

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Sotsioloogia ja sotsiaalsõltuvuse instituut

Piret Talur

KVALITEEDIHINDAMINE NOORSOOTÖÖS

NOORTEKESKUSTE NÄITEL

Magistritöö

Juhendaja: PhD Judit Strömpl

Tartu 2010

Quality Assessment in Youth Work: the Case of Youth Centres. Piret Talur

Abstract

Usually one of the characteristics of the local level youth work is the project-based way of thinking. As a result very often only achievement of short-time goals is evaluated in youth centres. However, permanent results could be provided by long-term and future-oriented processes. Quality management could help youth centres to be more sustainable. This thesis concentrates on the issues of quality assessment as the vital part of the quality management.

The objective of the thesis is to analyse the youth centres quality assessment issues in the framework of the recent youth work developments. Action research is implemented as the methodological approach in this thesis. The author was the leading consultant in the process of developing the model of youth centres quality assessment and preparing the test assessments which consisted of the examination of the youth centres documentation and observation of the centres' everyday work by assessors. The process analysis is based on the 5 focus group interviews with the participants of the test assessment of the 4 Estonian youth centres.

Both the focus groups of the assessed youth centres and assessors emphasised the difficulties to evaluate the long-term influence and results of the youth work in youth centres. There was a common understanding that the personality of the youth worker is the key factor in the youth work quality. As a general rule, the classical quality management tools like composing long-term development plans or getting to know all the stakeholders were questioned as not suitable ones for non-formal environment.

The author suggests the youth centres quality assessment tool as a framework for the future development of the organisational excellence of the youth centres. The motivation and skills to work with the individuals or small groups are not sufficient to provide the sustainability and public acknowledgement of the youth centres.

Keywords: youth work, quality assessment, youth centres

Sisukord

Sissejuhatus	4
I peatükk. Kirjanduse ülevaade ja probleemi sõnastamine	7
1.1. Kvaliteet ja selle hindamine	7
1.2. Noorsootöö ja noortekeskuse tunnusjooni.....	11
1.3. Noorsootöö kvaliteedi suunamine Euroopa tasandil.....	16
1.4. Noorsootöö kvaliteedi käsitlused Eestis	18
1.4.1 Noorsootöö kvaliteedi temaatika riiklikes suunisdokumentides	18
1.4.2 Kvaliteediteema aktuaalsust mõjutavad tegurid	21
1.4.3 Noorsootöö kvaliteedihindamise teoreetilised käsitlused	24
1.4.4 Noortekeskuste kvaliteedihindamise kogemus.....	26
1.5. Uurimisprobleemi püstitus	34
II peatükk. Metoodika.....	36
2.1. Uurimise teoreetilised lähtekohad	36
2.2. Uuringu läbiviimine.....	38
2.2.1 Noortekeskuste hindamismudeli väljatöötamine.....	38
2.2.2 Noortekeskuste hindamisprotsessi tagasiside kogumine.....	42
2.3. Valim.....	44
2.4. Analüüsimetod	45
III peatükk. Analüüsi tulemused.....	47
3.1. Kvaliteedihindamise protsessi teostumine.....	47
3.2. Noortekeskuste kvaliteedinäitajate otstarbekus ja tase	50
3.3. Noortekeskuse hindamisprotsessi sobivus ja parendamine.....	55
3.4. Hoiakud kvaliteedihindamise suhtes	57
IV peatükk. Arutelu	59
Kokkuvõte	63

Kasutatud kirjandus	65
Lisad.....	72
<i>Lisa 1. Projektis „Hea noorsootöö heas noortekeskuses“ kasutatud hindamisleht.....</i>	<i>72</i>
<i>Lisa 2. Projektis „Hea noorsootöö heas noortekeskuses“ kasutatud noortekeskuse enesetutvustuslehe küsimused.....</i>	<i>75</i>
<i>Lisa 3. Noortekeskuste hindaja meelespea</i>	<i>77</i>
<i>Lisa 4. Intervjuu abiküsimustiku ühe küsimuse näidis</i>	<i>79</i>

Sissejuhatus

Magistritöös „Kvaliteedihindamine noorsootöös noortekeskuste näitel“ vaatleb autor ühe sotsiaaltöö sidusvaldkonna, noorsootöö, kvaliteedihindamisega seonduvaid küsimusi, keskendudes noortekeskustele kui noorsootööd teostavatele asutustele.

Enamasti on üheks kohaliku tasandi noorsootöö tunnuseks projektipõhine mõtteviis. Ka suur osa rahastamisest on projektipõhine – piiratud aja jooksul oodatakse konkreetsete, üheselt mõõdetavate tulemuste saavutamist. Seetõttu pööratakse ka noorsootöös tervikuna sageli tähelepanu ennekõike lühiajaliste eesmärkide seadmisele. Püsivaid tulemusi saab aga saavutada pikaajaliste ja tulevikku suunatud protsesside käivitamisega. Teadlik kvaliteedijuhtimine on võimalus suurendada noortekeskuste jätkusuutlikkust ning pikaajalist mõjusust ühiskonnas.

Ajavahemik alates noorsootöö seaduse vastuvõtmisest 1999. aastal kuni käesoleva ajani on toonud kaasa noortekeskuste kui uute noorsootöö asutuste tekke. Kuna noortekeskused ei vaja tegutsemiseks eriregistrisse kandmist või spetsiifilist tegevusluba, siis saab nende hulka hinnata ekspertarvamuste alusel. Eesti Avatud Noortekeskuste Ühenduse andmetel (Eesti Avatud... 2010) tegutseb Eestis 2010. aastal 248 institutsiooni, mis pakuvad noortekeskuse teenust. Iseseisva juriidilise isikuna tegutsevaid noortekeskusi on neist ca 90 %, teised tegutsevad mõne kohaliku omavalitsuse või mittetulundusühingu asutuse osakonnana. Veel 2005. aastal arvatakse olevat Eestis tegutsenud 140 noortekeskuse ringis (Kasemets & Rahnu 2005, 6; Noorsootöö strateegia... 2006, 12), 2003. aastal oli neid 115 (Tohver 2004). Arvestades, et noortekeskuste arengutõuke andis alles 2001. aastal Vabariigi Valitsuses heaks kiidetud Eesti noorsootöö kontseptsioon (Talur 2001), on tegu äärmiselt kiiresti laienenud noorsootöö asutuste võrgustikuga. 2008. aastal toimunud kohalike omavalitsuste noorsootöö küsitluse tulemusel selgus, et 71 %-s vastanud kohalikest omavalitsustest tegutses noortekeskus või noortetuba ning veel 15 %-s planeeriti selle asutamist (küsitluses osales 134 Eesti kohalikku omavalitsust 227-st, Reitav & Krussell 2008).

Noortekeskused püüavad vastavalt kohalikele eelistustele ning rahalistele võimalustele katta kogu noorsootöö spektri alates kodanikuharidusest ja lõpetades terviseedendusega. Mõnes piirkonnas püütakse noortekeskuste loomisega asendada ka puuduvat sotsiaalhoolekannet või õpiabi, pakkudes näiteks tasuta toitlustust ja pikapäevarühma teenust. Selline rõhuasetus võib võtta keskustelt aja ja energia tegeleda noorsootööga – arendavateks vaba aja tegevusteks tingimuste loomisega. (Talur 2006)

Nii Eesti noorsootöö kui ka noortekeskuste süsteem noorsootöö tugistruktuurina on kiiresti arenenud. On jõutud faasi, kus nii sihtrühma kui ressursside piiratust arvestades on vaja hakata pöörama tähelepanu mahtude kõrval (või asemel) kvaliteedile. Seda vajadust tajutakse nii kohalikul kui riiklikul tasandil. Magistritöö I peatükis antaksegi ülevaade noorsootöö kvaliteeditemaatika hetkeseisust Eestis ja Euroopas. Autor tõdeb, et teema on uudne ning tulipunktis nii Eestis kui rahvusvahelisel tasandil, kuna arusaam noorsootööst on viimasel kümnendil avardunud kaugemale selle meelega seotusest ning vaba aega sisustavast aspektist.

Magistritöö eesmärk on analüüsida noortekeskuste kvaliteedihindamise võimalusi ja takistusi noorsootöö kaasaegsete suundumuste kontekstis.

Eesmärgi saavutamiseks on seatud järgmised ülesanded:

- anda ülevaade noorsootöö mõistest ning arengujoontest viimasel kümnendil rõhuasetusega noorsootöö kvaliteedi temaatikal;
- katsetada 2009. aastal magistritöö autori poolt loodud noortekeskuste kvaliteedihindamise mudelit;
- analüüsida kvaliteedihindamise protsessis osalenud noorsootöötajate seisukohti ja hoiakuid noortekeskuste kvaliteedihindamise teemal;
- tuua esile kvaliteedihindamise edasiarendamiseks olulised tähelepanekud seniste Eesti noorsootöö arengusuundade ning kvaliteedi välishindamise kogemuste põhjal.

Magistritöö empiirilise osa moodustab tegevusuuring (i.k. *action research*), mis koosneb noortekeskuste hindamismudeli loomisest, selle piloteerimisest ning pilootprojektis osalejate seas läbi viidud 5 fookusrühma intervjuust. Meetodi valikut põhjendatakse ning intervjuude

läbiviimisest antakse ülevaade magistritöö II peatükis. Tegevusuuringu tulemusi esitletakse III peatükis.

Arutelu osas ehk IV peatükis tuuakse esile kasutatud meetodi ja saadud tulemuste olulisemad aspektid. Muuhulgas võrreldakse 2005. aastal läbi viidud noortekeskuse enesehindamisel põhineva kvaliteediprojekti tulemusi käesoleva magistritöö eesmärgi raames realiseeritud, 2009. aastal toimunud ja välishindamist kasutanud kvaliteedihindamise tulemustega. Nende ettevõtmiste käigus saadud kogemus asetatakse noorsootöö üldise arengu konteksti.

Niisiis moodustab tööst tervik, kus erialase kirjanduse ja poliitikadokumentide taustal analüüsitakse Eesti seniseid noortekeskuste kvaliteedihindamise kogemusi, mille põhjal saab kavandada järgmisi võimalikke samme.

I peatükk. Kirjanduse ülevaade ja probleemi sõnastamine

1.1. Kvaliteet ja selle hindamine

Kvaliteeti võib defineerida neljast põhilisest lähtekohast:

- kvaliteet kui väärtus – nii väärtus iseenesest (nt kvaliteetne elukeskkond) kui hinna väärimine ehk optimaalne hüve ja hinna suhe;
- kvaliteet kui erilisus – märk kõrgetest nõudmistest, silmapaistvatest saavutustest, parimaks olemisest;
- kvaliteet kui vastavus nõuetele – vigade puudumine, organisatsiooni enda kui eksperdi seatud veatuse taseme taotlemine;
- kvaliteet kui vastavus ootustele – kliendi nõuete teadmine ja järgimine, tema vajadustele ja ootustele vastamine. (Einasto 2005)

Kõige sagedamini defineeritakse kvaliteeti kliendi nõuete täitmise ehk ülaltoodud jaotuses neljandana toodud aspekti kaudu. See ei piirdu ainult toodete või teenuste funktsionaalsete karakteristikutega – nendega kaasneb ka kliendi rahuldus toote omandamisest või teenuse tarbimisest. Järjekindlalt kliendi nõudeid täites liigume uuele rahulduse astmele – kliendile heameele valmistamiseni. (Oakland 2006, 5)

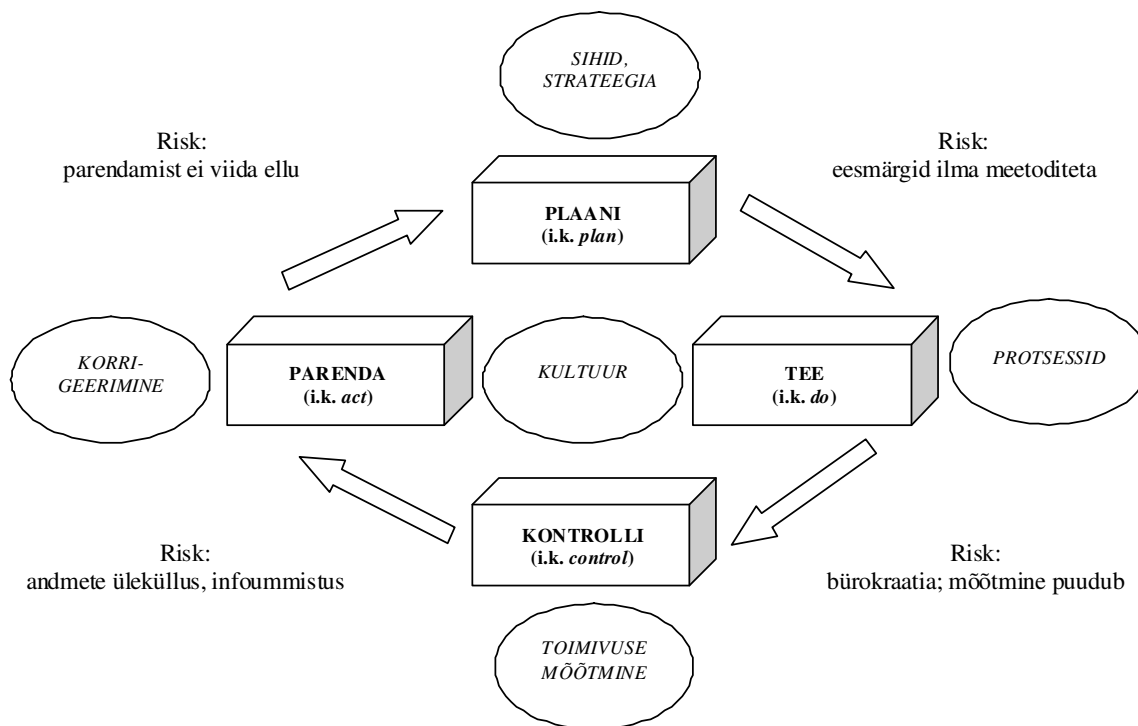
Sotsiaal- ja haridusvaldkonna praktikud reageerivad käesoleva magistritöö autori arvates siiani häiritult termini *klient* kasutamisele, kuna seda peetakse liialt turunduslikuks, kasumi taotlemisega seonduvaks. Selle võib vastu argumenteerida, et näiteks tervishoiuvaldkonna *patsient* mõjub oluliselt objektistavamalt, noortekeskuse *külastaja* aga viitab juhuslikule ja ajutisele rollile jne. Tooman (2002, 183) tõdeb: „Kliendi /---/ mõiste kasutamine viitab sellele, et seni siiski enamasti passiivne /---/ roll on asendumas aktiivse ning personaliseeritud, isiksusekesksemat teenindust nõudva ja oma valikuvabaduslikke õigusi vähemagi võimaluse

korral kasutava teenuse tarbijaga.“ Käesoleva magistritöö autori arvates kajastab see sotsiaaltöö alases uurimistöös kinnitust leidnud seisukoht ka noorsootöö tegelikkust.

Samuti on nii üldistes kvaliteedijuhtimise diskussioonides kui sotsiaal- ja noorsootöös küsimuseks, kas kvaliteedile seada kliendi huvidest lähtudes miinimum- või maksimumnõuded (piisavalt head teenused vs võimalikult head teenused; Adams 1998, 26 jj). Kaasaegses ühiskonnas on teatud hulga haridus-, sotsiaal- ja noortevaldkonna teenuste osutamine normaalse elukorralduse osa – sel puhul tekib õigustatud küsimus, kui kõrget kvaliteeditaset on otstarbekas taotleda ja võimalik saavutada ning keda õieti defineerida kliendina – kas üksikisikut kui teenuse tarbijat või ühiskonda, maksumaksjaid, kui teenuse rahastajaid. Eeldatavasti soovib teenust mitte kasutav rahastaja panustada võimalikult vähe, teenuse otsene kasutaja aga tahab saada parimat võimalikku hüve. Arutelu kliendi määratlemise ning teenuste otstarbeka hinna-kvaliteedi suhte üle avalikus sektoris väärib omaette teemakäsitlust, milleks käesoleva magistritöö maht ega haare pole piisavad.

Sõltumata tegutsemisvaldkonnast ja kliendi määratlusest tagatakse organisatsiooni tegevuse ja tulemuse kvaliteet kvaliteedijuhtimise protsessis, mida mõnevõrra lihtsustatult kujutab joonis 1 (lk 9). Olulisi kvaliteedijuhtimise tegevusi kirjeldatakse sageli nn PDCA-ringina (inglisekeelsetest sõnadest *plan, do, control, act*) ehk Demingi pideva parendamise tsükliks (W. E. Demingi kui ühe kvaliteedijuhtimisele alusepanija nime järgi). Joonisel 1 on see näha siseringi riskülikutes. Teiseks tuntud lähenemisviisiks on terviklik kvaliteedijuhtimine (i.k. *Total Quality Management*, lühendatult TQM). Joonise 1 ovaalidel on kirjas TQM elluviimise sammud, lisatud on riskide lühikirjeldus.

Kvaliteedijuhtimine hõlmab olulise aspektina kvaliteedihindamise, mille käigus võrreldakse soovitud, parimat võimalikku seisundit tegelikkusega. Kvaliteedihindamine võib toimuda sise- või välishindamise vormis ehk enesehindamisena või organisatsiooniväliste hindajate poolt läbi viiduna. Parima tulemuse annab nende kahe hindamisviisi ühildamine, kus täiendavaks õppimisvõimaluseks on organisatsioonisise ja –välise hindamise tulemuste ühisosa ning erisuste võrdlemine.

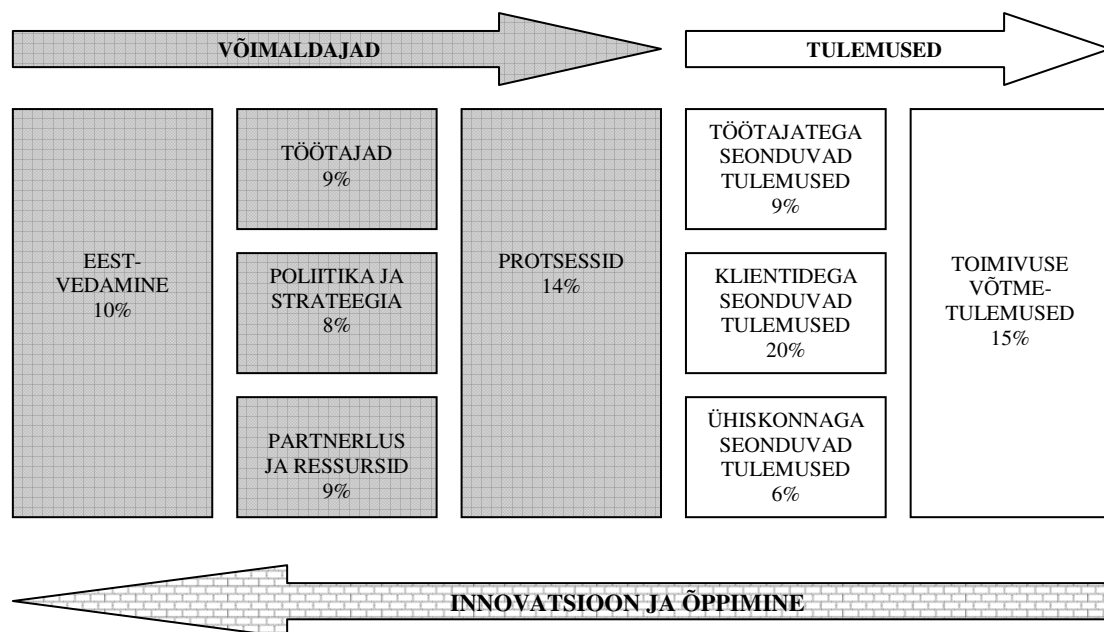


Joonis 1. TQM-i elluviimine ja PDCA-ring. Allikas: Oakland 2006 (349) alusel autor

Kvaliteedihindamise tunnustatud raamistikke kasutatakse kolmel viisil: auhindade väljaandmise alusena, enesehindamiseks ning kirjeldava mis-peab-olemas-olema mudelina (Oakland 2006, 21). Levinuimad kvaliteediauhinna konkursid on Malcolm Baldrige'i Riikliku Kvaliteediauhinna (i.k. *Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQA*) konkurss Ameerika Ühendriikides ning Euroopa Kvaliteediauhind (i.k. *European Quality Award*), mida annab välja Euroopa Kvaliteedijuhtimise Sihtasutus (i.k. *European Foundation for Quality Management*) ja mida nimetatakse sageli ka EFQM-i täiuslikkusemudeliks. Selle raames hinnatakse organisatsiooni toimimise 9 aspekti nagu näha joonisel 2 (lk 10). Neist viis valdkonda käsitlevad organisatsioonis loodud eeldusi (toimivaid tegutsemistavasid ning lähenemisviise) ehk võimaldajaid. Neli valdkonda keskenduvad erinevate huvipooltega seotud saavutatud tulemuste kirjeldamisele. Nii tulemuste kui võimaldajate hea taseme tagab innovatsioon ja õppimine. EFQM-i täiuslikkusemudeli üks variatsioone on avalikule sektorile soovitatud ühtne hindamismudel (i.k. *Common Assessment Framework*, lühendatult CAF).

