhul võiks noorel olla rohkem kui üks mentor. See oli minu jaoks uus idee, kuid näen selles potentsiaali. Hetkel süsteem seda ei välista, aga vajaks eraldi korraldust. Arvan, et tulevikus võiks mitme mentori kaasamist katsetada pilootjuhtumi vormis.

Kokkuvõttes pean kõiki kolme soovitusi sisukateks. Mõnega olin arendusprotsessis juba tegelenud, teised andsid uut mõtteainet. Nende põhjal kinnitus veendumus, et teenus peab jääma paindlikuks, arusaadavaks ja noore vajadusi arvestavaks. Soovitused näitasid ka seda, et teenuse arendamine ei ole lõplik, vaid pidev protsess, mida tuleb jooksvalt täiustada vastavalt kasutajate kogemustele.

Autorsuse kinnitus

Kinnitan, et olen koostanud ise käesoleva lõputöö ning toonud korrekselt välja teiste autorite ja toetajate panuse. Töö on koostatud lähtudes Tartu Ülikooli Viljandi kultuuriakadeemia lõputöö nõuetest ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.

Emil Aništšenko

/allkirjastatud digitaalselt/

19.05.2025

Kasutatud allikad

- Arnover, M. (2024). *Mis on teenusedisain?* Kliendiuuringud.ee.
<https://www.kliendiuuringud.ee/mis-on-teenusedisain/>
- Arro, G., Jaani, J., Malleus, E., Olvik, A., Täks, M., Toding, M., Venesaar, U., & Loogma, K. (2018). Ettevõtlikkuse ja ettevõtlusõppe süsteemne arendamine Eestis. Edu ja Tegu.
https://xn--ettevtluspe-jfbe.ee/wp-content/uploads/2018/12/Raamdokument_web_3.pdf
- Arro, G., Malleus, E., Jaani, J., & Olvik, A. (2018). Ettevõtluspädevust toetavate programmide mõju õpilaste võimekuse ja loovusega seotud uskumuste ning sotsiaalsete oskuste kujunemisele. *Eesti Haridusteaduste Ajakiri*, 6(2), 142–163.
- Disainmõtlemise Labor. (2024). *Mis on disainmõtlemine?*
<https://disainmotlemiselabor.ee/disainmotlemisest>
- European Parliament and Council. (2006). *Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning (2006/962/EC)*. Official Journal of the European Union, L 394/10.
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/297a33c8-a1f3-11e9-9d01-01aa75ed71a1/language-en>
- European Youth Forum. (2011). *Youth entrepreneurship policy paper*.
https://www.youthforum.org/files/0451-11_YFJ_PP_Youth_Entrepreneurship-FINAL.pdf
- Hanell, S. (2011). *Youth entrepreneurship: A critical perspective* [Master's thesis, Göteborg University]. <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/26679>
- Haridus- ja Teadusministeerium. (2021). *Noortevaldkonna arengukava 2021–2035*.
<https://valitsus.ee/media/4107/download>
- Jutuvestja. (2024). *Teenusedisain*. <https://teenusedisain.ee/teenusedisain>
- Jürgens, T. (2021, veebruar). Kasutajakeskne disainmõtlemine Eesti koolisüsteemis. *Õpetajate Leht*.
<https://opleht.ee/2019/02/kasutajakeskne-disainmotlemine-estti-koolisusteemi>

- Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Tartu Ülikool. <https://samm.ut.ee/>
- Kase, K. (2019). *Mentorluse roll ettevõtlusvõimekuse arendamisel* [Bakalaureusetöö, Eesti Maaülikool].
<https://dspace.emu.ee/server/api/core/bitstreams/7a1490d3-f5ea-41d6-9f06-18813f66a4dd/content>
- Klaassen, H. (2022). *Mentorlus: Suhted, protsessid ja rollid mentorluses*. Tallinna Ülikool.
<https://www.tlu.ee/sites/default/files/HIK/Mentorlus-5-1-22.pdf>
- Lepik, P., & Rõigas, K. (2021). *Ettevõtlusõppe mõju noorte ettevõtlusaktiivsusele*. Tallinna Tehnikaülikool.
<https://www.etera.ee/zoom/198587/view?page=4&p=separate&tool=info&view=0,0,2550,3301>
- Martma, L., Lillemets, A., Taru, M., & Kost, R. (2017). *Noorsootöö võimalused noorte ettevõtlikkuse toetamisel*. SA Archimedese Noorteagentuur.
https://europanoored.eu/wp-content/uploads/2017/11/Archimedes_e-raamat-Noorsootöö-võimalused-noorte-ettevõtlikkuse-toetamisel.pdf
- OECD. (2017). *Unlocking the potential of youth entrepreneurship in developing countries*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264277830-en>
- Rebane, M. (2022, 8. juuni). Noorte ettevõtjate uuring 2022. Wise.
<https://wise.com/ee/blog/noorte-ettevõtjate-uuring-2022>
- Ruus, V. R. (2005). *Mentorlus kui enesearengu toetamise vahend* [Õpetajakoolituse materjal, Tartu Ülikool].
<https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/abb9d0e0-6876-4256-98ce-b6969c21a67a/content>
- Tammeorg, M. (2020). *Noorte ettevõtlusoskuste arendamine läbi mentorlusprogrammide* [Bakalaureusetöö, Eesti Maaülikool].
<https://dspace.emu.ee/server/api/core/bitstreams/25056a8d-8a78-4506-ab4a-98abfae86a56/content>

- Tartu Ülikool. (2021). *Teenusedisaini ja disainmõtlemise rakendamine kasutajakogemuse arendamisel*.
<https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/b205b07e-83f8-47a8-828a-7bcde82f744a/content>
- Venesaar, U., Täks, M., Arro, G., Malleus, E., Loogma, K., Mädamürk, K., & Toding, M. (2018). Ettevõtluspädevuse mudel ettevõtlusõppe arendamise alusena. *Eesti Haridusteaduste Ajakiri*, 6(2), 164–187.
- Virrit, R. (2017). *Ettevõtluse mõiste tõlgendamine jagamismajanduses* [Bakalaureusetöö, Sisekaitseakadeemia].
https://digiriidul.sisekaitse.ee/bitstream/handle/123456789/1440/2017_Virrit.pdf
- Võrumaa Arenduskeskus. (2023). *Võru maakonna arengustrateegia 2035*.
<https://vorumaa.ee/wp-content/uploads/2023/05/Voru-maakonna-arengustrateegia-2035.pdf>
- Youth Business International. (2024). *Youth entrepreneurship framework*.
<https://youthbusiness.org/wp-content/uploads/2024/10/Youth-Entrepreneurship-Framework-FINAL.pdf>
- Zeiger, P. (2013, jaanuar 2). 2. *Ettevõtlus – õpik*.
<https://ettevotlusope.weebly.com/2-ettevotildetlus.html>
- Äripäev. (2022, märts 31). Teenusedisain kui uus turundus.
<https://www.aripaev.ee/sisuturundus/2022/03/31/teenusedisain-kui-uus-turundus>

Lisad

Lisa 1. Personaalse mentorteenuse kord

Noorte mentorteenuse osutamise kord

1. Üldsätted

1.1. Mentorteenuse eesmärk on pakkuda noortele suunatud professionaalset juhendamist ja tuge, mis aitab neil arendada oma oskusi, lahendada isiklikke ja professionaalseid väljakutseid ning toetada nende arengut.

1.2. Mentorteenust rahastatakse projektist „Lõuna-Eesti ettevõtlikud noored“.

2. Mentorteenuse osutamise alused

2.1 Teenus on suunatud 14 kuni 26 aastastele noortele, kes vajavad personaalset tuge ja juhendamist enda ettevõtmistega elluviimisel ja toimetamisel.