Pisut lihtsustades võib sõnastada, et EFQM-i täiuslikkusemudelil lähtudes on organisatsioon hästi toimiv juhul, kui:

- juhid on organisatsioonile seadnud selged eesmärgid ja väärtused, organisatsioonis on hea struktuur ja töökorraldus ning tihe kontakt töötajate ja juhtide vahel, koostööpartnerite ja juhtide vahel;
 - plaanid on teadmuspõhised, aluseks konkreetsetele tegevuskavadele ning töötajatele selged;
 - töötajad on leitud, koolitatud ja arendatud kooskõlas plaanidega; tunnustatud ja rahulolevad;
 - koostöösuhted on teadlikult arendatud, põhjalik info keskuse tegevusest ja tulemustest on vabalt kättesaadav, kõik ressursid on hästi kasutatud;
 - protsessid ja tulemused on kirjeldatud, mõõdetavad, kontrollitavad ja tõestatavad.
- (Talur 2006, 11)



Joonis 2. EFQM-i täiuslikkusemudel. Allikas: Oakland 2006, 132

EFQM-i täiuslikkusemudel on aluseks Eesti kvaliteediauhinnale ning kohandatud alates 2000-ndate algusest Eesti üldharidusele (Tallinna Haridusasutuste... 2010), kutseharidusele (Eesti kutseõppeasutuste... 2010) ning kõrgharidusele (Kvaliteedikindlustamine... 2010). EFQM-i täiuslikkusemudelit kasutati ka ühes kahest Eesti noortekeskuste kvaliteedihindamise pilootprojektist – Tartu noortekeskuste kvaliteedihindamisel 2005 (selle kohta vt käesoleva magistritöö osa 1.4.4.) – ja see on soovituslikuks raamistikuks Eesti noorteühenduste enesehindamisel (Talur jt 2008).

Selline levimus ei märgi iseenesest mitte kaalutud valikut erinevate võimaluste vahel (ka käesolevas peatükis viidatud levinumad lähenemisviisid – Baldrige'i mudel ja EFQM-i täiuslikkusemudel – on üksnes mõned võimalikest), vaid on näiteks sellest, kuidas mingi mõtteviisi või mudeli piisava avaliku kajastamise korral muutub see üldtunnustatud normiks. Kvaliteedialastes uuringutes on selle arengu märkimiseks kasutusele tulnud kasutusele termin juhtimismood (i.k. *management fashion*), millega viidatakse juhtimisideede üha lühenevale elueale – kui võtta mõõdikuks idee mainimise sagedus erialases ajakirjanduses, siis on ühe juhtimisinstrumendi eluiga viimasel 50 aastal lühenenud kümnelt aastalt vähem kui kolme aastani. Uurijad on arvamusel, et suure osa vastutusest tööriista liigse üleskiitmise eest peavad enda peale võtma konsultandid, kes pakuvad nõustamist ise teemat sageli süvitsi tundmata. (Maripuu 2007)

Kokkuvõtvalt võib tõdeda, et kuigi arusaamad sellest, mis mudeli alusel, mis vaatenurka väärtustades ning mis protseduuri kasutades kvaliteeti hinnata, erinevad oluliselt, on kaasaegse organisatsiooni üheks kindlaks tunnuseks tähelepanu kvaliteedi tagamisele ja hindamisele.

1.2. Noorsootöö ja noortekeskuse tunnusjooni

Noorsootöö juured on 19. sajandi sotsiaalpedagoogilistes algatustes korrastada muutuvat suhet üksikisiku ja ühiskonna vahel. Sellest ajast saadik teadvustatakse noorsootööd kui tegutsemist kahe vastandliku sotsiaalse ja psühholoogilise kaalutluse vahel – ühelt poolt

peetakse oluliseks üksikisik siduda sotsiaalsesse süsteemi ja teiselt poolt vabastada ta takistustest tema enesearengu ning –teostuse teel. Noorsootöö fookus on viimasel sajandil kõikunud ootuste vahel, et noored panustaksid ühiskonda siin ja praegu ning et nad määratleksid end ootel olevana, täiskasvanueaks valmistujana. (Coussee 2008, 103jj)

Rahvusvaheliselt on noorsootöö mõiste tänaseni äärmiselt erinevalt õigusakti tasandil määratletud ja avalikkuses omaks võetud. Euroopa Nõukogu, kus on viimasel paarikümnel aastal üha jõulisemalt tegutsetud ühiste noorsootöö arusaamade loomise nimel, tõdeb: „Noorsootöö on üldmõiste sotsiaalsetele, kultuurilistele, harivatele või poliitilistele tegevustele noortega ja noortele. Enamgi veel, noorsootöö tegevused hõlmavad ka sporti ning noortele mõeldud teenuseid.“ (Council of Europe & European... 2010) Noorsootöö ja mitteformaalne haridus kattuvad mitmel moel hariduse ning osaluse ja kodakondsuse poliitikatega. Riigiti on lähenemine noorsootöö sisule ja eesmärkidele erinev – seda võib näha laiahaardelise, kaasnevaid sektoreid hõlmava lähenemisena (nt Soome) või autonoomsust, selgepiirilisust taotleva tegevusvaldkonnana (nt Eesti). (Williamson 2002, 63)

Eestis on noorsootöö mõiste määratletud seaduse tasandil, seega on loodud ülalt alla ühine arusaam noorsootöö maastikust. Definiitsioon on järgmine: „Noorsootöö on noortele tingimuste loomine arendavaks tegevuseks, mis võimaldab neil vaba tahte alusel perekonna-, tasemekoolituse- ja tööväliselt tegutseda.“ (Noorsootöö seadus RT I 2009, 62, 405) Seega on Eestis noorsootöö seaduse tasandil määratlemisel välditud vaba aja sisustamise ja/või vaid huvihariduse nimetamist, mis on siiski jätkuvalt domineerivad arusaamad noorsootööst nii Eesti avalikkuses kui sotsioloogide seas (vt nt Kasemets & Rahn 2005; Ainsaar & Soo 2009). Noorsootöö seaduse muutmine on käesoleva magistritöö valmimise hetkel Riigikogus menetluses. Eelnõu kohaselt on kavas noorsootöö mõiste sõnastada järgnevalt: „Noorsootöö on tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgeks arenguks, mis võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, formaalharidus- ja tööväliselt tegutseda“. Eelnõu seletuskirjas kommenteeritakse: „Noorsootöö mõistet on muudetud, et rõhutada noorsootöö rolli noore isiksuse arengus (mitte keskendudes noorsootööle kui tegevusteks võimaluste loomisele, nagu senises mõistes) ning tuua välja noorsootöö põhimõtted, et toonitada noorte sotsialiseerumise ja toimetuleku toetamise ning kodanikuaktiivsuse edendamise eesmärki.“ (Seaduse eelnõu...

2010, 5) Noortena määratletakse nii kehtivas seaduses kui eelnõus 7-26-aastased füüsilised isikud.

Riikides, kus noorsootöö ei ole iseseisva terminina seaduse tasandil määratletud, lähenetakse sagedamini noorsootöö mõiste avamisele eesmärgipõhiselt. Nii näiteks populariseeritakse Suurbritannias järgmist arusaama: "Noorsootöö aitab noortel iseenda, teiste ja ühiskonna kohta õppida, sidudes lõbu, väljakutse, õppimise ja saavutamise" (i.k. *enjoyment, challenge, learning and achievement*; NYA Guide... 2008). Noorsootöö sihtrühmana nähakse seal ennekõike teismelisi ehk noori vanuses 13 kuni 19 eluaastat (ibid).

Värskeimas Euroopa tasandi võrdlusuuringus, mis hõlmas 10 Euroopa riiki, jõuti järeldusele, et noorsootöö definitsioon väljendab eri riikides enamasti kahte noorsootöö eesmärki – tagada soodsaid sotsiaalseid, kultuurilisi, hariduslikke või poliitilisi kogemusi, et tugevdada noorte isiklikku arengut, ning samal ajal pakkuda võimalusi noorte sujuvamaks integreerumiseks täiskasvanute maailma. Uuringus tõdetakse, et kõigis osalenud riikides (Austria, Eesti, Saksamaa, Kreeka, Iirimaa, Itaalia, Holland, Norra, Rumeenia, Hispaania) mõisteti noorsootööd kui koolivälist haridust, seega on noorsootöö seotud mitte- või informaalse haridusega. (Bohn 2007)

Õppimiskeskne, sealhulgas kodanikuhariduslik arusaam on üha selgemalt domineerimas sotsiaal- ja kultuurielu-kesksete lähenemiste üle noorsootöös. 2001. aastal toimunud ja 18 Euroopa riiki hõlmavas esinduslikus uuringus loodi noorsootöö kesksete küsimuste põhine ja Esping-Andreseni heaoluriikide tüpoloogiale toetuv klassifikatsioon, mis nimetab kaasaegse noorsootöö põhisuundadena vaba aja sisustamise, info ja nõustamise, terviseedenduse, töö kogukonnas, töö riskinoortega ning noorte lapseest täiskasvanuikka ülemineku toetamise (Schizzerotto & Gasperoni 2001, 137 jj). Nende põhisuundade alusel jagati Euroopa riikide noorsootöö poliitika nelja põhilisse rühma: universaalne/paternalistlik, liberaalne/kogukonnakeskne, konservatiivne/korporatiivne ning vahemereline/allinstitutsioonide-põhine (i.k. *universalistic/paternalistic, liberal/community-based, conservative/corporatist and mediterranean/sub-institutionalised*, ibid). Kodanikuhariduslik ja isegi sotsiaalpedagoogiline aspekt olid uurijate hinnangul neis rühmades vähe esindatud, erandina torkas silma Skandinaaviamaade universaalne/paternalistlik mudel. See viitab

praegusega võrreldes teistsugustele arusaamadele noorsootööst Euroopas. Tänapäevaks on noorsootöö dominandid muutunud. Selle üheks põhjuseks on käesoleva töö autori arvates skandinaavialiku heaoluriigi-mudeli domineerimine kõigi „pehmete“ poliitikate arendamisel nii Euroopa Nõukogus kui Euroopa Liidus. Mõistagi on noorsootöö arusaamade muutumise fenomenil veel rida teisigi seletusi, mille süvendatud käsitlemine jääb väljaspoole käesoleva magistr töö teemapüstitust.

Ühinenud Rahvaste Organisatsioon vaatleb noorsootööd osana noortepoliitikast, kasutades üldreeglina vaba aja (i.k. *leisure*) mõistet. Vaba aeg on ainus 25-st noortepoliitika võtmevaldkonnast, millele ei ole Ühinenud Rahvaste Organisatsioonis määratletud maailma mastaabis võrreldavat näitajat. Siiski tõdetakse, et vaba aja tegevused toimuvad väljaspool kooli ja tööd (mis meenutab Eesti noorsootöö definitsiooni) ning mõjutavad oluliselt lapse sotsiaalset ja tunnetuslikku arengut. Võimalikeks tulevikus võrreldavaks näitajateks peetakse teleri või arvuti ees, lugedes, sportides, eakaaslastega suheldes ning kultuuriüritustel (sealhulgas hobiklubis (i.k. *hobby club*)) veedetud tundide arvu nädalas. (Youth and... 2010)

Nagu noorsootöö mõiste nii ka noortekeskuste rolli ja töö sisu puhul kohtab rahvusvaheliselt väga erinevaid arusaamu. Euroopa Noorteklubide Konföderatsioon kasutab oma liikmeid siduva mõistena avatud noorsootööd (i.k. *open youth work*). Avatud noorsootöö eesmärk on Euroopa Noorteklubide Konföderatsiooni määratluse järgi „pakkuda noortele nende vabatahtliku kaasatuse baasil arendavaid ja harivaid kogemusi /---/. Avatud noorsootöö leiab aset noorteklubides, noorteprojektides, noortekeskustes, noortemajades, tänaval – kus iganes võib leida noori“. (European Confederation... 2008) Kuna Eestis toimus varasematel kümnenditel enamik noorte arendavatest vaba aja tegevustest huvikoolide (Nõukogude perioodil nimetatud pioneerimajadeks) vormis, siis leviski 90ndate lõpul Eesti noorsootöös *noortekeskuse* asemel terminina *avatud noortekeskus* (lühend ANK). Sellega rõhutati noortekeskuste erinevust formaalsema töökorraldusega institutsioonidest (selle kohta vt nt Kasemets & Rahnu 2005, Eesti Avatud... 2010).

Eestis on noortekeskused juhtivaks noorsootöö struktuuriks. Nii näiteks fikseeriti Eesti noorsootöö kontseptsioonis 2001. aastal: „Noorsootöö korraldamise põhistruktuuriks on / peab saama avatud noortekeskus, nii nagu haridussüsteemi keskne institutsioon on kool. Avatud noortekeskus on koht, kus võivad vabatahtlikkuse alusel käia kõik noored ja mis on

ümbruskonna noorsootöö korraldamise keskus.“ (Eesti noorsootöö... 2001, 10) 2006. aastal vastu võetud üleriigiline noorsootöö strateegia tõdeb veelgi ühesemalt: „Noortekeskused on peamised noorsootöö teostajad.“ (Noorsootöö... 2006, 23)

Noortekeskuste võrgustiku plahvatuslikku arengut kinnitab noortekeskuste arvu statistika: 2003. aastal 115 (Tohver 2004), 2005. aastal 140 (Kasemets & Rahnu 2005, 6; Noorsootöö strateegia... 2006, 12), 2010. aastal 248 (Eesti Avatud... 2010).

Huvikoole on jätkuvalt noortekeskustest enam – Eesti Hariduse Infosüsteemi andmetel 373 institutsiooni. Need tegutsevad lähtudes formaalhariduse-kesksematest põhimõtetest – kinnitatud õppekavade alusel ning õpetaja-õpilane suhte baasil. Iseloomulik on, et kui huvikoolide õppureist on 55 % kuni 12-aastased (Huvihariduse olukorra... 2009, 12 alusel), siis noortekeskuste põhiline sihtrühm on 12-16-aastased (80 %; Kasemets & Rahnu 2005, 60). Kui huvikoolide nimekirjas oli 2008/2009 õppeaastal 49 688 õppurit (Huvihariduse olukorra... 2009, 12), noorteühingutesse kuulus 21 600 liiget (Aruanne... 2009, 10) ja laagrites ning töomalevates osales 38 694 noort (ibid, 10), siis üksi Tallinna 7 noortekeskust külastas 2007. aastal 65 150 inimest (Tallinna noorsootöö... 2008, 7). Muidugi ei saa siinkohal päris andmete võrreldavusest rääkida, sest noortekeskuse külastused võivad jääda ühe- või paarikordseks ning erinevate noorsootöö institutsioonide kliendid kattuvad, kuid mingeid võimalikke institutsioonide haarde põhijooni võib siit siiski tuletada. Üldiselt on huvitegevus ja -haridus siiski tänu rohkele huviringidele koolides jätkuvalt statistiliselt kõige enam noori haarav noorsootöö suund (82 % peredest, kus on 4-19-aastaseid lapsi, käib vähemalt mõni laps huviringis, -koolis (Vanemate... 2005, 14)). Õppekavavälise, formaalhariduse vormist ja sisust kaugenenud noorsootöö keskmeks on aga kindlasti noortekeskused.

Kasemets & Rahnu (2005) uurimus tõi esile rea tegureid, mis eristavad noorsootöö sidusrühmade arvates Eestis noortekeskust teistest noorsootöö asutustest – huvikoolidest, teabekeskustest jne. Avatud noortekeskuste esindajad väärtustasid enim seda, et üritusi tehakse tasuta või väikese tasu eest, puuduvad ajalised piirid ning noortel on võimalus näidata initsiatiivi. Sidusrühmade arvates oli olulisim võimaluse andmine noortele ise projekti algatada ja teha seda, mis noori huvitab. Veerand omavalitsuste esindajaid tõi välja meeldiva keskkonna ja paindlikud ajalised raamid; muude noorsootöö asutuste esindajad peale

noortekeskuste töid teistest sidusrühmadest sagedamini välja kitsale sihtrühmale (sh probleemsed noored) orienteerituse. (Kasemets & Rahnu 2005, 44)

Peatüki lõpuks olgu olulise piasjajana viidatud, et noortekeskuse terminiga ei pruugita väljaspool Eestit tingimata märkida ennast noorsootöö valdkonna osana defineerivat asutust, vaid see võib tähendada ükskõik mis sektoris tegutsevat noortele suunatud ettevõtmist. Nii näiteks välditakse arengumaades HIV/AIDS ennetamise struktuure luues liialt otsekoheste nimedega asutusi nagu ennetuskeskus, nõustamiskeskus, ravikeskus ja kasutatakse noortekeskuse mõistet (Erulkar jt 2001); mitmetes riikides aga on noortekeskusel alaealiste suhtluskubi roll (i.k. nn *drop-in centre*, Martin 2006), kus süsteemset arendustööd eesmärgiks ei seata ja mis seega kuulub pigem meelelahutuse valdkonda.

1.3. Noorsootöö kvaliteedi suunamine Euroopa tasandil

Euroopa tasandil on noorsootöö arengut koordineerivateks organisatsioonideks 27 liikmesriigiga Euroopa Liit (Euroopa... 2010) ja 47 liikmesriigiga Euroopa Nõukogu (Council of Europe... 2010), millel kummalgi oma struktuurid noorsootöö mõjutamiseks liikmesriikides. Mõlemas organisatsioonis vaadeldakse noorsootööd osana noortepoliitikast ja hõlmatakse need kaks töösuunda nimetusega „noortevaldkond“ (i.k. *youth sector*).

Euroopa Liidu ja Euroopa Nõukogu noortevaldkonna ühistevgevuse raamiks on koostööleping, mis hõlmab tegevusi noorsootöö ja noortepoliitika kvaliteedi tagamiseks teemavaldkondades nagu Euroopa kodanikuks olemine ja inimõiguste õpetus, kultuuridevaheline dialoog ja koostöö, noorsootöö ja koolituse kvaliteet, noorsootöö tunnustamine ja läbipaistvus, noori inimesi puudutava tegelikkuse uurimine ning saadud tulemuste teadvustamine, noortepoliitika edendamine, kultuurilise mitmekesisuse austamine ning väärtustamine (Kost 2006).

Euroopa Liidu noorsootöö poliitikat arendatakse riikidevaheliselt noortepoliitika eest vastutavate ministrite ja kõrgemate ametnike kohtumiste vormis ning suunisdokumentide abil. Olulisemateks suunisdokumentideks on 2001. aastal vastu võetud Noortepoliitika Valge Raamat ning 2009. aastal heakskiidu saanud „EL-i noorsoostrategia: investeerimine ja

mobiliseerimine. Uuendatud avatud koordineerimismeetod noortega seotud väljakutsete ja võimaluste tarvis“. Kvaliteeditaotluse peamiseks praktiliseks väljundiks on programm Euroopa Noored (i.k. *Youth in Action 2007-2013*). (Euroopa... 2010)

Euroopa Liidu noorsoostrategias tõdetakse: „Lisaks formaalsele haridusele tuleb toetada ka noorte mitteformaalset õppimist, et edendada Euroopas elukestvat õpet. Tuleb tõsta mitteformaalse õppe kvaliteeti, tunnustada õpitulemusi ning integreerida see paremini formaalse haridusega.“ (EL-i noorsoostrategia... 2009)

Noorsootööga seoses tehakse Euroopa Liidu noorsoostrategias kvaliteedi olulisusele järgmised viited:

- noorte täieõiguslikuks osalemiseks ühiskonnas tuleb pakkuda kvaliteetseid infoteenuseid, arendades selleks välja noorte osalemise, teavitamise ja nendega konsulteerimise kvaliteedistandardid;
- oluline on mõelda selle üle, kuidas paremini kaitsta vabatahtlike õigusi ning tagada vabatahtliku töö kvaliteet. (EL-i noorsoostrategia... 2009)

Euroopa Liidu välja töötatud praktiliseks noorsootöö kvaliteedi tööriistaks on Euroopa Noored programmi Noortepass (i.k. *Youthpass*), mis võimaldab noorel endal kirjeldada oma isiklikku õpikogemust. Niisiis on Noortepass abivahendiks mitteformaalse hariduse väärtuse kirjeldamisel. (Youthpass 2010)

Euroopa Nõukogu teostab oma noorsootöö poliitikat läbi Noorte- ja Spordidirektoraadi, selle koordineeritavate rahvusvaheliste koostöökogude ning selle valitsusalasse kuuluvate Euroopa Noortekeskuste ja Euroopa Noortefondi tegevuse. (Council of Europe... 2010)

Poliitilised suunised noortevaldkonna arendamiseks Euroopa Nõukogus on kirjeldatud 2008. aastal Euroopa Nõukogu noortepoliitika eest vastutavate ministrite konverentsil heaks kiidetud strategiadokumendiga „Euroopa Nõukogu noortepoliitika tulevik: AGENDA 2020“ (The future... 2008). Dokumendis rõhutatakse, et tuleb arendada kvaliteetset noorsootööd ja selle tunnustamist.

Euroopa Nõukogu tegevus noortepoliitika kvaliteedi tagamiseks hõlmab nelja meetet: riiklike noortepoliitikate rahvusvahelised ülevaated, koolituskursused noorteühingutele ja ametnikele, noortepoliitika nõustamise külastused eri riikidesse ning Euroopa Noortepoliitika Teadmiskeskus (i.k. *European Knowledge Centre for Youth Policy*). (Siurala 2007) Nende meetmete mõju otseselt noorsootöö arengule eristatuna noorte olukorra arengust tervikuna ei ole autorile teadaolevalt analüüsitud.

Noorsootöö kvaliteedijuhtimise instrumentide valdkonnas on Euroopa Nõukogu enim rahvusvaheliselt nähtavaks algatuseks Euroopa kogemusmapp noortejuhtidele ja noorsootöötajatele (i.k. *European Portfolio for Youth Workers and Youth Leaders*). Kogemusmapp võimaldab noorsootöötajatel ja noortejuhtidel määratleda, hinnata ja kirjeldada oma kompetentse Euroopa Nõukogu tunnustatud kvaliteediarusaamade raamistikus. (European portfolio... 2007)

Kokkuvõtvalt tõdeb autor, et nii Euroopa Liidus kui Euroopa Nõukogus on noorsootöö kvaliteedi teema fookuses, keskendudes siiski selle erinevatele aspektidele: Euroopa Liidus tõlgendatakse noorsootöö kvaliteeti läbi tulemuseks oleva noore saadud õpikogemuse ning rõhutatakse seda ka vastava abivahendi, Noortepassi väljatöötamise kaudu; Euroopa Nõukogus rõhutatakse noorsootöö kvaliteedi eeldusena noorsootöötaja pädevust ning soodustatakse selle hindamist portfoolio abil.

1.4. Noorsootöö kvaliteedi käsitlused Eestis

1.4.1 Noorsootöö kvaliteedi temaatika riiklikes suunisdokumentides

Noorsootöö pikaajalised riiklikud arengusuunised on koondatud dokumenti Noorsootöö strateegia 2006-2013, mis määratleb noorsootöö üldeesmärgina tagada noore isiksuse mitmekülgse arengu võimalused läbi noorsootöö mitmekesisuse, kättesaadavuse ja kvaliteedi suurendamise (Noorsootöö strateegia... 2006). Noorsootöö meetmete kavandamisel peab strateegia oluliseks „teadvustada noorsootöö hindamise tähtsust noorsootöö kvaliteedi

tõstmisel“ (ibid, 24). Esimesena nimetatud noorsootöö meede 32-st kõlab järgnevalt: „Noorsootöö kvaliteedi hindamissüsteemi väljatöötamine ja rakendamine“ (ibid, 26).

Strateegia elluviimiseks on muuhulgas rakendamisel inimressursi arendamise rakenduskava prioriteetse suuna „Elukestev õpe“ raames programm „Noorsootöö kvaliteedi arendamine“. Programmi eesmärgi sõnastus tõstab esile noorsootöö mõju noorte tööturuvalmidusele: „... noorte valmidus tööturule sisenemiseks ja seal toimetulekuks on tõusnud tänu noorsootöö teenuste kõrgemale kvaliteedile“. (Programmi... 2008)

Programmi alaeesmärgid kajastavad programmi ette valmistanud Haridus- ja Teadusministeeriumi nägemust kvaliteetse noorsootöö eeldustest.

- Noortega töötavate spetsialistide töö on väärtustatud, spetsialistid on läbinud koolitused, mis on suurendanud nende teadmisi ja oskusi toetamaks noorte tööhõivevalmidust. Koolitused on kvaliteetsed ning võimaldavad rakendada mitmekesiseid meetodeid töös noortega. Õppematerjalid on välja töötatud ja uuendatud.
- Noortele suunatud meetmete kavandamisel erinevates eluvaldkondades kasutatakse noorte olukorra uurimuspõhiseid andmeid ja analüüse ning noorsootöö mõju ja tulemuslikkust noore arengu toetamisel hinnatakse ühtsete noorsootöö kvaliteedikriteeriumite alusel. (Programmi... 2008)

Seega tuuakse esile kolm kvaliteetse noorsootöö tunnust: noorsootöötajate pädevus, noorsootöö teadmuspõhisus ning kvaliteedikriteeriumite järgimine.

Programmi elluvijaks on Eesti Noorsootöö Keskus, mille koordineerimisel on programmi raames teoksil üleriigilise noorsootöö kvaliteedi hindamissüsteemi väljatöötamine, mille on seadnud eesmärgiks Noorsootöö strateegia 2006-2013. Hindamissüsteemi fookus on seatud kohaliku omavalitsuse noorsootööle. Tulemuslikkuse hindamise aluseks on võetud Noorsootöö strateegias 2006-2013 kirjeldatud, lõimitud noortepoliitika tulemusena kujunev noore kogemuste pakett. Seega võib oletada, et tulevane mudel püüab kaardistada noore inimese elu mõjutamist laiemalt kui üksnes noorsootöö maastik. Kas selline fookus säilib ja

missugune näeb välja praegu tööjärgus oleva hindamismudeli lõppversioon, selgub 2010. aasta lõpuks. (Talur 2009)

Programmi partneriks on SA Archimedes Euroopa Noored Eesti büroo noorsootöötajate koolituste korraldajana (Programmi... 2008; Miljan 2010, 36).

Märk senisest suuremast rõhuasetusest noorsootöö kvaliteedile ning süvenevast professionaliseerumisest on noorsootöötaja kutsestandardi väljatöötamine. Standardi võttis 1. märtsil 2006 vastu Hariduse kutsenõukogu, mis kinnitas hiljem ka vähesel määral tehniliselt parandatud versioonid. Standard kirjeldab noorsootöötaja olulisi teadmisi, oskusi ja väärtusi. Standardi üheks osaks on lisa E „Kutse-eeetika noorsootöös“, kus kasutatakse ka kvaliteedi mõistet: “Noorsootöö teostus ja keskkond on turvaline, kvaliteetne, mitmekesine, uuenduslik, uute (lisa)väärtuste loomisele suunatud. /---/ Oma töös noorsootöötaja seega /---/ otsib tagasisidet ja hinnangut töö kvaliteedi osas tegevustes osalejatelt ja kolleegidelt ning uuendab pidevalt oma oskusi ja teadmisi /---/.” (Noorsootöötaja... 2008, 17)

Niisiis leiab Eesti noorsootöö suunisdokumentidest rea otsesõnalisi viiteid noorsootöö kvaliteedile. Oluline on aga silmas pidada, et kvaliteedi väärtustamine ei väljendu tingimata selle konkreetse sõna kasutamises. Suunisdokumentide olemasolu fakti kui niisugust saab käsitada ühe kvaliteedijuhtimise instrumendina – see näitab, et taotletakse valdkonna sihikindlat arendamist. Nii näiteks on autor käesoleva magistritöö eelnevas, kvaliteedi mõistet avanud osas tsiteerinud, et hästi toimivat organisatsiooni iseloomustab, et plaanid on teadmuspõhised ning tegevuste tulemused kirjeldatud, mõõdetavad, kontrollitavad ja tõestatavad (lk 10). Noorsootöö strateegia 2006-2013 vormistus kahtlemata esitleb teadmuspõhisust ning strateegia elluviimise iga-aastased aruanded kirjeldavad strateegia alusel elluviidut (vt Aruanne... 2009 jts. Dokumendi elluviimise tulemuslikkuse hindamine ei ole mõistagi veel valdkonna kui terviku tulemuslikkuse hindamine, kuid hoiakute mõjutamise seisukohast on selline riigi tasandi süsteemne tegutsemine käesoleva töö autori arvates oluline.

1.4.2 Kvaliteediteema aktuaalsust mõjutavad tegurid

Kvaliteediteema tõstatamise taga on muuhulgas (ja võib-olla ennekõike) erialaselt haritud noorsootöötajate kriitilise hulga saavutamine – 2005. aastaks oli 72,5 % Eesti noorsootöötajatest kõrgharidusega, 21,6 % omandanud kõrghariduse kas noorsootöö või huvijuhi erialal (Ümarik & Loogma 2005). Aja jooksul hakkab seetõttu senisest hajasate piiridega tegevusalast kujunema professioon. Professiiooni eristavad tavalisest ametigrupist formaliseeritud nõuete olemasolu kutsealase tegevuse alustamiseks (selle näiteks on kutsestandardi järgimine), alustajatele mõeldud mentorlusprogrammid, pideva professionaalse arengu toetamine, spetsialiseerumine, otsustusvabadus, palgatase, ameti maine (Saar 2004). Noorsootöötajatelt haridustunnistuste nõudmise või noorsootöö asutustele tegevuslubade väljaandmise arutelud märgivad autori arvates suurenenud vajadust rõhutada valdkonnas tegutsejate pädevust ning tõsta valdkonna prestiiži. Selle taga on soov saada oma kasutusse rohkem ressursse, mis võimaldab saavutada pikaajalisi eesmärke ning paremaid tulemusi. Teisisõnu, kvaliteedi tõendamine aitab tõsta hinda, mida ollakse valmis teenuse eest maksma ja seega suurendab hüvesid, mida ametigrupp kasutada saab (ibid). Sotsiaalvaldkonnas on professionaliseerumine võrreldes meditsiini või õiguse valdkondadega küll jätkuvalt algjärgus ning kõhklev ja kannab paljuski eesmärki tagada eriala reputatsioon avalikkuse silmis (Lorenz 2009).

Püsivalt iseloomustab ja mõjutab noorsootöö valdkonna arengut Eestis kõigile kasvatusaladele iseloomulik feminiseerumine ehk suur naiste osakaal noorsootöötajate seas – ~80 % Eesti noorsootöö valdkonnas tegutsejatest on naised (Ümarik & Loogma 2005). Üks kasvatusvaldkondade feminiseerumise põhjuseid on see, et neile on omased nn „pehmed” eetilised põhimõtted ja hoiakud – inimsuhete väärtustamine, sallivus, elukvaliteet, hoolivus keskkonna suhtes, solidaarsus. Seega selles valdkonnas töötamist eelistavad Eestis nagu ka teistes maskuliinsetes ühiskondades naised rohkem kui mehed. Tegutsemisvaldkonna feminiinsus toob kaasa tüüpilised suure naiste osakaaluga sektori nähtused – madalad palgad ja staatus ametite hierarhias, kalduvus välisele kontrollile ja vähesele autonoomsusele (s.t. valdkonnas töötajaid ei usaldata kui eksperte, kes ise teavad ja omavahel otsustavad, mis on hea töö, vaid hinnatakse nende tööd väljastpoolt ja teiste valdkondade vajaduste seisukohast). (Saar 2004)

Noorsootöö ideoloogia seisukohalt on väljakutseks tasakaalu leidmine vabatahtlikkuse ja professionalismide paradigmatel vahel (Talur 2006). Kui vabatahtlikkust iseloomustab entusiasm, paindlikkus, vahetu tagasiside, sihtrühma aktiivne kaasatus valdkonna kujundamisse, projektipõhisus ja paraku ka sagedane läbipõlemine, siis professionalism toob kaasa standardid, planeerimise, analüüsi, bürokraatia, suurema protsessikesksuse, vähesema innovaatilisuse. Seega mõlemal arengusuunal on oma tugevad ja nõrgad küljed. (ibid, 6) (Ajalooliselt on noorsootööle kogu Euroopas iseloomulik „poolik professionaliseerumine“ (vt nt Verschelden 2009, 135) ning arusaam sellest, kas professionaliseerumine peaks olema vabatahtlikkuse jätk või sellega kõrvuti eksisteeriv lähenemisviis, on periooditi muutunud (Lorenz 2009, 17jj).)

Viimasele 4-5 aastale on iseloomulik üha häälekam noorte vaba aja sektoris tegutsevate töötajate seisukohavõtt, et vaba aja tegevuste rahastamine ei ole proportsionaalselt õiglane võrreldes koolihariduse rahastamisega. Kui lihtsustatult arvestada, et koolis on laps 8 tundi oma päevast ja pere keskel 12 tundi, siis 4 tundi võiks kuluda sõprade seltsis noortekeskustes, huvikoolides, noorteüritustel jms. Sel juhul oleks proportsionaalne toetus noorsootööle pool toetusest formaalharidusele. Asjakohase toetuse korral saaks noorsootöö täita neid eesmärke ja ootusi, mis valdkonnale seatakse. Nagu ka eespool nimetatud, on üks kvaliteedihindamise eesmärke näidata tegijate pädevust, mis saab olla eelduseks valdkonna maine ja sedakaudu ka rahastamise tõusule.

Noorsootöö valdkonna rahastamise seisukohalt võime kindlasti rääkida positiivsest arengust. Kui üldhariduses oli kohaliku omavalitsuse keskmine kulu ühele 5-19-aastasele lapsele 2008. aastal 17 389 krooni aastas, siis enesearenduseks koolivälisel ajal suunati 7904 krooni aastas (Ainsaar & Soo 2009) - pool formaalhariduse toetusest oleks 8695 krooni. Ainsaar & Soo tõdevad, et kui keskmised kulutused mitteformaalharidusele 2005. ja 2007. aastal ei erinenud oluliselt (2007. aasta Eesti keskmine 5095 krooni aastas), siis 2007. ja 2008. aasta kulutuste vahe on juba tuhandetes kroonides. „Ühest küljest on see märk teenuse kallinemisest, teisalt aga majanduslikult edukal perioodil omavalitsuste parematest võimalustest investeerida laste huviharidusse,“ leitakse uuringus (ibid, 25). Käesoleva töö autor on veendunud, et finantstoe

suurenemine näitab ka kohalike omavalitsuste suurenevat usaldust mitteformaalse hariduse kvaliteedi ja vajalikkuse suhtes.

Reitav & Krussell (2008) on noorsootöö rahastamist analüüsidest võrreldes Ainsaar & Soo (2009) toonud esile erinevad vaatenurgad eelarve hindamiseks noortekeskuste toetamise osas. Nimelt 2008. aasta kohta toovad Ainsaar & Soo 227 kohaliku omavalitsuse vastuste põhjal noortekeskuse toetussummana 5233 krooni ühe teenuse saaja kohta, Reitav & Krussell 134 kohaliku omavalitsuse vastuste põhjal 600 krooni ühe kohalikus omavalitsuses elava noore kohta. Neid numbreid võrreldes võiks teha oletuse, et keskuses käib keskmiselt iga 8.-9. eärühma noor, mis annab lisapõhjuse tõdeda noortekeskuste olulisust noorsootöö maastikul. Kahtlemata saab seda üldistust vaid osaliselt tõeseks tunnistada, kuna viidatud uuringutes määratletakse erinevalt noori kui sihtrühma – Ainsaar & Soo analüüsis 5-19 eluaastat, Reitav & Krussell analüüsis 7-26 eluaastat. Samas kinnitavad mitmed uuringud (Rahnu & Kasemets 2005, Murakas jt 2007), et vähemalt korra kuus külastab noortekeskusi tõepoolest 10-20 % sihtrühmast. (Iseasi, et eelnimetatud uuringuis esitletakse seda pigem probleemi kui tugevuse võtmes, hinnates vaikumisi mitteformaalharidusega hõivatust võrdluses formaalharidusega, mida käesoleva töö autor peab kohatuks.)

Süvenemata noorsootöö rahastamise detailsematesse küsimustesse, resümeerib autor siinkohal, et asjakohane rahastamine nii kvaliteetse noorsootöö eelduse kui tulemusena on Eestis järjest paremini tagatud.