2.2 Mentorteenust pakuvad valitud mentorid, kes omavad asjakohast kogemust ja teadmisi noorte nõustamises ning arenguprogrammides.

3. Mentorite valik

3.1. Mentorite valikul lähtutakse nende professionaalsest taustast, varasemast kogemusest ja noorte vajadustest et pakkuda ettevõtlikule noorele sihipärast ja tulemuslikku tuge.

3.2. Enne mentorteenuse osutamist viiakse läbi noore hetkeolukorra kaardistamine. Noorte soovide ja vajaduste selgitamine toimub Võru HUUBi töötaja poolt korraldatavate grupi või üks-ühele kohtumiste käigus. Noortel on võimalus väljendada oma eelistusi seoses valdkondade ja mentori profiiliga, mis aitab leida just nende arengusoovidele vastava mentori. Koos noorega määratakse kindlaks mentorteenuse lõppeesmärgid, milleni tuleb juhendamise kaudu jõuda.

3.3. Mentorite leidmiseks avaldatakse veebilehel voruhuub.ee teade, mis on nähtav vähemalt seitse tööpäeva. Selle aja jooksul saavad kõik teenuse osutamisest huvitatud isikud esitada enda kandidatuuri veebilehe vormi kaudu. Mentori otsimise teadet levitatakse lisaks ka muudes avalikkusele kättesaadavates kanalites sh sotsiaalmeedias. Mentoril tuleb kirjeldada oma erialast ettevalmistust, valdkonna oskuseid, senist kogemust mentorina ja valdkonnas ning seotust mentorteenuse pakkumisega.

3.4. Mentor valitakse Võrumaa Arenduskeskuse juhatuse kinnitatud kolmeliikmelise komisjoni poolt. Komisjon valib esitatud mentorite hulgast parima lähtuvalt noor(t)e vajadustest ja majanduslikult soodsamast lahendusest.

3.5. Pärast komisjoni otsuse tegemist võetakse mentoriga ühendust, et leppida kokku mentorluse alustamine, tegevuskava ja teenuse maht. Lõplik kokkulepe fikseeritakse mõlema osapoolle allkirjastatud käsunduslepingus.

4. Mentorite liigitus

4.1 Ekspertmentor

4.1.1 Ekspertmentor on oma valdkonna ekspert, kes on tegutsenud vähemalt 5 aastat ja omab erialast haridust.

4.1.2. Ekspertmentorigil on teadmised mentorlusest ja võime juhendada strateegiliselt ning eesmärgipäraselt.

4.1.3. Ekspertmentor on kursis oma valdkonna uusimate arengutega ning suudab neid rakendada noore juhendamisel.

4.2 Omaala spetsialist

4.2.1 Omaala spetsialist on teadlik tegutseja, kellel on vähemalt viie aastane praktiline kogemus oma valdkonnas.

4.2.2. Omaala spetsialist oskab pakkuda spetsiifilisi ja praktilisi lahendusi, mis toetavad noore arengut.

4.3 Mentor-praktik

4.3.1 Mentor-praktik on oma valdkonnas tegutsenud vähem kui 5 aastat.

4.3.2. Mentor-praktik on näidanud oma valdkonnas suurt potentsiaali ja saavutanud silmapaistvaid tulemusi.

4.3.3. Mentor-praktik oskab pakkuda tuge noore igapäevastes väljakutsetes ja loovate lahenduste leidmisel ning ta on entusiastlik ja motiveeritud juhendaja.

5. Mentorteenus ja maksumus

5.1. Mentorit tasustatakse tunni põhiselt. Aluseks on vahetu kohtumine noorega. Kohtumise kaudsed kulud (ettevalmistus, järeltegevused, aruandlus) ei kuulu eraldi tasustamisse. Vahetu kohtumine võib toimuda ka videokohtumise või telefonivestluse vormis.