Käesoleva osa lõpuks peab autor oluliseks esile tõsta, et hoolimata kvaliteedi terminoloogia kasutuseletulekust on sisuline arutelu alles algusjärgus. Nii näiteks on põhimõtte tasandil läbi arutamata, missugune peaks olema eelistatud lähenemine noorsootöö sisulisele kvaliteedikontrollile:

- vabaturu-põhimõte - sel juhul on keskne otsustusalus tarbijate (noortekeskuse puhul noorte) soov; kui teenus on soovitud ja populaarne, siis on see järelikult kvaliteetne;
- administratiivne kontroll - järelevalvet töötajate üle teostab juhtorgan/põhirahastaja, noortekeskuse puhul näiteks linnavalitsus või ministeerium, vastavalt enda seatud kriteeriumitele; kui teenus vastab kriteeriumitele, siis on see järelikult kvaliteetne;

- eksperthindamine - töötajat kontrollivad teised sama ala eksperdid; kui teenus vastab eksperdi hinnangul ootustele, siis on see järelikut kvaliteetne. (Saar 2004, käesoleva magistritöö autori kohandus)

Ükski valik ei ole iseenesest vale, kuid peegeldab ja edaspidi ka kinnistab arusaama noorsootöö olemusest ning laiemalt kultuurilist konteksti. Soome Helsinki piirkonnas on need põhimõtted kombineeritud sellisel viisil, et kvaliteedihindamine on administratiivselt ette nähtud ja rahastatud (eeltoodud klassifikatsiooni alusel on see administratiivne kontroll), kuid seda teostavad noortekeskuses üks mõne teise piirkonna noortekeskuse töötaja ning kaks noorte esindajat, kes on saanud vastava ettevalmistuse ühiskoolituse näol (seega eksperthindamine). Kvaliteedihindamisel kasutatakse administratsiooni kinnitatud hindamislehte, mis suunab muuhulgas jälgima noorte arvamuse ärakuulamist ja arvesse võtmist ning keskuse populaarsust noorte seas (ehk vabaturu-põhimõtte rakendamine). (vt Hovi jt 2009)

1.4.3 Noorsootöö kvaliteedihindamise teoreetilised käsitlused

Noorsootöö kvaliteedihindamise teemat on Eestis käesoleva magistritöö valmimise seisuga autorile teadaolevalt enam kui põgusalt käsitletud üksnes kahes magistritöös: 2007. aastal Silver Pramann „Noorsootöö hindamise kriteeriumid noortekeskuste näitel“ (Tallinna Ülikool, kasvatusteaduste instituut) ja 2001. aastal Anu Paidre „Noorsootöö mudel Eesti avaliku halduse organisatsioonis“ (Tallinna Tehnikaülikool, humanitaarteaduskond).

Pramann (2007a, 2007b) on noortekeskuste näitel Eesti noorsootöö kvaliteedikriteeriume välja pakkudes toonud esile noorte kaasamise, võrdsete partneritena kohtlemise noortekeskuse arendamisel, üldisemalt – noortekeskuse nii eesmärgiseades kui teostuses. Kompromissina noorte ja võimuinsitutsioonide huvide vahel noorsootöö kõrgel tasemel korraldamiseks pakub Pramann järgida ka Eestis senist Euroopa Liidus noortepoliitika arendamise viisi – avatud koordineerimise meetodit (i.k. *open method of coordination*). See hõlmab üldisi fikseeritud juhiseid, kokku lepitud indikaatoreid, kohalikke rakendusplaanide ning perioodilist vastastikust seiret (i.k. *peer review*). Teisisõnu, eri tasanditel (Euroopa Liidu puhul liikmesriikides)

ollakse ühel nõul eesmärkides ja indikaatorites, tegutsetakse vastavalt oma vajadustele ning võrreldakse seejärel omavahel eesmärkide saavutamist. Käesoleva töö autor teeb nende vaadete põhjal järelduse, et Pramann näeb noortekeskuste arendamiseks vajalikuna võtta riigi tasandil rohkem vastutust eesmärgistamisel ja defineerimisel, teostus jääks kohalike omavalitsuste kanda. Laias laastus see ka noortekeskuste puhul praegu nii toimib: Haridus- ja Teadusministeerium eraldab alates 2003. aastast iga-aastaselt vahendid noortekeskuste projektikonkursside korraldamiseks maakondades, kehtestades üldised toetuskriteeriumid ja jättes konkreetsed otsused maakonnatasandile (Haridus- ja Teadusministeeriumi... 2010).

Paidre (2001, 76 jj) vaatlleb noorsootöö kvaliteeti eelkõige valdkonnale ühiskonnas seatud eesmärkide võtmes. Kvaliteetset noorsootööd võib defineerida näiteks nii, et see viib kultuuriliselt aktsepteeritud kasvatusesmärkideni või osutub majanduslikult otstarbekaks. Kolmanda lähenemisenurgana toob Paidre esile võimaluse adapteerida formaalharidusele Euroopa koolihariduse kvaliteedi raportis seatud indikaatorid, mis jagunevad saavutusi märkivateks, ebaedu väljendavateks, monitooringu ning ressursside indikaatoriteks (tabel 1, lk 26).

Enim küsimärgistab käesoleva töö autor Paidre klassifikatsioonis ebaedu väljendavad indikaatorid: noorte töötute arvu suhe noorte üldarvu ning noorte õigusrikkujate arvu suhe noorte üldarvu. Käesoleva töö autori arvates saab neid indikaatoreid vaadelda ainult kogu ühiskondliku tegevuse, mitte üksnes noorsootöö saavutuse või tegematajätmisena. Ka Paidre tõdeb: „Kriteeriumide seadmiseks on vaja ühtseid termineid, ühtset teadmist ja arusaamist, milline tegevus või tulem on tingitud noorsootööst“ (Paidre 2001, 81). Noortekeskuste rolli noorsootöö maastikul Paidre erilisena ei käsitle, nähes neid pigem ühe töökorralduse vormi kui noorsootöö põhiinstitutsioonina. Siiski tõdeb Paidre oma üle-eestilise uuringu tulemusi kokku võttes, et umbes kolmandik küsitluses osalenud, noorteühingutesse kuuluvatest noortest nimetab oma ootuste seas noorsootööle noortekeskuste loomist (ibid, 43) ning noortekeskust kui tegevusvormi peab oluliseks enam kui 60 % kohaliku tasandi ametnikest ja noorsootöö tegijatest (ibid, 45).

Tabel 1. Formaalhariduse ja noorsootöö kvaliteediindikaatorid.

<i>Indikaatorite rühm</i>	<i>Formaalhariduse kvaliteediindikaator</i>	<i>Noorsootöö kvaliteediindikaator</i>
Saavutusi märkivad indikaatorid	▪ matemaatilised teadmised ▪ lugemisoskus ▪ teadmised teadusest ▪ informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine ▪ võõrkeeled ▪ õppimisoskus ▪ kodanikuõpetus	▪ meeskonnatöö oskus ▪ probleemilahenduoskus ▪ enese esitlemise õppimine ▪ kommunikatsioonioskused ▪ informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine ▪ globaalne ja interkultuuriline teadlikkus ▪ eneseteadlikkus
Edu ja ühest tasemest teise üleminekut kindlustavad indikaatorid / Noorsootöö puhul: ebaedu väljendavad indikaatorid	▪ koolist väljalangevus (koolikohustuse mittetäitjad) ▪ keskhariduse omandamine (gümnaasiumi lõpetajad) ▪ kolmanda taseme hariduse omandamine (st kõrghariduse omandajad)	▪ noorte töötute arvu suhe noorte üldarvu ▪ noorte õiguserikkujate arvu suhe noorte üldarvu
Haridussüsteemi monitooringu indikaatorid / Noorsootöö puhul: noorsootöösüsteemi monitooringu indikaatorid	▪ koolihariduse andmise hindamine ja järelevalve ▪ vanemate osalus	▪ järelevalve huvialakoolide, noortelaagrite, noorsootööd tegevate asutuste ja isikute tegevuse üle ▪ noorte osalus noorteühingutes, noorteprogrammides ja – projektides
Ressursside ja struktuuri indikaatorid	▪ õpetajate väljaõpe ▪ koolieelse kasvatuses hõivatute arv ▪ õpilaste arvu suhe arvutite arvu ▪ hariduskulud õpilase kohta	▪ mitteformaalne koolitus noortele ▪ noorsootöötajate väljaõpe ▪ noorte arv suhtestatuna avatud noortekeskustega ▪ noorsootöölased kulutused noore kohta

Allikas: Paidre 2001 alusel käesoleva töö autor

1.4.4 Noortekeskuste kvaliteedihindamise kogemus

Noortekeskuste kvaliteedijuhtimise teema on Tallinna ja Tartu Linnavalitsustes olnud erinevate ettevõtmiste kaudu aktuaalne alates 2004. aastast. Tallinna arengukavas 2009-2027 (Tallinna... 2008) ning Tartu linna kultuuri, spordi ja noorsootöö arengukavas aastateks

2008-2013 (Tartu... 2007) on noorsootöö kvaliteet ühe töösuunana esile tõstetud: Tallinna puhul „Noorsootööasutuste kvaliteedihindamise väljatöötamine ja rakendamine“ ning Tartu puhul „Noorsootöö kvaliteedi indikaatorite väljatöötamine, kvaliteedi sise- ja välishindamise mudeli rakendamine, (---) juhiste väljatöötamine teenuste kvaliteedi parendamiseks.“ Eestis on kvaliteedi mõistet noorsootöö kontekstis kasutatud ka näiteks Viimsi valla, Saare maakonna, Põlva valla ja veel mõnedes arengudokumentides, kuid mitte sedavõrd konkreetsete kvaliteedihindamise ülesannete vormis kui Tallinnas ja Tartus.

Talur (2009) tõdeb, et noortekeskuste kvaliteedi arutelu sai alguse noorsootöö kvaliteedijuhtimise maastiku kaardistamisest sügisel 2004 Tartus, sellele järgnes 2005. aastal projekt „Noorte osalus ja kvaliteet noorsootöös“, mille raames sooviti ühiskonverentsil ja töötubades Tartu sõpruslinnadega õppida teiste kogemustest noorsootöö kvaliteedi hindamisel. Tulemusena nenditi, et ka mujal ei ole kuigivõrd noorsootöö kvaliteedijuhtimise teemaga tegelenud. Konkreetseim esitletud näide oligi selle projekti raames Tartus toimunud EFQM-i täiuslikkusemudeli adapteerimine ja enesehindamise katsetamine noortekeskustes koondnimetuse all „Tartu noortekeskuste kvaliteedihindamine 2005“.

Eelnimetatud hindamisprotsessi kujundamisel alustati alltoodud põhimõtteliste seisukohtade sõnastamisest seoses noortekeskuste kvaliteedihindamisega.

- Noorsootöö ja selle organisatsioonide tulemuslikkust on võimalik ja vajalik hinnata.
- Noorsootöö mainele ja arusaadavusele väljaspool valdkonda tuleb kasuks, kui kasutada valdkonnaüleseid mudeleid ja terminoloogiat.
- Noortevaldkonnas hinnatakse sageli projekte ja peaaegu mitte kunagi protsesse. Samas on pikaajaliste eesmärkide saavutamisel olulised stabiilsed ja suunatud protsessid, mille raames viiakse ellu nii üksikprojekte kui igapäevast pedagoogilist tööd. Seega keskendutakse noortekeskuste kvaliteedihindamisel mitte projektidele, vaid organisatsiooni üldisele arengule.
- Väga oluline on kvaliteedi hindamisel konstruktiivne suhtumine. Eesmärk on hindamisel saadud teadmisi ja hinnanguid kasutada nii, et töötataks veelgi paremini, veelgi kvaliteetsemalt.
- Kvaliteedihindamise mudel peaks olema lihtne ja arusaadav, mitte liialt ärimaailma-keskse suhtumise ja sõnavaraga, väheste rakenduskuludega. Keskuse tulemus võiks

olla visuaalselt efektselt esitletav. Katsetatav mudel peaks võimaldama edasiarengut kvaliteediauhinna suunas ja olema valdkonnaüleselt aktsepteeritav.

Noortekeskuste kvaliteedihindamise projekti käigus hindasid noortekeskused oma organisatsioonilist arengut – võimekust teha head tööd ja osata tõestada oma töö tulemuslikkust. Projekt toimus oktoobrist 2005 kuni jaanuarini 2006 käesoleva magistritöö autori juhtimisel. Selles osales 5 vähemalt 3 aastat tegutsenud Tartu noortekeskust – Anne Noortekeskus, Lille Maja, Loovkeskus, Öökull, Tähe Noortekeskus ning Koht.

Kvaliteedihindamiseks kohandati Eesti ja noorsootöö valdkonna oludele EFQM-i täiuslikkusemudeli hindamisküsimustik. See vaadati üle ekspertseminaril, millele järgnes keskuste sisehindamine. Sisehindamise tulemusi esitleti ja arutleti keskuste kaupa. Hindamisprotsessi kokkuvõtteks toimus seminar, samuti esines konsultant temaatilise ettekandega kvaliteedikonverentsil ning tegi projektist kirjaliku kokkuvõtte.

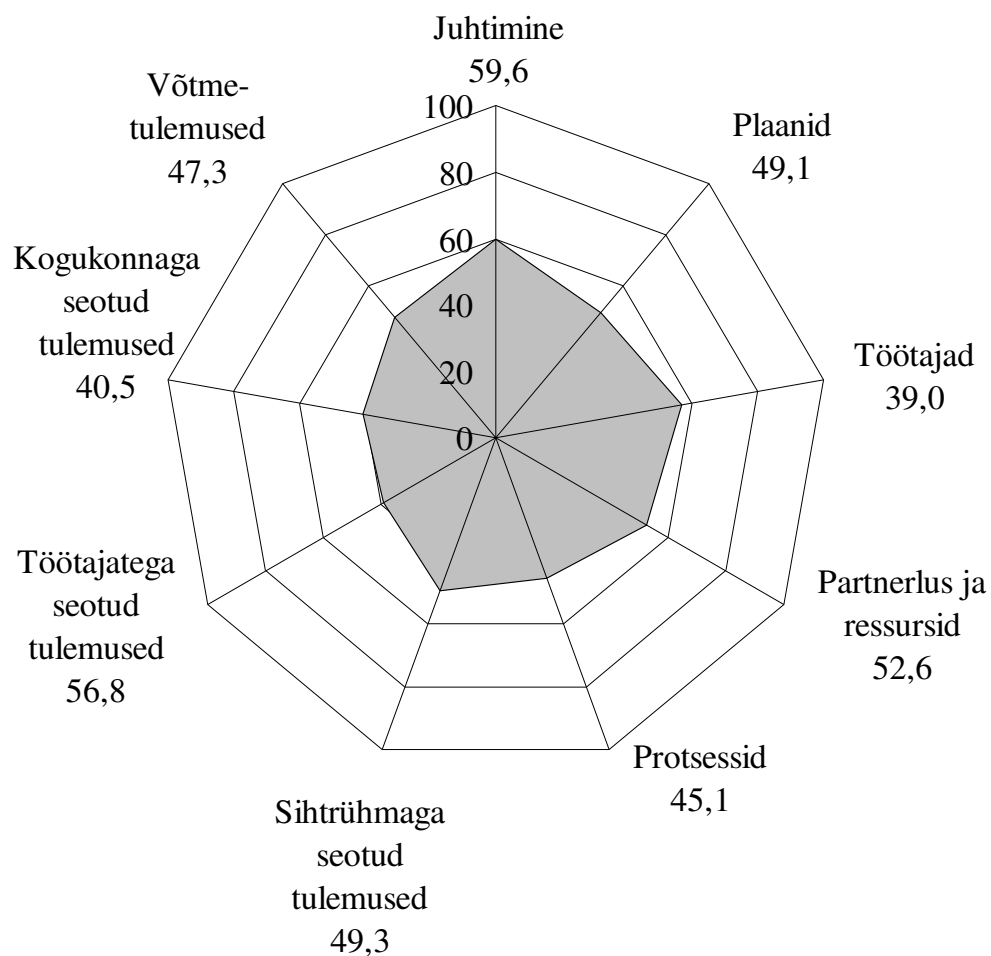
Keskuste enesehindamine hõlmas 9 kriteeriumit: juhtimine, töötajad, plaanid, partnerlus ja ressursid, protsessid, töötajatega seotud tulemused, sihtrühmaga seotud tulemused, kogukonnaga seotud tulemused, üldised tulemused (vt ka joonis 2 lk 10).

Tartu noortekeskuste keskmisena olid kõige kõrgemad tulemused järgmistes kriteeriumites (% maksimumist ehk 100 %-st): juhtimine 59,6, töötajad 56,8, partnerlus ja ressursid 52,6 (joonis 3, lk 29). Esikolmikus olid seega kriteeriumid, mille hindamisküsimused puudutasid oluliselt seda, kuidas vastajale olukord subjektiivselt tundub, nagu näiteks väide „Juhid kohtuvad sageli noortekeskusele tähtsate partneritega” – vastajate hinnang sellele, mis ikkagi on „sageli”, võib oluliselt erineda. Kõik need kolm kriteeriumi on seotud suhetega, seega hindasid keskused muudest kriteeriumitest kõrgemalt oma oskust suhteid luua ja hoida.

Kõige madalamad tulemused olid järgmistes kriteeriumites (% maksimumist ehk 100 %-st): töötajatega seotud tulemused 39, kogukonnaga seotud tulemused 40,5, protsessid 45,1. Madalamalt hinnati niisiis seda, kuidas keskuse tegevus on planeeritud, kuivõrd tööprotsessid on kirjeldatud ning kuivõrd saab tulemusi faktidega tõestada ja aastate lõikes võrrelda. Seega

objektiivselt väljaspoole keskust ja sektorit arusaadavate, faktiliselt tõestatavate kriteeriumite puhul ei hinnatud olukorda sama heaks kui suhetega seotud näitajate puhul.

Üldhinnangut 49 % hinnati projekti kokkuvõttes asjakohaseks, kuna see annab märku, et vastanute hinnang keskuste tööle ei ole ei liiga optimistlik ega liiga pessimistlik.



Joonis 3. Keskmised hinnangud projektis „Tartu noortekeskuste kvaliteedihindamine 2005“ osalenud noortekeskustele EFQM-mudeli 9 näitaja lõikes (%). Allikas: Talur 2006

Talur (2009) nimetab eeltoodud projektile järgnenud kvaliteediteemaliste ettevõtmistena kaks osalejaterohket Tallinna ja Tartu LV ühist kvaliteediseminari - „Mis on hea noorsootöö tunnused?” (september 2006, Tartu) ning „Hea noorsootöö tunnused ja nende ühisosa” (jaanuar 2007, Tallinn). Seminaridel, mille tulemused on avalikult kättesaadavad internetis, kaardistati erinevate noorsootöö sidusrühmade arusaama heast noorsootööst (loetledes kokku 43 hea noorsootöö tunnust, vt Seminari... 2006) ning määratleti sidusrühmade ühised kriteeriumid kvaliteetse noorsootöö mõistmisel (vt Seminari... 2007). Tabelis 2 (lk 31) on ülalt alla näha 4 rühma (A, B, C ja D) koondid eelmise seminari üksikutest näitajatest. Sarnasel taustal on lähedased sõnastused või seisukohad.

Seminaride tulemustega töötas edasi ekspertrühm, mille töö tulemustele toetudes valmis kvaliteedihindamise maatriks ehk JAKOV-maatriks (vt tabel 3, lk 32); samuti kirjeldati noortekeskuste kvaliteedihindamise võimalik protsess, mis koosneks järgmistest sammudest:

- enesehindamine;
- välishindamine;
- võrdlev hindamine (enese- ja välishindamise tulemuste võrdlus ja arutelu);
- tegevusplaani koostamine;
- tegevusplaani elluviimine.