5.2. Mentorlusteenust pakkuval isikul on kohustus täita mentorteenususe raport.

5.3. Mentorteenuste eeldatavad maksumused määratakse Võrumaa Arenduskeskuse juhatuse otsusega lähtudes mentorite erinevatest liikidest.

5.4. Erandlikud juhtumid, sh juhtumid, kus tegevuskavas kavandatud maht suureneb, vaadatakse läbi juhtumipõhiselt ja kooskõlastatakse Võrumaa Arenduskeskuse juhatuse liikmega.

6. Lepingu sõlmimine

6.1 Pärast mentori valimist sõlmitakse mentori ja Võrumaa Arenduskeskuse vahel teenuse osutamiseks käsundusleping, milles määratakse kindlaks mentorteenuse tingimused, kestus ja tasustamine.

6.2 Leping hõlmab ka noore ja mentori vahelist konfidentsiaalsuskohustust ning selgeid ootusi osapoolte kohustuste kohta.

Lisa 2. Personaalse mentorteenuse kirjaliku lepingu vorm

MENTORTEENUSE OSUTAMISE LEPING

nr

Kuupäev vastavalt digitaalsele allkirjale

Organisatsiooni nimi, registrikoodiga **registrikood**, asukohaga Jüri 12, 65605 Võru, mida esindab põhikirja alusel juhatuse liige **ees- ja perekonnanimi** (edaspidi: **Tellija**)

ja

Ettevõtte nimi registrikoodiga **registrikood**, asukohaga **juriidiline aadress**, mida esindab põhikirja alusel juhatuse liige **ees- ja perekonnanimi** (edaspidi: **Teenuse osutaja**), edaspidi viidatud ka kui Pool või ühiselt kui Pooled, sõlmisid lepingu alljärgnevas:

1. Üldsätted

- 1.1. Leping koosneb käesolevast Lepingust ja lisadest, milles lepitakse kokku Lepingu sõlmimisel või pärast seda. Lepingu juurde sõlmitavad lisad on Lepingust lahutamatuks osaks.
- 1.2. Lepingu sõlmimisega kaotavad siduva jõu mistahes muud tahteavaldused, mida Pooled on teinud Lepingust ettevalmistamise käigus.

2. Lepingu objekt ja Teenuse osutamise tähtaeg

- 2.1. Tellija tellib ja Teenuse osutaja osutab Lepingust tingimuste kohaselt järgmise teenuse: „**Teenuse nimi**“ (edaspidi **Teenus**).
- 2.2. Tellija poolt pakub mentorteenust isik nimega **ees- ja perekonnanimi**, isikukoodiga **isikukood**.
- 2.3. Teenuse osutaja osutab Teenust ajavahemikul **kuupäev kuni kuupäev**.
- 2.4. Teenuse osutaja pakub mentortuge noorele vastavalt vajadusele ning eelneval kokkuleppel.
- 2.5. Teenuse osutaja kohustub vastama noore poolt esitatud küsimustele hiljemalt nelja tööpäeva jooksul alates küsimuse esitamisest.
- 2.6. Teenuse osutaja viib läbi esmase kohtumise noorega, mille käigus määratletakse

nende alguspunkt ja eesmärk. Kohtumise tulemused sisestatakse Tellija poolt ette antud mentorteenuse osutamise raporti tabelisse.

- 2.7. Teenuse osutaja täidab ja esitab mentorteenuse raporti vastavalt Tellija nõudmistele, dokumenteerides mentortegevused, noorte arenguprotsessi ning teenuse tulemused.
- 2.8. Teenuse osutaja tagab konfidentsiaalsuse, sh noore ja mentori vahel vahetatud informatsiooni hoidmise ning isikuandmete kaitse vastavalt kehtivatele õigusaktidele.
- 2.9. Teenuse osutaja ja Tellija kooskõlastavad erandolukorrad, sealhulgas tegevuskava mahu muutused, kirjalikult ja juhtumipõhiselt.
- 2.10. Teenuse osutaja lähtub teenuse osutamisel **Noorte mentorteenuse osutamise korrast** (Lisa 1), mis on käesoleva lepingu lahutamatu osa.

3. Teenuse maksumus

- 3.1. Tellija maksab Teenuse osutajale Teenuse eest Tasu vastavalt mentorteenuse raportis välja toodud tundide arvule, kuid mitte rohkem kui **summa** eurot ühe kuu kohta. Ühe tunni hind on **summa** eurot.
- 3.2. Tellija maksab Teenuse osutajale Tasu vastavalt Teenuse osutaja poolt esitatud arvetele ja sellele lisaks toodud mentorteenuse raportile.
- 3.3. Teenuse osutaja esitab Tellijale iga kuu kohta eraldi arve Teenuse osutamisele hiljemalt järgneva kuu 3. kuupäevaks.
- 3.4. Tellija tasub Teenuse osutaja poolt esitatud arve 14 tööpäeva jooksul alates arve kättesaamisest ülekandega Teenuse osutaja arvelduskontole. Arve loetakse tasutuks, kui kogu arvel näidatud summa on laekunud Teenuse osutaja arvelduskontole.

4. Poolte õigused ja kohustused

4.1. Teenuse osutaja kohustub:

- 4.1.1. osutama Teenust vastavalt Lepingule, kehtivatele õigusaktidele ja Tellija juhiste;
- 4.1.2. järgima Teenuse osutamisel ja korraldamisel Tellija mõistlikke huve ja eesmärke ning kõiki Tellija poolt antud seaduslikke juhiseid;
- 4.1.3. viivitamata pöörduma Tellija poole juhiste saamiseks, kui need on vajalikud Teenuse osutamiseks;
- 4.1.4. teavitama Tellijat koheselt kõikidest asjaoludest, mis mõjutavad Teenuse osutamist või Teenuse osutaja poolsete muude Lepinguliste kohustuste täitmist ning mille vastu on Tellijal mõistlik huvi;
- 4.1.5. hankima kõik Teenuse osutamiseks vajalikud materjalid, kui materjalide hankimine

on Teenuse osutaja ülesanne;

- 4.1.6. ilma eraldi kokkuleppeta teostama ka sellised tööd ja toimingud, mis ei ole Lepingus ega selle lisades selgesõnaliselt ette nähtud, kuid mille tegemine on tavapäraselt vajalik Lepingu kohaseks täitmiseks ja eesmärgi saavutamiseks ning mis olemuslikult kuuluvad Teenuse hulka;

4.2. Teenuse osutajal on õigus:

- 4.2.1. nõuda Tellijalt juhiseid, kui need on vajalikud Teenuse osutamiseks;
- 4.2.2. peatada Teenuse osutamine, kui Teenuse osutaja on nõudnud Tellijalt juhiseid ja Tellija ei ole mõjuva põhjusega neid mõistliku aja jooksul andnud;
- 4.2.3. saada Teenuse osutamise eest tasu vastavalt Lepingule.

4.3. Tellija kohustub:

- 4.3.1. andma Teenuse osutajale viivitamata juhiseid, kui need on vajalikud Teenuse osutamiseks;
- 4.3.2. andma viivitamata Teenuse osutajale üle kõik Teenuse osutamiseks vajalikud lähteandmed;
- 4.3.3. hankima ja andma Teenuse osutajale üle kõik Teenuse osutamiseks vajalikud materjalid, kui materjalide hankimine on Tellija ülesanne;
- 4.3.4. maksta Teenuse osutajale osutatud Teenuse eest tasu vastavalt Lepingule;
- 4.3.5. teavitama Teenuse osutajat koheselt kõikidest asjaoludest, mis mõjutavad Tellijapoolsete Lepinguliste kohustuste täitmist ning mille vastu on Teenuse osutajal mõistlik huvi;
- 4.3.6. Teenuse osutamises puuduse avastamisel teavitama Teenuse osutajat avastatud puudusest mõistliku aja jooksul pärast puuduse avastamist.