Selline mudel on ressursimahukas, kuigi keskustele endile pikas perspektiivis kasulik. Kuna aga kirjeldatud tervikliku mudeli realiseerimine olnuks nii aja- kui rahakulukas, otsustati edasi liikuda noortekeskuste välishindamisega. Tallinna ja Tartu LV noorsootöö üksused kirjeldasid oma ootusi järgmiselt: valmima peaks mõõtvahend, mis on suhteliselt odav ja peale instrueerimist kergesti rakendatav (lühiajaline, lihtsa ülesehitusega) ning mida saaks organisatsioon või välisvaatleja vajadusel igal aastal noortekeskuse töö hindamiseks kasutada. Ideaaljuhul pidanuks vahend olema sedavõrd usaldusväärne ja sisuline, et selle järgi mõõdetud tulemusi saab võtta aluseks rahalise toetuse eraldamisel ning see annaks infot edasisteks arengusuundadeks nii noortekeskusele kui kohalikule omavalitsusele. Sellest lähteülesandest sai alguse käesoleva magistritöö valmimise protsessis toimunud tegevusuuring.

Tabel 2. Hea noorsootöö tunnuste ühisosa.

A	B	C	D
töötajate kvaliteet	konkreetne toimiv struktuur ja juhtimine	noorsootöö institutsioonid on toimivad (töötajate kvaliteet, juhtimise kvaliteet)	töötajate kvaliteet + adekvaatsed koolitused ja nende rakendamine
			juhtimise kvaliteet
avatus, kättesaadavus	info kättesaadavus	avatus ja kättesaadavus (sh info kättesaadavus, pidev teavitamine)	avatus, kättesaadavus
info kättesaadavus			
kaasatus	kaasatus		noorte kaasatus a) ühiskonnas, b) noorsootöös; noorsootöötajate kaasatus; koostööpartnerid a) noorteorganisatsioonid, b) äri sektor
noored on rahul		noored on rahul, motiveeritud, osalevad aktiivselt	noored on rahul, motiveeritud ja osalevad aktiivselt
	noorsootöö on kooskõlas ühiskonnas toimuvate muutustega ja valmis neile reageerima (noorsootöö on innovatiivne)	noorsootöö on vastav ja samas valmis reageerima ühiskonnas toimuvatele protsessidele (innovatiivne + paindlik)	noorsootöö on vastav ja samas valmis reageerima ühiskonnas toimuvatele protsessidele (innovatiivne); ühiskonnaga sammupidav
	piisavate ressursside olemasolu	piisavate ressursside olemasolu (inimesed ja finantsid)	piisavate ressursside olemasolu (inimesed ja finantsid)
	atraktiivsus (mitmekesisus)	mitmekesisus	
hea süsteemne koordineeritus			
head tulemused			
	hea noorsootöö õpetab ja mõjutab noort, et ta võtaks omaks ühiskonna väärtused, hoiakud, reeglid		
		koostöövõrgustikud ja - struktuurid on olemas, tugevad, toimivad	
		positiivne avalik tähelepanu	

Allikas: Autor Seminari... 2007 alusel

Tabel 3. JAKOV-maatriks.

Tasand	Näitajate rühm	Tegevusaste ja näitaja →		
		Eeldused	Kulg	Tulemused
Üksikisik - noorsootöötaja	<i>Juhtimine</i>	omalgatuse kogemus	projektide ja üksikürituste juhtimine	õnnestunud projektid ja üksiküritused
	<i>Avatus</i>	infokanalid info selekteerimine	ideede ja tagasiside kogumine	uuenduslikud ettevõtmised
	<i>Koostöö</i>	ülevaade partneritest	võrgustikutöö korrastatus	stabiilne või kasvav partnerlus
	<i>Osavõtt</i>	hoiak oskused	praktikad	noorte osalusmotivatsioon
	<i>Võimalused</i>	haridustase töötasu vastavus kutsestandardile	täiendkoolitustel osalemine	mitmekesisus
Asutus/ühing - noortekeskus, noorteühing, noorsootöö ühing	<i>Juhtimine</i>	juhtimisdokumentatsioon eesmärgiselsus	teadlikkus protsessidest, nende hindamine	ametikindlus
	<i>Avatus</i>	Infokanalid	ideede kogumine lahtiolekuajad	uuenduslikud ettevõtmised
	<i>Koostöö</i>	võrgustikutöö kavakindlus kaasamise struktuurid	praktikad	valdkonna piire ületavad lahendused
	<i>Osavõtt</i>	sihtrühma(de) selge määratlus	praktikad	ühisotsused
	<i>Võimalused</i>	eelarve töötajaskond hooned, rajatised, tarvikud	tegevuse mitmekülgsus hoonete, rajatiste, tarvikute hooldus	kulude põhjendatus kättesaadavus (maksumus, asukoht)
Piirkond - kohalik omavalitsus, linnaosavalitsus	<i>Juhtimine</i>	juhtimisdokumentatsioon	tegevuse jälgimine	kutsekindlus
	<i>Avatus</i>	infokanalid	ideede kogumine	uuenduslikud ettevõtmised
	<i>Koostöö</i>	valdkonnaülesus kaasamise struktuurid	ühisettevõtmised kaasamise struktuuride toimimine	ühised lahendused rahulolu otsustega
	<i>Osavõtt</i>	sihtrühma(de) selge määratlus		
	<i>Võimalused</i>	eelarve	toetuskeemid	kulude põhjendatus kättesaadavus (maksumus, asukoht)

Allikas: Talur 2009

Peale käesolevas peatükis kirjeldatud ettevõtmise Eestis otseselt noortekeskuste kvaliteedihindamisele keskendunud projekte toimunud ei ole. Siiski võib viiteid noorsootöö kvaliteedi näitajatele leida mitmetest uuringutest (Kasemets & Rahnu 2005, Murakas jt 2007, Reiska & Taru 2007, Reiska 2008), mis kvaliteedi mõiste kasutamist vältides siiski peegeldavad kliendirahulolu ja koguvad statistilisi andmeid tulemuste kohta, mis mõlemad on traditsiooniliselt kvaliteedihindamisega seotud aspektid. Esiletõstmist väärib, et Tallinna Spordi- ja Noorsooamet on Tallinna noortekeskuste töötajate arvamusuuringus (Reiska 2008) põgusalt tähelepanu pööranud ka noorsootöötajate arusaamale kvaliteedist. Nimelt küsiti töötajailt muuhulgas: „Mis on sinu meelest sinu töö tulemusnäitajad ehk kuidas ja mille põhjal öelda, et oled head tööd teinud?“ 44 küsitletust 24 (54 %) pidas olulisimaks näitajaks osalejate rahulolu, 13 (29 %) osalejate hulka. Teised aspektid pälvisid vähem tähelepanu (vt tabel 4). Uurimuse tulemuste sisulisemat analüüsi käesoleva magistritöö autorile teadaolevalt ei ole tehtud.

Tabel 4. Noorsootöötajate arvamus oma töö tulemusnäitajatest. N=44.

<i>Tulemusnäitaja</i>	<i>Nimetamise sagedus (n)</i>	<i>Vastanute osakaal (%)</i>
Osalejate rahulolu	24	54,5
Osalejate hulk	13	29,5
Kiitus ja tunnustus	5	11,4
Stabiilne hulk külastajaid	4	9,1
Tegevuste hulk keskuses	3	6,8
Minu töökohustused on täidetud	3	6,8
Suudan kedagi positiivselt mõjutada	2	4,5
Initsiatiiv tegevuste läbiviimisel ja algatamisel	2	4,5
Uute koostööpartnerite leidmine	2	4,5
Töötajate motiveerimine	1	2,3
Algatatud tegevused jäävad püsima	1	2,3
Noortekeskus on puhas ja korras	1	2,3

Allikas: Reiska 2008 alusel käesoleva töö autor

1.5. Uurimisprobleemi püstitus

Noortekeskusi on Eestis defineeritud noorsootöö valdkonna olulisimate insitutsioonidena (Eesti noorsootöö... 2001, Noorsootöö... 2006) ning uuritud nende tegevust ja mõju nii riigi (Kasemets & Rahnu 2005) kui kohalike omavalitsuste tasandil (Murakas jt 2007, Reiska & Taru 2007, Reiska 2008). Samuti on nii Euroopas kui Eestis esile tõstetud noorsootöö kvaliteedi küsimuste olulisust (Noorsootöö... 2006, Euroopa... 2010, EL-i noorsoostrategia... 2009, Youthpass 2010, Council of Europe... 2010, The future... 2008, Siurala 2007, European portfolio... 2007). Eestis on tehtud katse noortekeskuste töö kvaliteedi kirjeldada ja välja töötada selle hindamise mudel (Talur 2006). Olles hinnanud noorsootöö kvaliteedi teemakäsitlusi kättesaadava kirjanduse, sh uuringutulemuste alusel püstitas käesoleva töö autor järgmised uurimisprobleemid:

- puudub noorsootöö-spetsiifiline kvaliteedihindamise mudel, mida oleks katsetatud ja mille katsetamise protsessi analüüsitud;
- puudub analüütiline kaardistus, mida arvavad Eesti noorsootöö spetsialistid, sh noortekeskuste töötajad, noortekeskuste kvaliteedist ning selle hindamise võimalustest.

Autor peab nimetatud kaardistuse puudumist mitmel põhjusel edasist Eesti noorsootöö kvaliteedihindamise arengut takistavaks. Esiteks, kuni asjakohaste analüüside valmimiseni on noorsootöö kvaliteedihindamise alused juhuslikud ja teadvustamata väärtuste põhised, mis võib kaasa tuua süsteemse arendustöö asemel spontaansed projektipõhised ettevõtmised (nagu tõendab ka senine noorsootöö kvaliteedihindamise alase tegevuse ajalugu Eestis). Teiseks, olukorras, kus kvaliteedinäitajaid kirjeldatakse kas poliitikadokumentide tasandil ametnike poolt, teaduslike huvide seisukohast uurijate poolt või objektipositsioonilt noorte poolt, ei ole tagatud kõigi noorsootöö sidusrühmade ootuste kaalumine ning arvestamine. Noorsootöötajate arusaamad noorsootöö kvaliteedist on kujunenud oma ametialase ettevalmistuse ja igapäevatöö käigus, kus ollakse erinevate sidusrühmade mõjuväljas korraga – noored, poliitikakujundajad-ametnikud, uurijad-analüütikud. Sel viisil vormunud seisukohad on mitmekülgsemad ja süvitsiminevamad võrreldes kummagi äärmusega – teoreetikud-arendajad ning sihtrühm.

Uurimisprobleemi püstitusest tulenesid magistritöö haaret ja mahtu arvestavalt järgnevad uurimisküsimused:

- Missugused kvaliteedinäitajad sobivad noortekeskuste kvaliteedihindamise aluseks?
- Missugused kvaliteedihindamise meetodid on noortekeskuste kvaliteedihindamisel õigustatud?
- Missugused on noorsootöötajate arvamused ja hoiakud noortekeskuste kvaliteedihindamise suhtes?

Uurimusküsimustele otsitakse vastuseid noortekeskuste kvaliteedihindamise projektis osalenud noorsootöötajate arvamusi analüüsides ja üldistades.

Uurimisprobleemide lahendamise vajadusest tulenevalt valiti metoodika, mida kirjeldab järgmine peatükk.

II peatükk. Metoodika

2.1. Uurimuse teoreetilised lähtekohad

Konstruktivistlikku teadustöö vaatenurka, mida toetab käesoleva töö autor, iseloomustavad järgmised viis põhilist väidet.

- Tegevuse aktiivsus – inimene kogeb ja kujundab maailma pideva aktiivse tegevuse kaudu.
- Korrastatus – suur osa inimese aktiivsusest on pühendatud oma kogemuste korrastamisele sõnastamatute, emotsionaalsete mõtteprotsesside abil.
- Mina (i.k. *self*) – tegevuse korrastav iseloom seondub tugevasti inimese identiteediga.
- Seotus sotsiaalsete ja sümbolisüsteemidega – indiviide pole võimalik mõista lahus nende orgaanilisest seotusest sotsiaalsete ja sümbolsüsteemidega.
- Elukestev areng – kogu eelkirjeldatud aktiivne, tähendusrikas ja sotsiaalsete suhetega seotud ennastkorrastav tegevus peegeldab pidevat arenguprotsessi. (Laherand 2008, 37 jj alusel)

Konstruktivistide vaatenurgast teadmisi ja tõde luuakse, mitte ei avastata. See lähenemisnurk haakub käesoleva magistritöö teoreetilises osas kirjeldatud kvaliteedihindamise ning noorsootöö arenguga: ei ole formaalselt, akadeemilisest vaatenurgast ainuvõimalikku tõde või asjade nägemise viisi, vaid tegelikkust luuakse pidevas muutumise protsessis.

Positivistliku teaduse vaatenurgast on pandud küsimärgi alla kvalitatiivsete uuringute valiidsus ja reliaablus. Käesoleva töö autori arvates annab sotsiaalse nähtuse uurimine kvantitatiivsete ja kvalitatiivsete meetodite kombinatsioonis kõige adekvaatsema, põhjalikuma, erisusi ja süvapõhjuseid märkava tulemuse. Praeguses töös käsitletaval juhul on aga olemuslikult tegu ühe piiratud osalejate ringile osaks saanud kogemuse – pilootprojektina

toimunud noortekeskuste kvaliteedihindamise – analüüsiga, mille tulemustele toetudes on võimalik pilootprojekti kogemust üldistada ning projektis kasutatud lähenemisviisi ja meetodeid kas kinnitada või ümber lükata. Kuna valim on selgelt piiratud ja uurija huvitatud mitte kindlate hüpoteeside kontrollimisest, vaid erineva, loodetavasti ootamatugi tagasiside saamisest, siis on autori hinnangul käesoleval juhul kohane just nimelt kvalitatiivne lähenemisviis ning meetodina tegevusuuring.

Tegevusuuringu all mõeldakse loomulikus keskkonnas läbiviidavaid väiksemaid sekkumisprojekte ning viimaste mõju lähemat uurimist. Seega on tegevusuuringu näol tegemist uuringuga, mille abil püütakse lahendada erinevaid praktilisi probleeme, ühendada tegevust ja refleksiooni, teooriat ja praktikat ning jõuda praktiliste lahendusteni. (Laherand 2008, 133) Tegevusuuringu autor otsib vastuseid, et neid ka ise kasutada. Tegevusuuringu puhul uurija mitte ei kontrolli uuringut, vaid teeb seda ise – sageli on uurijaks erialaspetsialist, professionaal, kes otsib igapäevase praktika parendamise võimalusi või tahab mõjutada mõnd programmi või poliitilist otsust. (Krathwohl 1998, 589)

Noortevaldkonnas on tegevusuuring kui sotsiaalset muutust taotlev ja uurija ning praktiku rolli siduv uurimisviis olnud kasutusel alates 60-ndatest aastatest; tegevusuuringu termin aga on kasutusel alates 40-ndate aastate keskpaigast. Kuigi tegevusuuringu definitsioone on käibel mitmeid, seob neid ühine arusaam, et tegevusuuring hõlmab planeerimist, tegevust ning faktide leidmist tegevuse tulemuste kohta. (Smith 2007) Sellise praktilise lähenemise tõttu on tegevusuuring olnud oma kujunemisaastail ka ülikoolide kriitika all kui ebateaduslik, „vaid pisut enam kui terve mõistus“ ning amatööride ettevõtmine. Teisalt on eriti hariduses järjest enam leitud, et väärtuseks on teaduslik uuring, mis on otseselt seotud praktilise tegevusega ja toob kaasa mitte üksnes uusi teadmisi, vaid ka muutuse tegutsemises. (Ferrance 2000, 8 jj)

2.2. Uuringu läbiviimine

2.2.1 Noortekeskuste hindamismudeli väljatöötamine

Käesoleva magistritöö osas 1.4.4 andis autor ülevaate noorsootöö kvaliteedihindamise kogemustest Eestis, viidates sealhulgas ka oma osalusele noortekeskuste kvaliteediaruteludes. Mitme aasta pikkuse protsessi jooksul oli kogunenud hulgaliselt enam või vähem süsteemseid ideid ning ettepanekuid, mis peaksid olema noorsootöö ja konkreetsemalt noortekeskuste hea töö tunnused. Toetudes oma kogemusele, kahele arutelule ekspertide ringis (04.08.2009, 18.-19.09.2009) ning käesoleva magistritöö teoreetilises osas viidatud erinevatele allikatele koondas magistritöö autor noortekeskuse kvaliteedi tunnused 5 põhilisse rühma ja 12 põhinäitajaks varem formuleeritud JAKOV-maatriksi noortekeskusi puudutavate näitajate alusel (tabel 5, lk 40). Eesmärk oli arvestada ühelt poolt Eesti varasemate noortekeskuste kvaliteediarutelude tulemusi ja teiselt poolt üldisi organisatsioonide kvaliteedijuhtimise põhimõtteid, otsides sel viisil kompromissi valdkonnaspetsiifiliste ja valdkonnaülestes vaadetes vahel.

Pärast näitajate kirjapanekut kavandas autor 3-etapilise hindamisprotsessi – ettevalmistus, läbiviimine, tagasiside – ning kirjeldas 3 osapoole rollid – koordinaator, noortekeskus, hindaja. Hindamisprotsessi ülevaade on toodud tabelis 6 (lk 41).

Välishindajate leidmiseks kavandati korraldada valdkondlikes elektroonilistes infolistides avalik konkurss, millel osalemiseks tuli täita ankeet. Protsessis osalevad Tallinna ja Tartu noortekeskused valisid välja vastavalt Tallinna Spordi- ja Noorsooamet ning Tartu Linnavalitsuse kultuuriosakond. Projektis osalesid Järve Noortekeskus ja Lasnamäe Noortekeskus Tallinnast ning Koidu ANK ja Tähe Noorteklubi Tartust.

Hindamiseks vormistas autor programmis MS Excel hindamiseleht (lisa 1), kus vaatleja pidi märkima oma arvamuse konkreetse väite kehtivuse kohta skaalal „nõustun täiesti – pigem

nõustun – nii ja naa – pigem ei nõustu – ei nõustu üldse“ ning põhjendama oma hinnangut väite kehtivuse kohta.

Välishindamisele lisati ka enesehindamise aspekt – noortekeskused täitsid enesetutvustuslehe (vt selle küsimusi lisast 2). Enesetutvustusleht vormistati programmis MS Excel. Kõigi 30 küsimuse juurde oli lisatud selgitus täitmise kohta.

Kavandati, et 4 keskust hindab 16 inimest, kellest igaüks annab arvamuse kahe keskuse kohta.

Vaatlejad rühmitati keskusi külastama lähtudes põhimõttest, et igas keskses käib:

- 2 pikaajalise professionaalse noortega töötamise kogemusega vaatlejat;
- 2 lühiajalise professionaalse noortega töötamise kogemusega vaatlejat;
- 2 vabatahtliku noorsootöö kogemusega vaatlejat;
- 2 noorsootöös osalemise kogemusega, vanuselt noorte sekka kuuluvat vaatlejat.

Kavandati kokku 8 keskuste külastust käesoleva magistritöö autori Piret Taluri poolt (sh eel- ja järelkohtumine igas osalevas keskses), 2 hindajate ühiskohtumist (eel- ja järelkohtumine) ning 32 keskuste individuaalkülastust hindajate poolt. Autor koostas ettevalmistustöö käigus nii keskustele kui vaatlejatele kvaliteediteemalise infokogumiku. Infokogumiku osaks oli hindaja meelepea (lisa 4). Projektiprotsessi info oli kõigile asjaosalistele kättesaadav projekti kodulehel <http://heanoorsootoo.googlepages.com> (magistritöö valmimise ajal on see juba suletud).

Tabel 5. Noortekeskuse kvaliteedi tunnused.