4.4. Tellijal on õigus:

- 4.4.1. igal ajal tutvuda Teenuse osutamise käiguga, välja arvatud juhul, kui see segaks oluliselt Teenuse osutamist;
- 4.4.2. Teenuse osutamises esinevate puuduste korral nõuda Teenuse osutamise vastavusse viimist Lepingutingimustega;
- 4.4.3. keelduda Teenuse eest tasumast kui Teenus ei vasta Lepingutingimustele, muuhulgas kui Lepingutingimustele ei vasta Teenuse juurde kuuluvad dokumendid

või sellised dokumendid on Tellijale üle andmata.

- 4.5. Pooled kohustuvad mitte avaldama Lepingu sisu kolmandatele isikutele ilma teise Poole kirjaliku nõusolekuta ega muud Lepingu sõlmimise ja täitmise käigus teatavaks saanud teavet (sh. teise Poole asjaajamist ja majandustegevust puudutavat teavet), mida võib mõistlikult ja arvestades Poolte äritegevuses väljakujunenud tavasid ja praktikat pidada konfidentsiaalseks teabeks.

5. Poolte vastutus

- 5.1. Kui Tellija viivitab Teenuse osutajale tasu maksmisega, siis on Teenuse osutajal õigus nõuda Tellijalt viivist 0,015 protsenti päevas viivitatud summalt iga tasumisega viivitatud päeva eest.
- 5.2. Teenuse osutamises esineva puuduse kõrvaldamisega viivitamisel kohustub Teenuse osutaja tasuma Tellijale leppetrahvi 0,015 protsenti puudusega Teenuse maksumusest päevas iga viivitatud päeva eest. Tellija kohustub leppetrahvi nõudmisest Teenuse osutajat teavitama mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta Teenuse osutaja poolsest viivitusest teada sai.

6. Poolte esindajad ja kontaktandmed

- 6.1. Poolte kontaktisikud Lepingu täitmisel ja nende sidevahendid on:
 - 6.1.1. Tellija esindaja – Ees- ja perekonnanimi, e-post, telefon;
 - 6.1.2. Teenuse osutaja esindaja – Ees- ja perekonnanimi, e-post, telefon;
- 6.2. Pooled kohustuvad mistahes muudatustest oma esindajate või kontaktandmete osas viivitamatult kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teist Poolt teavitama. Kuni teate kättesaamiseni loetakse teise Poole jaoks kehtivaks andmed, mis on temale esitatud.

7. Väärramatu jõud

- 7.1. Pooled vabanevad Lepingust tulenevate ja sellega seotud kohustuste täitmisest osaliselt või täielikult, kui seda takistab väärramatu jõud, kusjuures Pooled on kohustatud rakendama kõiki meetmeid, et ära hoida teisele Poolele kahju tekitamine ja tagada võimalikult suures ulatuses Lepingu täitmine. Väärramatu jõu esinemine peab olema tõendatud selle Poole poolt, kes soovib viidata nimetatud asjaoludele

kui alusele, et vabaneda seadusest tulenevast ja/või Lepingus sätestatud vastutusest endale Lepinguga võetud kohustuste mittetäitmise või mittevastava täitmise eest. Vääramatuks jõuks ei ole Lepingu tähenduses Poole majandusliku olukorra muutus, halvad ilmastikuolud, hinnatõus, puhkus, pankrot ega ka pankrotihoiatus või hagi tagamine. Vääramatu jõu mõiste sisustamisel lähtuvad Pooled Võlaõigusseaduses sätestatust.

- 7.2. Vääramatu jõu esinemisest tuleb teist Poolt viivitamatult kirjalikult informeerida.
- 7.3. Vääramatu jõu esinemisel lepivad Pooled kokku Teenuse osutamise tähtaegade muutmises nimetatud asjaolude esinemise perioodi võrra. Vääramatu jõu esinemisel kestusega üle kahe (2) kalendrikuu on Pooltel õigus Lepingust taganeda või Leping üles öelda.