<i>Näitajate rühm</i>	<i>Näitaja</i>
Juhtimine	Töötajad on pühendunud ja pädevad, saanud erialase ettevalmistuse ning osalenud täienduskoolitustel. Nad oskavad noortega hästi kontakti luua, suhtlevad sõbralikult ja kindlalt. Töötajad mõistavad ja rakendavad noorsootöö eetilisi põhimõtteid ning on initsiatiivikad.
	Juhid on taganud sellise keskuse ülesehituse ja töökorralduse, et on võimalik hästi töötada ja saavutada häid tulemusi; töötajatel, vabatahtlikel ja juhtidel on ladus koostöö, ülesanded on selgelt jagatud.
	Olemas on lühi- ja pikaajalised tegutsemisplaanid , kavandatu viiakse ellu, plaane ja nende teostumist ning võimalikke riske analüüsitakse, keskus hindab oma tööd võrdluses varasemate aastatega ja teiste keskustega.
	Juhtimisdokumentatsioon on piisav, keeleliselt selge ning avalikult kättesaadav, töö kvaliteeti jälgitakse ja analüüsitakse pidevalt.
Avatus	Keskuse tööd korraldatakse arvestades noorte huvisid, võimeid ja soove , noorte paremaks tundmaõppimiseks ja kaasamiseks on kasutusel mitmeid tõhusaid meetodeid.
	Info keskuse tegevustest on huvilistele mitmekesistel infokandjatel kättesaadav, koduleheküljel on kaasaegne ja infoküllane.
Koostöö	Keskuse juhid ja töötajad on hästi kursis keskuse tähtsate partnerite (laste- ja noorterühmade, laste- ja noorteühingute esindajate, lastevanemate, rahastajate ja teiste) ootustega ning on leidnud nende vahel hea tasakaalu.
	Koostöösuhteid partneritega arendatakse probleeme ennetavalt ja kindla kava järgi, loodud on kaasamise struktuurid nii keskuse sees kui keskuseväliselt.
	Keskus on kogukonda positiivselt mõjutanud, olnud näiteks heaks eeskujuks keskkonna eest hoolitsemisel, algatanud kõigile kasulikke tegevusi vm; kohalik kogukond väärtustab keskuse tööd.
Osavõtt	Noored osalevad aktiivselt keskuse tegevustes, palju on korduskülastusi ning kujunenud on noorteliidrid, kes teevad omaalgatuslikult koostööd noorsootöötajatega; noortel on huvi ja võimalus hinnata, mida nad on noortekeskuses õppinud.
Võimalused	Keskus on määratlenud oma sihtrühmad ning loonud kõigile määratletud sihtrühmadele head tegutsemisvõimalused; kasutusel on palju erinevaid töömeetodeid, mida pidevalt värskendatakse.
	Keskus on turvaline, noortepärane, korras ja puhas; rajatiste ja sisustuse eest on hästi hoolt kantud; keskus on ligipääsetav puuetega noortele; keskusel on piisavalt ressursse noorsootöö korraldamiseks.

Tabel 6. Noortekeskuste hindamisprotsess.

<i>Samm</i>	<i>Tegevus</i>		
	<i>Koordinaator</i>	<i>Noortekeskus</i>	<i>Hindaja</i>
Ettevalmistus	▪ Hindajate ja hinnatavate keskuste leidmine ▪ Noortekeskuste ja hindajate infomappide ettevalmistamine ▪ Hindajate ankeetide ja keskuste enesetutvustuste avalikustamine ▪ Noortekeskuste töötajate ja hindajate hindamiseelsete vestusringide ettevalmistamine ja läbiviimine	▪ Osalemine hindamiseelses vestlusringis ▪ Enesetutvustuslehe täitmine	▪ Hindajate konkursil osalemine ▪ Osalemine hindamiseelses vestlusringis ▪ Individuaalne ettevalmistus
Hindamine	▪ Kontakti hoidmine noortekeskuste ja hindajatega	▪ Oma töö vaatlejate vastuvõtmine	▪ Tutvumine noortekeskuse enesetutvustuslehega ▪ Noortekeskuste külastamine ▪ Vaatluslehtede täitmine
Tagasiside	▪ Keskuste hindamislehtede koondamine ▪ Noortekeskuste töötajate ja hindajate hindamisjärgsete vestusringide läbiviimine ▪ Hindamisprotsessi kokkuvõtte tegemine	▪ Osalemine hindamisjärgses vestlusringis	▪ Osalemine hindamisjärgses vestlusringis

2.2.2 Noortekeskuste hindamisprotsessi tagasiside kogumine

Tagasiside kogumise meetodiks on käesolevas magistritöös kasutatud fookusrühma poolstruktureeritud intervjuud. Meetodi valimisel arvestas autor, et toimunud kvaliteedihindamise tagasisideks on oluline koguda inimeste isiklikel kogemustel põhinevaid andmeid; märgata detaile, tekkivaid mustreid ja seoseid, tähendusi, mida noorsootööle, noortekeskustele ja kitsamalt kvaliteedihindamisele omistavad intervjuudes osalejad. Intervjuu sobib meetodina, kui enamik küsimusi on avatud, igäüks on võtmeisik (kellestki ei saa loobuda) ning eesmärk on nähtust mõista (Laherand 2008, 179). Rühmaintervjuude sobilikuks osalejate arvuks peetakse eri allikates 2-12 inimest (Laherand 2008, 221).

Rühmaintervjuudes saab olulise lisaväärtusena jälgida noorsootöö väärtuste, noorsootöö tajutud tegelikkuse loomise protsessi ning seisukohtade kujunemist ühistes aruteludes. Grupidünaamika jälgimine annab uurijale ka olulist lisainfot suhete kohta organisatsioonis, mis omakorda aitab tõlgendada tulemusi. Kuna varasemas sarnase eesmärgiga uuringus (Talur 2006) toodi mitteformaalne, motivatsiooni- ja suhetekeskne tööõhkkond noortekeskustes välja noorsootöö kvaliteedihindamist oluliselt mõjutava tegurina, siis käesoleval juhul kasutatavad rühmaintervjuud võimaldasid võrdlevalt jälgida selle aspekti mõjukust.

Kui uurijale olnuks oluline näiteks isikuomaduste mõju arusaamadele noorsootöö kvaliteedist, siis andnuks objektiivsemat infot individuaaliintervjuu, kui huvitanuks formaalselt aktsepteeritud seisukohad, siis võinuks analüüsida dokumente jne.

Lisaväärtusena nägi autor meetodit valides reflekteeriva praktika harjumuse süvendamist noorsootöötajate seas.

Kokku toimus 5 fookusrühma intervjuud perioodil 23. – 28. aprill 2009. Fookusrühma intervjuud võib jagada kahte tehniliselt erinevalt teostatud rühma: 4 intervjuud noortekeskuste töötajatega ning 1 intervjuu noortekeskuste hindajatega.

Intervjuud 4 noortekeskuste töötajatega toimusid vastavates keskuses. Kutsutud olid kõik konkreetse noortekeskuse koosseisulised töötajad korraga, juhte ning spetsialiste keskuste

endi soovil ei eristatud. Kuna keskuste kollektiivid on väga väikesed, koosnedes 2-9 inimesest, ei ole töötajate endi sõnul keskustes selgepiirilisi hierarhilisi suhteid ning töötajate-juhtide eristamine on seetõttu mittevajalik.

Intervjuude aluseks olid noortekeskuste hindamislehtede koondid (vt hindamislehte lisast 1, hindamisprotsessi kirjeldust osast 2.2.1). Intervjuudel osales 2-6 inimest. Intervjuude pikkus oli 1,5-2 tundi.

Noortekeskuste töötajatega tehtud intervjuu struktuur oli järgnev:

1. Intervjuu eesmärgi ning tingimuste tutvustus, sh luba küsimine salvestamiseks ning konfidentsiaalsuskinnitus.
2. Hindamislehtede koondite tutvustamine 12 näitaja kaupa. Iga näitaja hindamislehe juurde küsimused:
 - 2.1. Kas peate hinnangut õiglaseks? Miks?
 - 2.2. Kas peate selle näitaja hindamist üldse vajalikuks?
 - 2.3. Kas peate selle näitaja hindamist praeguses hindamisprotsessis kasutatud meetodiga võimalikuks?
 - 2.4. Kas peate selle näitaja hindamist lihtsaks?
3. Tagasiside protsessile:
 - 3.1. Mida arvate projekti raames toimunud kvaliteedihindamisprotsessist tervikuna?
 - 3.2. Mida muudaksite hindamisprotsessi juures?
4. Intervjuu lõpetamine, tänuavaldus ja viide edasistele tegevustele (projekti kokkuvõtte ja magistritöö ettevalmistamine, projekti lõpuseminar).

Intervjuu noortekeskuste hindajatega toimus väljaspool noortekeskusi renditud seminariruumis. Kutsutud olid kõik 15 noortekeskuste hindajat, osales 12. Otstarbekam oleks olnud jagada hindajad väiksematesse rühmadesse, kuid selleks ei leitud sobivat ühist aega. (Intervjuude vahemik oli määratletud küllalt kitsalt, ühele nädalale, et hindamisprotsessis osalemise kogemusest oleks kõigil intervjuudes osalejatel möödunud enam-vähem võrdne aeg.) Suure osalejate arvu tõttu kujunes intervjuu pikaks, kestes ligi 3 tundi. Selle aja jooksul tehti üks vaheaeg. Osalejate rohkuse tõttu olid intervjuu abivahendina ette valmistatud küsimuste lehed (vt näidist lisa 4), mis toetusid pisut kohendatud hindamislehele (vt lisa 1).

Intervjuus osalejad täitsid kohapeal küsimustikku ning kommenteerisid siis üksteisele oma vastuseid.

Noortekeskuste hindajatega tehtud intervjuu struktuur oli järgnev:

1. Intervjuu eesmärgi ning tingimuste tutvustus, sh luba küsimine salvestamiseks ning konfidentsiaalsuskinnitus.
2. Iga näitaja kommentaarilehtede laialijagamine ja palve need täita. Iga lehe täitmise järel arvamusring – mida konkreetne hindaja vastas ja miks. (Oli ka võimalus vastata ainult kirjalikult, mida ükski osaleja ei kasutanud.)
3. Tagasiside protsessile:
 - 3.1. Mida arvate projekti raames toimunud kvaliteedihindamisprotsessist tervikuna?
 - 3.2. Mida muudaksite hindamisprotsessi juures?
4. Intervjuu lõpetamine, tänuavaldus ja viide edasistele tegevustele (projekti kokkuvõtte ja magistritöö ettevalmistamine, projekti lõpuseminar).

Intervjuud salvestati diktofoniga. Osalejate nõusolek on intervjuu esimestel minutitel salvestatud. Kõiki intervjuueeritavaid teavitati, et nende arvamus jääb konkreetset intervjuul mitteosalenutele anonüümseks.

2.3. Valim

Kvaliteedihindamises osales 4 noortekeskust, neist 2 Tallinnas ja 2 Tartust. Keskusi sidus avatud noorsootöö printsiip ehk ükski keskustest ei olnud huvikooli tüüpi, õppekava alusel tegutsev mitteformaalse hariduse asutus. Keskuste seas olid esindatud 2 munitsipaal- ja 2 mittetulundusliku omandivormiga keskust; tegutsemisaeg kõikus 4 kuust 8 aastani. Niisiis oli selle väikese valimi juures esindatud mitu erinevat keskuse tüüpi eesmärgiga testida mudelit erinevates keskkondades ning saada mitmekesist tagasisidet.

Intervjuudes osalesid 4 noortekeskuse töötajad ning noortekeskuste hindajate rühm.

Noortekeskuste töötajate intervjuude osalejate puhul lähtuti järgmistest tunnustest:

- intervjuus osaleja olid konkreetse keskuse koosseisuline töötaja;
- intervjuus osaleja oli kursis hindamisprotsessiga ning selles osalenud kas enesehindamislehe täitjana või noortekeskuste hindaja vastuvõtjana.

Noortekeskuse töötajatega toimus 4 intervjuud, milles osales 2-6 inimest. Ühel intervjuul osales 2 emakeelena vene keelt kõnelenud inimest, kes valisid intervjuul osalemise keeleks eesti keele.

Noortekeskuse hindajate rühm oli moodustatud noorsootöö kogemuse põhjal 16 inimesest, kellest hindamisprotsessis osales lõpuks siiski 15 ja intervjuul 12:

- 4 pikaajalise professionaalse noortega töötamise kogemusega hindajat (hindamisel osales 3, intervjuul 3),
- 4 lühiajalise professionaalse noortega töötamise kogemusega hindajat (hindamisel osales 4, intervjuul 3),
- 4 vabatahtliku noorsootöö kogemusega hindajat (hindamisel osales 4, intervjuul 2),
- 4 vanuselt noorte sekka kuuluvat hindajat (hindamisel osales 4, intervjuul 4).

Noortekeskuse hindajate rühma intervjuus osalejate puhul lähtuti järgmistest tunnustest:

- intervjuus osaleja olid konkreetse projekti lepinguline töötaja;
- intervjuus osaleja oli osalenud hindamisprotsessis kahe noortekeskuse hindajana ning esitanud nende keskuste kohta kirjalikud hindamislehed.

Intervjuul osalenud 12 hindajast 8 rääkisid emakeelena eesti ja 4 vene keelt. Vene keelt emakeelena rääkijatele pakuti võimalust viia intervjuu läbi eraldi ja vene keeles, kuid nad valisid osaleda ühisintervjuul.

2.4. Analüüsimeetod

Kvaliteedihindamise protsessi puhul võrdles autor kavandatud ning tegelikku teostumist. Võrdluse tulemused on kajastatud osas 3.1.

Tegevusuuringu intervjuusid analüüsis autor kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil. Kvalitatiivne sisuanalüüs taotleb uurida keelt, sõnumeid intensiivselt, püüdes näha sõnade taha, mitte sõnu loendada. Sarnase tähendusega tekstiosad koondatakse kategooriate (teemade, mustrite) alla, mis võivad esindada nii selgelt välja öeldud kui ka mõista antud sõnumeid. (Laherand 2008, 289 jj)

Analüüsiks kuulas käesoleva töö autor intervjuud korduvalt läbi ning tegi esimesed märkmed kõige selgemalt esile tõusnud sõnadest ja teemadest (nn avatud kodeerimine). Seejärel litereeris autor intervjuud ning luges neid korduvalt, parandades ja täpsustades selle käigus varasemaid kodeerimistulemusi. Kolmanda sammuna formaliseeris käesoleva magistritöö autor avatud kodeerimise tulemused võrdtasemelisteks (horisontaalseteks) kategooriateks, lisades kategooriate juurde näiteid. Kolmanda sammu tulemusena kirja pandud sidustekstiline ülevaade on toodud käesoleva magistritöö III peatükis.

Käesoleva magistritöö arutelu osas võrdleb autor kavandatud ja tegelikult toimunud hindamisprotsessi ning sisuanalüüsi tulemusena tekkinud kategooriaid magistritöö teoreetilises osas kirjeldatud noorsootöö kvaliteedihindamise põhijoontega.

III peatükk. Analüüsi tulemused

3.1. Kvaliteedihindamise protsessi teostumine

Protsess oli kavandatud 3-etapilisena – ettevalmistus, läbiviimine, tagasiside – ning sellisel viisil ka teostus.

Ettevalmistuse staadiumis oli üheks ootamatuseks see, et kuigi konkursil valiti välja 16 kandidaati, loobus üks neist vahetult enne projekti algust osalemisest. Muudatusena hindamisprotsessis kavandati seetõttu, et toimub 32 asemel 30 keskusekülastust ehk kahes keskuses käib 8 asemel 7 hindajat. Pärast hindajate väljavalmimist täpsustati keskuses käijate jaotust sõltuvalt nende varasemast kogemusest, eelistades, et hindajal ei ole hinnatava keskusega varasemat kokkupuudet. Kuna kavandist läks liikvele mitu versiooni, siis kujunes lõpuks tabelis 7 (lk 48) kajastatud olukord – eksituse tõttu käis kahes keskuses 6 ja kahes 9 hindajat. Kuna eesmärgiks ei olnud mitte võrrelda keskusi, vaid koguda erinevaid kogemusi, siis see muudatus tegevusuuringu arvestatavuse seisukohast olulist mõju ei oma.

Hindajate 2 eelkohtumise asemel korraldati 3 – üks täiendav kohtumine sai teoks Tartus. Keskuste eelkohtumised toimusid kavakohaselt, igas keskuses 1.

Hindajate konkursiteadet levitati valdkondlikes postiloendites ning sihtpakkumisena, et kujundada kavandatud hindajate rühmad. Hindajate ankeedid, milles isikuandmete plokis olid kustutatud kõik read peale nime ja e-posti aadressi, pandi üles hindamist kajastavale kodulehele.

Nii keskuste kui hindajate eelkohtumistel kujunes oluliseks eesmärgiks maandada hindamisprotsessiga kaasnevat ebamugavustunnet – nii näiteks kahtlesid mõned hindajad oma pädevuses ja keskused olid mures, et hindamise eesmärk on leida nende tegevuses üksnes vigu. Kirjalikuks abivahendiks oli siinkohal hindaja kogumik, mille said ka osalevad

Tabel 7. Hindajate jaotumine rühmadesse keskuste kaupa.

Vaateleja tüüp			Järve	Lasna- mäe	Koidu	Tähe	Kokku külas- tusi
1.	vaateleja	Tüüp 1 (pika-ajaline kogemus)		1		1	2
2.	vaateleja	Tüüp 4 (vabatahtliku töö kogemusega noor)		1	1		2
3.	vaateleja	Tüüp 2 (lühiajaline kogemus)		1	1		2
4.	vaateleja	Tüüp 3 (vabatahtliku töö kogemus)	1		1		2
5.	vaateleja	Tüüp 3 (vabatahtliku töö kogemus)		1		1	2
6.	vaateleja	Tüüp 3 (vabatahtliku töö kogemus)	1		1		2
7.	vaateleja	Tüüp 4 (vabatahtliku töö kogemusega noor)		1	1		2
8.	vaateleja	Tüüp 4 (vabatahtliku töö kogemusega noor)	1			1	2
9.	vaateleja	Tüüp 2 (lühiajaline kogemus)		1	1		2
10.	vaateleja	Tüüp 1 (pika-ajaline kogemus)	1		1		2
11.	vaateleja	Tüüp 1 (pika-ajaline kogemus)	1		1		2
12.	vaateleja	Tüüp 4 (vabatahtliku töö kogemusega noor)	1			1	2
13.	vaateleja	Tüüp 3 (vabatahtliku töö kogemus)	1		1		2
14.	vaateleja	Tüüp 2 (lühiajaline kogemus)	1			1	2
15.	vaateleja	Tüüp 2 (lühiajaline kogemus)	1			1	2
Kokku arvamusi			9	6	9	6	30

keskused. Kogumikus tutvustati projekti sisu ja ajakava, noortekeskuste kui noorsootöö institutsioonide tegevuspõhimõtteid, osalevaid keskusi jms.

Nii hindajate ankeedid kui keskuste enesetutvustuslehed avalikustati projektis osalejatele – keskuste enesetutvustus oli osa hindamisprotsessist, hindajate ankeetide kättesaadavaks tegemine lõi aga protsessis osalejate seas suurema võrdsus- ja koostöötunde ning kandis seega hindamisega kaasneva stressi maandamise eesmärki.

Keskusetes toimunud vestlusringides arutati läbi, miks ja kuidas keskusi hinnatakse, kes seda rahastab ning mis hindamise tulemustega ette võetakse. Tähtis oli selgitada, kuidas on jõutud

hinnatavate aspektide loeteluni. Oluline oli rõhutada, et protsessi näol ei ole tegu formaalselt ametnike või poliitikute seatud standardite jälgimisega, vaid hinnatavad aspektid ning hindamisprotsess on valminud koostöös praktikutega. Pärast vestlusringe täitsid keskused enesetutvustuslehe (vt lisa 2).