8. Vaidluste lahendamise kord

Lepingust tulenevad ja sellega seotud vaidlused püüavad Pooled lahendada läbirääkimiste teel. Kui vaidlust ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, on Pooltel õigus pöörduda vaidluse lahendamiseks maakohtusse vastavalt Eesti Vabariigis kehtivatele õigusaktidele.

9. Lepingu jõustumine

Leping jõustub Lepingu allkirjastamisest.

Tellij:

Asutuse nimi

Telefon:

E-post

Arvelduskonto nr:

(allkirjastatud digitaalselt)

Ees- ja perekonnanimi

Juhatuse liige

Teenuse osutaja:

Ettevõtte nimi

Telefon:

E-post:

Arvelduskonto nr:

(allkirjastatud digitaalselt)

Ees- ja perekonnanimi

Juhatuse liige

Lisa 3. Mentorteenuse ajalise arvestuse vorm (lepingus kirjas kui raport).

Mentorteenuse raport ehk ajaline arvestus (kuu, aasta)

Mentor:

Noore hetkeseis (olemasolevad oskused, teadmised ja tuleviku soovid):

Mentorluse eesmärk (mis tulemuseni soovitakse mentortoega jõuda):

Kuupäev	Kohtumise teema(d)	Mis sammud edasiseks seati?	Kestus (tundides)

Kokku mentorluse tunde: 0

Summa (arvestuslikult eurot/tund): 0

Mentorlust on saanud: *Noore nimi*

Lisa 4. Fookusgrupi intervjuu küsitluskava.

1. Sissejuhatus (5–10 min)

- Tutvustan end ja selgitan fookusgrupi eesmärgi
- Räägime konfidentsiaalsusest ja vabast osalemisest
- Soovitan osalejatel olla ausad ja jagada oma isiklikke kogemusi
- Palun luba salvestamiseks

2. Soojendusküsimused (5–10 min)

- Räägi lühidalt, kuidas jõudsid HUUBi mentorteenuse juurde?
- Milline oli sinu esmane ootus mentorile?

3. Põhiküsimused (45–50 min)

Kogemused mentorteenusega

- Kuidas kirjeldaksid oma kogemust mentoriga? Mis sulle meeldis?
- Mis hetkel tundsid, et mentorlusest oli sulle tõesti kasu?
- Kas tundsid, et mentor mõistis sind ja sinu vajadusi?
- Kuidas toimusid teie kohtumised? Kas struktuur ja sagedus olid sobivad?

Mõju ja areng

- Kuidas mentorteenus mõjutas sinu ideede arendamist või ettevõtlikkust?
- Kas sul tekkis mentori toel rohkem enesekindlust oma eesmärkide saavutamisel?
- Kas mentorlus aitas sul kontakti saada teiste inimestega või võimalustega?

Teenuse parendamine

- Mis jäi sinu jaoks puudu mentorteenuses?
- Mida sa muudaksid, et mentorteenus oleks sinu jaoks veelgi tõhusam?
- Millised lisavõimalused või tugivormid võiksid mentorlusele lisanduda?

4. Kokkuvõtte ja lõpetus (5–10 min)

- Kuidas sa hindaksid mentorteenust üldiselt ühest viieni?
- Kas soovitaksid seda teenust ka oma sõbrale? Miks?
- Soovid sa veel midagi lisada, mida me pole puudutanud?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Emil Aništšenko ,
(*autori nimi*)

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

Personaalse mentorteenuse väljatöötamine noorte ettevõtlikkuse toetamiseks ,
Võru HUUBi näitel

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja(d) on Küllli Salumäe ,
(juhendaja nimi)

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada Tartu Ülikooli digitaalarhiivi kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;

2. annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, 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.

Emil Aništšenko

19.05.2025