Hindajate vestlusring puudutas samu teemasid mis noortekeskusteski toimunud jutuajamised, kuid keskendus eriliselt hindaja eetikale ning käitumisvalikutele keskuse külastamisel. Vestlusringi järel viisid hindajad end individuaalse ettevalmistusena kurssi noortekeskuse kohta kättesaadava avaliku infoga.

Hindamise etapis – noortekeskuste poolt vaadates tähendas see hindajate vastuvõtmist ning hindajate poolt keskuste külastamist – kujunes suurimaks kõrvalekaldeks kavandatud protsessist, et vaatlus muutus sageli intervjuuks. Kuigi oluline faktiinfo oli enesetutvustuslehel olemas või avalikult kättesaadav, selgus, et pooled hindajad eelistasid kohale minna nn „puhta lehena“. Esialgne visioon, et juba kirjalike materjalidega tutvudes on hindajal võimalik täita osa hindamislehest ja kohapealne vaatlus annab loetust tekkinud muljele kinnitust või lükkab selle ümber, ei teostunud. Kõik hindajad täitsid lehe pärast keskuse külastust.

Tagasiside etapis toimusid kavakohaselt 4 keskuste külastust, mille käigus viidi läbi fookusrühma intervjuu, ning hindajate ühine kokkusaamine, mille käigus toimus hindajate fookusrühma intervjuu. Seegi etapp ei teostunud päris kavakohaselt: 2 keskuses ei osalenud intervjuul kõik hindajaid vastu võtnud noorsootöötajad ning 3 hindajat piirdus kirjaliku tagasisidega ning intervjuul ei osalenud; 12 intervjuul osalenud hindajast 5 ei osalenud täies mahus (tulid hiljem või lahkusid varem). Siiski kujunesid intervjuud mahukat ja põhjalikku tagasisidet andvateks. Intervjuude kontsentreeritud tulemused on toodud järgmistes osades.

3.2. Noortekeskuste kvaliteedinäitajate otstarbekus ja tase

Läbiva joonena tuli kõigist intervjuudest välja veendumus noorsootöötaja pädevuse olulisuses. Pädevuse väljenduseks peeti ennekõike konkreetse noore või noorterühmaga hea kontakti loomise oskust ning noorsootöötaja isiksuseomadusi – sõbralikkus, avatus. Formaalset ettevalmistust peeti intervjuudes isikuomadustega võrreldes vähem oluliseks, rohkem tõsteti esile täienduskoolituste olulisust.

„No... noortega töötamisel on vaja oskusi, teadmisi, on vaja olla pidevalt sammu võrra ees noorte lootustest, vajadustest... et see, mida noored räägivad, tunnevad, on arusaadav.“

Töökorralduslikult peeti õigeks ja tõsteti esile printsiipi „kõik teevad kõike“, põhjendades seda keskuste kollektiivi väiksusega ja noorsootöö asutuse juhtide kujunemise spetsiifikaga – noorsootöötajate endi seast on kasvanud keskuse juht. Tööülesannete täpsem kirjeldamine ning rollide jagamine tuli esile pigem formaalse nõude kui sisulise eelistusena.

Ebaühtlaselt kommenteeriti plaanide ja juhtimisdokumentatsiooni aspekti – nii hindajate kui keskuste seas olid eriarvamusi, kas need on üldse olulised ja mida lugeda piisavaks. Prevaleerima jäi arusaam, et dokumendid on vajalikud, aga ei pruugi kajastada tegelikkust.

„Noo... suhteliselt võiks olla need.“

„Kes teab, üks teeb rohkem ilma juhtimisdokumentatsioonita. Kuidas need õieti näevad välja. No paberi peal saab mida ise tahad kirjutada, tahaks tehes näha.“

„Ei ole lihtne dokude põhjal otsustada, et kas asi tegelikult toimib või on juhataja düslektik, aga noorsootöös tipptase.“

Noorte kaasamine otsustamisse ja noorte hea tundmine tõusid esile oluliste, kuid raskesti hinnatavate aspektidena. Arvati, et ei saa tuvastada, kas noortekeskuse töötajad tõepoolest on

nendega kursis või ainult arvavad end nendega kursis olevat. Seega oleks hindamisel tähtis teada keskust külastavate noorte seisukohti. (Hindamislehel oleks ka saanud kombineerida keskuste külastajate rahuloluküsitluste tulemusi hindaja muljetega, kuid piloothindamise raames seda ükski hindaja ei teinud. Põhjustena nimetati, et rahuloluküsitlusi on tehtud kohaliku omavalitsuse keskuste kohta tervikuna, mitte konkreetse keskuse kohta; samuti et küsitluste tulemused ei olnud kättesaadavad või nende kasutamine ei tulnud pähe.)

„Et kas /noortekeskuse töötajad/ tõepoolest on kursis või ainult arvavad, et on kursis. Peab noortelt küsima.“

Üldist toetust leidis seisukoht, et infot on vaja levitada mitmekesiselt ning info levitamise hindamine on oluline.

„Elades infoajastul ja arvestades /noorte/ huvisid väga oluline hinnata ka.“

Siiski tuli intervjuudest välja ka teatud kõhklus, kas mitmekesisus on väärtus iseenesest või on otstarbekam valida kindlad meetodid sihtrühmani jõudmiseks.

„Oluline, et info jõuaks sihtgrupini. Mitmekesisus iseenesest ei ole väärtus, pigem ressursi raiskamine.“

Partnerite tundmise ja koostöösuhete arendamise defineerimine oluliste kvaliteedinäitajatena leidsid küll põhimõtteliselt toetust, kuid nende puhul kaheldi formaalse hindamise mõttekuses – tegelik koostöö toimimine ei väljendu intervjuudes osalejate arvates selles, et koostöö on teadlikult planeeritud ja kirjalikult fikseeritud. Leiti, et keskusi tuntakse niigi ja partnerite suhtumine ei sõltu mitte niivõrd konkreetsest keskusest kui üldisest hoiakust keskuste suhtes. Samamoodi arvati kogukonna mõjutamise kohta – see sõltub piirkondlikest asjaoludest ja ei peaks olema keskuse tegutsemise eraldi eesmärgiks.

„Mille jaoks, mida tahetakse sellega /koostööstruktuuride loomisega/ saavutada?... Ei tea, kas igas piirkonnas ongi neid kõik partnereid.“

„Suurte keskuste puhul ehk küll, väikesed las tegelevad loovamalt, mingite struktuuride loomine liiga jäik.“

„Meil nagu... toimib asi, ag akõik toimib mitteformaalselt.“

Noorte kaasamisel otsustesse nähti takistava tegurina, et keskustes käib palju lapsealisi; gümnasiste ja täisealisi, kes on oskavad ja on valmis võtma vastutust, on vähe.

„Keskustes ikka lapsed käivad ju. Suurematel on omad asjad.“

Vastuolulisi mõtteid tekitas, kas pidada korduskülastusi kindlasti kvaliteedi näitajaks – võib-olla märgib see hoopis kitsa seltskonna klubiks kujunemist?

Intervjuudest selgus, et noore õppimiskogemuse teadvustamine ei ole aktuaalne teema. Õppimise toimumist ja märkamist peetakse noorsootöö ideoloogias ja poliitikadokumentides oluliseks, isegi põhiliseks, aga selle teadvustamiseks ei tehta enamasti midagi konkreetset; õpikogemuse pakkumist nähakse pigem läbiva põhimõtte kui teadvustatud tegevusena, mille tulemust noore vaatekohast hinnata. Kas selles osas peaks ühe keskuse tasandil midagi ette võtma, jäädi eri arvamustele.

Piisavate ressursside vajalikkus leidis üldist toetust ning seda peeti ka lihtsalt hinnatavaks.

„Et tagada heaolu ja mugavust noortekeskuses üldse ning sinna saamist. Seda näed, tunned, märkad.“

„Ressursside puhul muidugi ei peaks hindama mitte seda ainult, kas neid on piisavalt, vaid kuidas olemasolevaid kasutatakse.“

Elevust tekitas väide, et keskus peaks olema noortepärane – erinevad hindajad ja keskused pidasid noortepäraseks ja/või pedagoogiliselt õigeks erinevaid asju. Näiteks vastselt remonditud keskuse kohta leiti nii seda, et see võiks olla heaks eeskujuks kõigile kui ka seda, et liiga heas korras keskus tekitab võõristust. Sama vastuolu tekkis keskuse sisustuse peale

mõeldes – ühelt poolt on suurepärane, kui on palju tehnilisi võimalusi, teisalt tähendab palju tehnikat ka palju turvasüsteeme ja vähem loomulikku avatust.

„Üliturvaline keskkond ei ole noortepärane keskkond.“

Puuetega noori külastajate seas väidetavalt ei ole, seega peetakse ligipääsetavuse nõude hindamist formaalsuseks.

Kõigi 5 näitajate rühma ja 12 näitaja kohta tervikuna leiti, et need kõik on küll vajalikud, aga sageli võimatu ja keerukas mõõta.

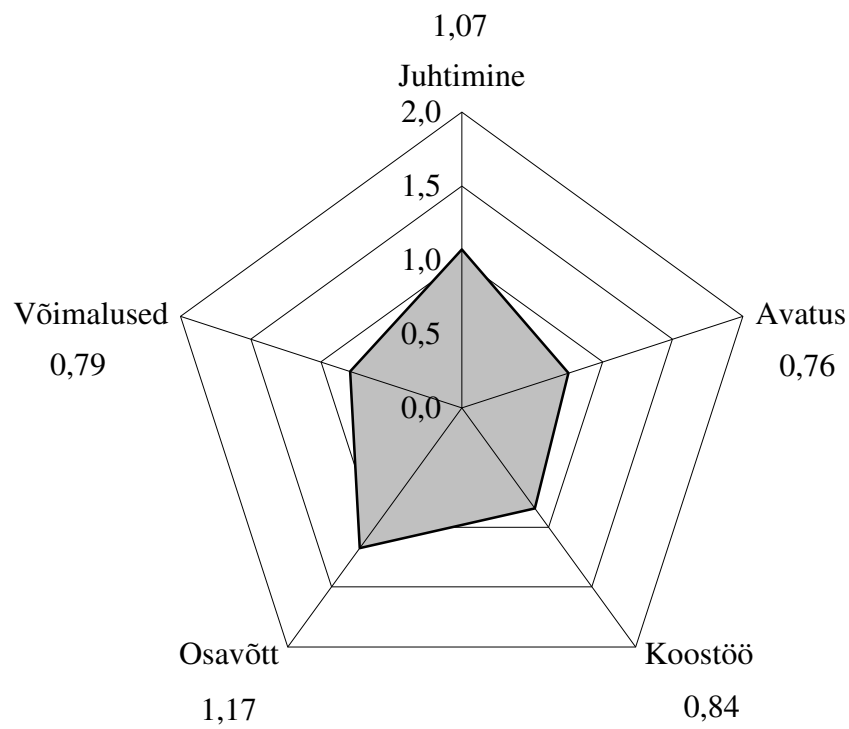
„Võiks ju salaja vaadata, st et vaatleja ise kontrollib olles ise selle sees.“

Näitajate kirjeldustes oli intervjueeritavate arvates liiga vähe „nähtaval“ eesmärgipärasuse vajadus ning metoodiline tugevus.

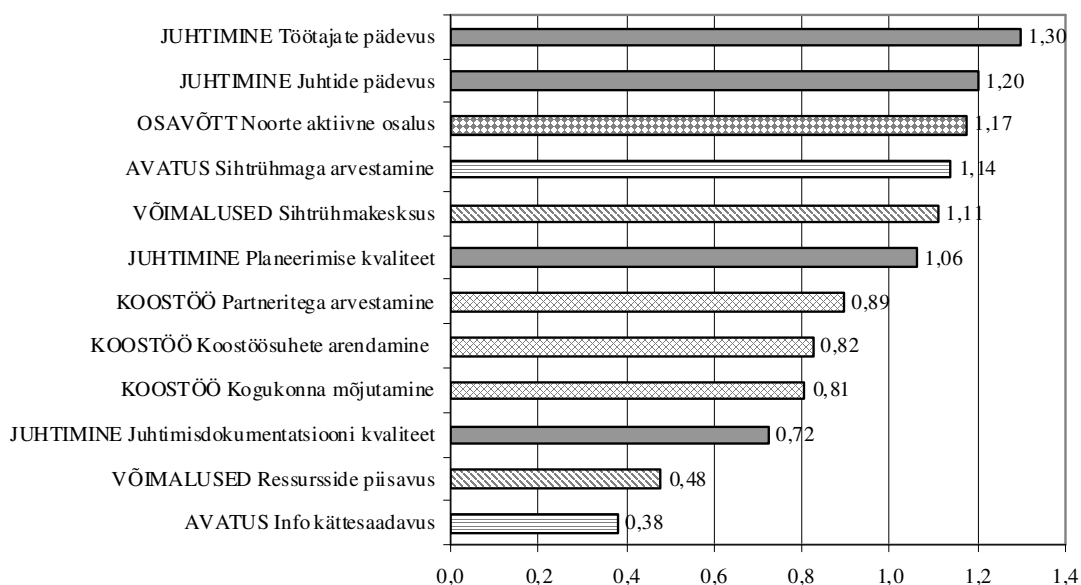
„Rohkem küsimusi noorsootöö kohta, kuidas on päevad planeeritud, mis teemad on. Sisuline töö, mis toimub.“

Erinevalt käesoleva peatüki varasemas osas kirjeldatud 2005. aasta noortekeskuste kvaliteedihindamisest ei olnud projekti oodatavaks tulemuseks noortekeskuste taseme võrdlus kvantitatiivsete näitajate baasil. Siiski tegi autor käesoleva magistritöö tarbeks põgusa üldistuse keskustele antud tagasiside kohta (joonis 4, lk 54). Jooniselt 4 selgub, et vaadeldud 5 näitajate rühmast (juhtimine, avatus, koostöö, osavõtt, võimalused) leidsid noortekeskuste hindajad enim kinnitust näitajale lühinimega *koostöö* ning vähim kinnitust näitajate rühmale *avatus*.

Detailsemalt, näitajate kaupa esitleb tulemust joonis 5 (lk 55), kust näeme, et kõik üksiknäitajad jäid skaalal „ei ole nõus....täiesti nõus“ positiivsele poolele.



Joonis 4. Keskmised hinnangud JAKOV-maatriksi 5 näitajate rühma lõikes skaalal -2...+2 (ei nõustu üldse, osaliselt ei nõustu, nii ja naa, nõustun osaliselt, nõustun täielikult; kõrgeim võimalik tulemus 2, madalaim võimalik tulemus -2)



Joonis 5. Keskmesed hinnangud JAKOV-maatriksi 12 näitajate lõikes skaalal -2...+2 (ei nõustu üldse, osaliselt ei nõustu, nii ja naa, nõustun osaliselt, nõustun täielikult; kõrgeim võimalik tulemus 2, madalaim võimalik tulemus -2)

3.3. Noortekeskuse hindamisprotsessi sobivus ja parendamine

Kõige suurema protsessi puudusena nähti ebapiisavat ajaressurssi. Samas hindajad jagunesid vaatluse otstarbekuse hindamisel ja vaatlusmeetodi kasutamisel selgelt kahte erinevasse rühma. 2/3 hindajaid leidis, et kavandatud 1,5 tundi on külastuseks liiga vähe ja selle aja jooksul saadakse vaid väga juhuslikke muljeid. Väiksem osa aga tõdes, et keskuses ei olnud külastuse ajal midagi nii pikka aega teha – kui otsest tegevust parasjagu ei toimunud, siis sai keskuse ruumidele pilgu heita ning polnud mõtet kauem keskuses aega viita. Noortekeskuse vaatenurgast olid lühiajalised visiidid aga pealiskaudsuse märk ning oleks eelistatud pikemaid külastusi.

„Tulemus on ebakindel, vaja oleks perioodilisi vaatlusaegu... no mingi aja jooksul.“

„... hindamine nõuab erinevaid meetodeid ja tunduvalt rohkem aega kui konkreetne pilootprojekt seda ette nägi.“

Üldiselt hinnati taustainfoga tutvumise ja keskuse külastamise kombinatsiooni otstarbekaks hindamisviisiks. Samas tõdeti, et vaatlusest kujuneb enamasti intervjuude läbiviimine ja põhimõtte mitte segada keskuse igapäevast tööd ei saa ilmselt teoks. Olulisena toodi esile, et vaja on selgitada juba ettevalmistuse faasis osapooltele vaatluse kui hindamismeetodi mõtet ja sisu. Põhimõtte vaatlusega keskuse tööd mitte segada on intervjuueeritavate arvates raskesti teostatav.

„Paratamatult on teda /hindajat/ võimatu ignoreerida./naer/ Häirib sind ikkagi. Pead külalise silmis positiivne paistma.“ /naer/

Nii hindajad kui keskuste töötajad kaldusid arvama, et tööle dokumentidega on mudelis liiga palju tähelepanu pööratud. Korduvalt rõhutati, et mitte paberid ei tee tööd, vaid inimesed ning et näiteks haridustaset tõendavad dokumendid on vaid formaalsus, millest ei selgu töötajate tegelik toimetulek. Siinkohal tekkis selge seos soovimatuse vahel hinnata dokumente ja soovi vahel pikendada külastust planeeritud 1,5 tunni asemel – pikema külastuse käigus on intervjuudes osalejate arvates võimalik hinnata tegelikku tööd.

Hindamisjärgsetes vestlusingides jäi kõlama arusaam, et hindajaid oli objektiivse pildi saamiseks liiga vähe (6-9 inimest keskuse kohta). Realistlikum pilt keskuse tegevusest saadaks kombineerides noorte küsitlusi, regulaarset või paljude hindajatega vaatlust ja dokumentidega tutvumist. Noortega kontakti loomise nõudmata jätmist nimetasid mitmed hindajad ja ka keskuste töötajad mudeli ühe olulisema puudusena.

„Oleks pidanud oleme vähemalt üks küsimus noorte käest... mitte ainult noorsootöötaja käest saada arvamust.“

Samas leiti, et vestlusring noortekeskuse aktiivsete külastajatega ei annaks samuti keskusest objektiivset pilti. See teemaarendus viis üldisema aruteluni, kas noortekeskuste

kvaliteedihindamine üldse saab olla objektiivne või on keskused niivõrd piirkonnaspetsiifilised institutsioonid, et välishindamine on üldse ebaotstarbekas.

Huvitava nüansina tuli ühes noortekeskuses tehtud intervjuus esile soov, et keskus võiks hinnata ka oma hindajaid, neil võiks olla selleks ka mingi blankett nagu hindajail on keskuse hindamise leht.

Hindamisprotsessi tervikuna hinnati pigem heaks – võiks küll olla rohkem erinevaid meetodeid, et saavutada suurem objektiivsus, aga teisalt läheks ambitsioonikam, suurejoonelisem hindamine ressursimahukaks.

„Ma arvan, et /---/ seda on vaja. Ma ei tea, kas seda on võimalik... See on väga palju väärtuste põhine... et kas säravate silmade efektir on võimalik mõõta. Ega ma ei oska ka alternatiivi pakkuda.“

3.4. Hoiakud kvaliteedihindamise suhtes

Nii hindajad kui noortekeskused olid ühel nõul, et noortekeskuse töö jälgimine ja analüüsimine on keskusele kasulik. Mitmel korral tehti ettepanek, et hindamine võiks olla regulaarne, näiteks võiks hindaja külastada keskust korra kuus ning teha aasta kokkuvõtte.

Keskuste töötajad pidasid piloteeritud mudelis kasutatud erineva noorsootöö kogemusega hindajatest rühma moodustamise asemel õigemaks, et keskust külastaksid teiste noortekeskuste töötajad, kuna neil on selleks vajalik pädevus (i.k. nn *peer assessors* – omataolised hindajad). Võimaliku probleemina nähti seda, kui hindaja on pealiskaudne.

„Mm.. no... mis riivab... selles mõttes... kui vaatleja ei ole mingist asjast täpselt aru saanud. On möödarääkimine, mis iganes.“

Mõnevõrra ebakindlust tekitab küsimus, mida kohalik omavalitsus noortekeskuste hindamistulemustega hiljem peale hakkab. Muigamisi, kuid siiski närviliselt kommenteerisid keskuste esindajad, et hindamine ei tohiks saada võimaluseks rahaeraldise vähendada.

„Kas rahastada või mitte... Keskmisi ei ole võimalik niimoodi arvestada. Need on ikkagi emotsionaalse valdkonna hinnangud.“

Üldiselt võiks hoiakut kvaliteedihindamise suhtes nimetada kõhklevalt toetavaks.

„Meie maja poolt küll oleks täielik... eee... heameel näha sarnaseid vaatlejaid ka edaspidi, jätkuprojektides.“

„Kõiges, mis on positiivne, langeb /meie ja hindajate/ arvamus kindlasti kokku.“ /naer/

„On küll kasu, no huvitav on teada, mida öeldakse ja mõeldakse.“

„Võimaldab distantsilt asju näha. Kõik oleme traditsoonide küüsis.“

Intervjuudes tõsteti korduvalt esile, et kvaliteedihindamisel on noorsootöö ja noortekeskuse märkamise ja tunnustamise väärtus ehk siis nii-öelda „väärtus iseenesest“, mitte „väärtus tulemuse tõttu“. Sellest tekkis ka mitmel korral seos, et kui noorsootöö on laialdaselt aktsepteeritud, siis ei ole kvaliteedihindamine enam oluline.

„Kas ei oleks aeg juba jõuda sinnamaani, et no põhimõtteliselt võtame otsuse vastu, et noorsootöö on vajalik.“

IV peatükk. Arutelu

Tegevusuuringut on kritiseeritud, väites näiteks, et:

- selle uurimisobjekt on liialt konkreetse situatsiooniga seotud ning spetsiifiline;
 - selle eesmärgid ja meetodid on sageli ähmaselt määratletud;
 - teooria ja praktika ühendamine tavaliselt ei õnnestu, sest teooria jääb uurija hooleks, selle rakendamine aga praktikute hooleks;
 - uurijad võivad otsida vastuseid oma probleemidele, mis praktikuid ei huvita.
- (Laherand 2008 133 jj alusel käesoleva töö autor)

Käesoleva töö autor on seisukohal, et tegevusuuring on üks sotsiaaltöö ja selle sidusvaldkonna noorsootöö äärmiselt perspektiivseid suundi. Seos uurijate ja praktikute vahel, rakenduslik väljund on autori arvates väärtuslik ning motiveeriv mõlema osapoole jaoks. Liikudes teaduspõhise ühiskonna poole on oluline teadvustada, et teadmus ei tähenda ainult fakte, vaid hõlmab nende tõlgendusi erinevates olukordades ning teadmussiire on enamat kui teadlikkus uurimistulemustest, see on otsekanal uurijate ja praktikute vahel. Teadlikuna võimalikust kriitikast akadeemilisema, positivistliku teadussuuna pooldajatelt jääb käesoleva töö autor veendumusele, et uuring, mille eesmärgiks on teadmiste laiendamine ilma küsimuseta, kuidas neid teadmisi praktikas kasutada, ei ole võrdselt väärtuslik rakendusliku väljundiga uuringuga. Ladus viis praktilise projekti ja uurimistöö sidumiseks ning edasise praktika mõjutamiseks ongi tegevusuuring, mida kasutati käesolevas magistritöös.

Ühise joonena võib läbi viidud intervjuudest ja nii Euroopa Nõukogu kui Eesti kvaliteediootustest esile tuua veendumuse noorsootöötaja pädevuse olulisuses. Küll aga oli praktikute arusaam pädevusest ennekõike noortega kontakti loomise oskuse (ande?) keskne.

Noorsootöötaja kutsestandard näeb noorsootöötaja töö sisu järgmiselt:

- individuaalne töö noorega ja noortegruppidega;
- programmide ja projektide planeerimine, teostamine ja hindamine;
- koostöö noortega, nende vanematega, teiste huvi- ja sidusgruppidega ning valdkondade spetsialistidega. (Noorsootöötaja... 2006)

Intervjuudest selgus, et planeerimine ja hindamine ning sidusrühmade avar mõistmine on praegu praktikute seas alaväärtustatud. Pisut utreerides võib pakkuda, et noore huvid ja vajaduste esileseadmisel ollakse nii sihikindlad, et teised sidusrühmad paistavad segava tegurina.

Noorsootöötaja võtmetegevustena nimetatakse kutsestandardis:

- noorega usaldusliku suhtlustasandi ja dialoogi loomine ning hoidmine;
- noore omaalgatuse ja vastutuse arendamine ning nende rakendumist toetavate keskkonna ja vahendite loomine;
- noorsootöö hindamine, planeerimine, juhtimine ja arendamine. (Noorsootöötaja... 2006)

Ka võtmetegevuste vaatenurgast saab intervjuude põhjal tõdeda, et üks neljast põhiaspektist – hindamine, planeerimine, juhtimine, arendamine – ei pälvi praktikute erilist huvi. Positiivses võtmes võib nentida, et intervjuudes väärtustati esmapädevusena sama tüüpi oskusi, mida ka kutsestandard jt dokumendid (nt Noorsootöö... 2006, lk 22) esmajärjekorras nimetavad. Samuti ei ole intervjuude põhjal alust väita, et neid aspekte ei peeta üldse oluliseks – need on teisejärgulised. Kui teisejärgulised ning kas ja mida selles osas ette võtta, on juba järgmiste uuringute teema.

Võrreldes klassikaliste kvaliteedimudelitega (Baldrige, EFQM) suhtuvad noorsootöötajad väga kõhklevalt dokumentatsiooni olulisusse. Üldreeglina peetakse dokumente formaalsuseks, mitte vajalikuks organisatsiooni töö korrastajaks. Samuti ei leidnud tunnustust süstemaatilise partnerite tundmaõppimise ja koostöösuhete arendamise aspekt, mida klassikaks saanud kvaliteedimudelites tähtsaks peetakse. Kõigis neis asjus loodavad noorsootöötajad oma intuitsioonile ja isiklikele omadustele, mitte juhtimisinstrumentide abile. Laias laastus võib öelda, et noorsootöötajate seas prevaleerib arusaam noorsootööst kui heas mõttes stiihilisest, st loovast ja isiksusekesksest, mitte süstemaatilisest valdkonnast – selleni välja, et arengukavasid tehakse rahastajate/ametnike survele, mitte lähtudes keskuse enda enesekorrastamise ja eesmärkide seadmise vajadusest. Käesoleva magistr töö teoreetilises osas tehtud viited noorsootöö mõiste muutumisele ning selle hetkeolukorrale eri riikides

annavad alust arvata, et tegu ei ole ainult või ennekõike Eesti või selle magistritöö raames tehtud tegevusuuringus osalenud keskuste omapäraga.

Sõnades väärtustatud, kuid praktilise tähelepanuta on noorte õpikogemuse teadvustamine, mida Euroopa Liidu tasandi noorsootöö kvaliteedi aruteludes esmaolulisena nimetatakse. Õpikogemuse mõõtmine võib vähem või enam teadvustatult seostuda formaalharidusega, noorsootöö aga püüab end olemuslikult formaalharidussüsteemile vastandada, esitleda oma „väljaspool“ olekut, rõhutada, et ollakse see, mida mõni teine sektor ei ole – vt nt noorsootöö definitsiooni noorsootöö seaduses (RT I 2009, 62, 405). Võimalik, et oma valdkonna selgepiirilisema defineerimise soov segab ka ärimaailmast alguse saanud kvaliteedijuhtimise mudelite aktsepteerimist – „me ei ole nagu nemad, seega see ei sobi meile.“ Mitmed uurijad arvavad, et noorsootöö tulevik on siiski suuremas sümbioosis teiste valdkondadega ning valdkondadevahelise piiride süvenevas hägustumises, mis on iseloomulik postmodernsele ühiskonnale tervikuna (vt nt Williamson 2002, Bohn 2007, Coussee 2008 jt). Ilmselt toob see tendents lähikümneanditel kaasa ka muutuse noorsootöötajate teadvustatud ja teadvustamata arusaamades oma ülesannetest ning pädevuse väljendumisest.

Suurimaks tegevusuuringu raames läbi viidud hindamisprotsessi puuduseks peeti keskuse külastamiseks ette nähtud ebapiisavat ajaressurssi. Siinkohal tekkis vastuolu projekti algfaasis Tallinna ja Tartu linnavalitsuste poolt kirjeldatud ootustega, et hindamismudel oleks aja- ja rahasäästlikult rakendatav. Ilmselt on kaks soovi – tõhusus ja ressursisäästlikkus – omavahel vastuolus või vähemalt ei õnnestunud seda vastuolu käesolevas magistritöös vaadeldava hindamismudeli puhul ületada.

Klassikalised kvaliteedijuhtimise mudelid peavad oluliseks töötajate rahulolu ja töödistsipliini näitajate uurimist. Intervjuudes seda esile ei tõstetud, pigem vastupidi - viidati sellele, et keskus on väike, omavahel suheldakse pidevalt, seega regulaarseteks hindamisteks või statistikaks pole vajadust. Siinkirjutaja arvates on asi aga pigem hoiakutes – juhid ja töötajad ei taju üksteist mitte niivõrd tulemuslikkust taotleva organisatsiooni meeskonnana, kus töötajad on väärtuslik ja eesmärkide saavutamiseks arendamist vajav ressurss, vaid sõpruskonnana, kus suhete formaliseerimine ja dokumenteerimine on sobimatu. Siinkohal on sobiv tuua paralleel, et kõige kõrgemalt hinnatakse juhtimisega seotut. Seega keskusi

juhitakse teistmoodi kui teadliku personaliarenduse kaudu – suhetepõhiselt, informaalselt. Sama arvamust kinnitavad kehvad tulemused plaanide seadmises ning protsesside kirjeldamises. Tekkis kaks küsimust: esiteks, kui informaalset juhtimisstiili hinnata sobivaimaks, kas siis traditsioonilised juhtimiskvaliteedi hindamise instrumendid heaks mõõtmisvahendiks üldse sobivad (ilmselt mitte); teiseks, kas informaalne juhtimine teeb keskused tulemuslikumaks või vastupidi, takistab eesmärkide saavutamist. (vt ka Talur 2007)

Noorsootöö spetsialistide analüüsioskused on ilmselt vähem arenenud kui praktilise nn „kontaktnoorsootöö“ oskused. Eestis puudub noorsootöö-alane akadeemiline haridus ning siduserialadelgi hariduse omandanud noorsootöö uurijaid on vähe. Seetõttu ei osata uurida keskuse töö tõhusust ega uurimistulemusi oma töö kvaliteedi tõestamiseks ära kasutada. Ka võib olla põhjus selles, et keskendutakse sisulistele tegevustele, unustades dokumenteerimise, või selleski, et tööjõu vähesuse tõttu tegeletakse kiirete päevakajaliste probleemide, mitte hindamise ja planeerimisega – ollakse hõivatud igapäevaste askeldustega, mitte ei tegutseta sihikindlalt eesmärkide saavutamise nimel. Kui aga keskuse kasu näevad ainult otseselt tegevustes osalevad noored, siis teistele noortele ja koostööpartneritele (kellele peaks esitlema mõõdetavaid tulemusi) jääb keskuse töö sisu ja kvaliteet hämaraks. Ka varasemate noortekeskuste kvaliteedihindamise tulemuste analüüsis on tõdetud (Talur 2007), et keskendudes keskuse kui terviku tutvustamise asemel väheseid noori kaasavate üksikprojektide elluviimisele võib jääda ilma laiast toetajate ringist.

Võrreldes 2005. aastal toimunud noortekeskuste kvaliteedihindamisega näitas käesoleva magistritöö raames läbi viidud tegevusuuring üsna sarnaseid probleeme ja võimalusi. Dokumenteerimisse suhtuti mõlemal juhul vähese entusiasmiga ning tugevustena nähti töötajate ja juhtide pädevust. Mõlema hindamise puhul oli näha tugev mitteformaalsete, mittehierarhiliste suhete soov noorsootöö valdkonna institutsioonides.

Läbi viidud tegevusuuringu kogemuste põhjal soovitab käesoleva magistritöö autor kasutada välja töötatud hindamisinstrumenti ja –metoodikat ka edaspidi, kombineerides seda kvantitatiivse statistika kogumisega. Motivatsioon ja oskused töötada üksikute noorte või noorterühmadega ei ole pikas perspektiivis piisavad noortekeskuste jätkusuutlikkuse ja ühiskondliku tunnustatuse tagamiseks.

Kokkuvõte

Magistritöös „Kvaliteedihindamine noorsootöös noortekeskuste näitel“ vaatles autor ühe sotsiaaltöö sidusvaldkonna, noorsootöö, kvaliteedihindamisega seonduvaid küsimusi, keskendudes noortekeskustele kui noorsootööd teostavatele asutustele.

Magistritöö eesmärk oli analüüsida noortekeskuste kvaliteedihindamise võimalusi ja takistusi noorsootöö kaasaegsete suundumuste kontekstis. Selleks anti teoreetilises osas ülevaade noorsootöö mõistest ning arengujoontest viimasel kümnendil rõhuasetusega noorsootöö kvaliteedi temaatikal. Uurimuslikus osas katsetati noortekeskuste kvaliteedihindamise mudelit ning seda kogemust analüüsides otsiti vastust küsimustele, missugused kvaliteedinäitajad sobivad noortekeskuste kvaliteedihindamise aluseks, missugused kvaliteedihindamise meetodid on noortekeskuste kvaliteedihindamisel õigustatud ja missugused on noorsootöötajate arvamused ja hoiakud noortekeskuste kvaliteedihindamise suhtes.

Meetodina kasutati tegevusuuringut, mille käigus töötati kõigepealt välja noortekeskuste kvaliteedihindamise mudel (näitajad ning protsessi kirjeldus), siis viidi selle alusel läbi 4 noortekeskuste kvaliteedihindamine ja hiljem analüüsiti saadud kogemust 5 fookusrühma intervjuu alusel.

Kuigi arusaamad sellest, mis mudeli alusel, mis vaatenurka väärtustades ning mis protseduuri kasutades kvaliteeti hinnata, erinevad oluliselt, on kaasaegse organisatsiooni üheks kindlaks tunnuseks tähelepanu kvaliteedi tagamisele ja hindamisele. Autor järeldas pärast noorsootöö kvaliteedi teemaliste materjalidega tutvumist, et nii Euroopa Liidus kui Euroopa Nõukogus on noorsootöö kvaliteedi teema fookuses, keskendudes siiski selle erinevatele aspektidele: Euroopa Liidus nähakse noorsootöö kvaliteeti noore saadud ja kirjeldatavas õpikogemuses, Euroopa Nõukogus rõhutatakse kvaliteediaruteludes ennekõike noorsootöötaja pädevust kui noorsootöö kvaliteedi eeldust. Eestis seni levinud noorsootöö kvaliteedi nägemus toob esile samuti noorsootöötaja pädevuse aspekti, kuid lisab kvaliteedistandardite kehtestamisega

seonduvad teemad. Ühise joonena võibki läbi viidud intervjuudest ja nii Euroopa Nõukogu kui Eesti kvaliteediootustest esile tuua veendumuse noorsootöötaja pädevuse olulisuses.

Võrreldes klassikaliste kvaliteedimudelitega (Baldrige, EFQM) suhtuvad noorsootöötajad väga kõhklevalt dokumentatsiooni olulisusse. Sõnades väärtustatuks, kuid praktilise tähelepanuta osutus intervjuude põhjal olevat noorte õpikogemuse teadvustamine, mida Euroopa Liidu tasandi noorsootöö kvaliteedi aruteludes esmaolulisena nimetatakse. Tunnustatud kvaliteedinäitajatena tulid intervjuudes esile nt noorte kaasamine, keskuse ressursside piisavus ja läbimõeldud infolevitusstrateegiad. Põgus ülevaade keskuste praegustest tugevustest ja nõrkustest välishindajate pilgu läbi tõi esile noorsootöötajate ja juhtide hea toimetuleku, formaalsemalt öeldes personali kvaliteedinõuetele vastavuse. Väärtustatud ja samas kriitilise hinnangu saanud aspektina võib esile tuua info levitamise keskuse ja selle tegevuste kohta.

Kvaliteedihindamise meetodina peeti oluliseks ennekõike keskuse külastust välishindajate poolt, mis kombineerib vaatluse ja kohapealse intervjuu ning on soovitatavalt korduv, mitte ühekordne, võimaldades olukorra objektiivsemat kajastamist ja edasimineku märkamist. Võimalik hindamine dokumentide alusel pälvis kriitilisi kommentaare.

Noortekeskuste seisukoht kvaliteedihindamise osas oli pigem toetav – kui hindajad mõistavad valdkonda ning on pühendunud, siis nähakse välises tagasisides kasu valdkonna renomeele ning keskuse paremale eneseteadvustamisele.

Oma loomult võimaldanuks meetodina kasutatud sisuanalüüs ka liikumist põhistatud teooria loomise poole, kuid käesoleva magistritöö autor ei pidanud oma teadustöö kogemusi ega algmaterjali piisavaks, et põhistatud teooria loomine osutuks jõukohaseks. Magistritöö protsess oli väärtuslik õpikogemus, millele toetudes edaspidises teadustöös kandvamate järelduste suunas liikuda, eesmärgiks näiteks põhistatud teooria loomine diskursuse analüüsi alusel.

Autor tänab magistritöö juhendajat väärtuslike märkuste eest, mis aitasid magistritööd paremini sõnastada ning seada sihte ka edasiseks uurimistööks noorsootöö kvaliteedi valdkonnas.

Kasutatud kirjandus

Erialane kirjandus

Adams, R. 1998. Quality Social Work. London: Macmillan Press Ltd

Ainsaar, M., Soo, K. 2009. Kohalike omavalitsuste toetus lastega peredele 2008 ja laste päevahoid 2008-2009 Eestis. Tartu: Tartu Ülikool, Sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut

Aruanne */Eesti noorsootöö/* strateegia */2006-2013/* eesmärkide ja rakendusplaani täitmisest 2008. aastal. 2009. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium.

Bohn, I. (ed) 2007. The Socioeconomic Scope of Youth Work. Frankfurt: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik

Council of Europe & European Commission. Youth-Partnership.net. Glossary. <http://www.youth-partnership.net/youth-partnership/glossary.html> 24.04.2010

Coussee, F. 2008. A century of youth work policy. Gent: Academia Press

Eesti kutseõppeasutuste kvaliteediauhind. <http://www.innove.ee/kvaliteet> 24.04.2010

Eesti noorsootöö kontseptsioon. Haridus- ja Teadusministeerium 2001. <http://www.hm.ee> 24.04.2010

Einasto, O. 2005. Teenuse kvaliteedi monitooring teadusraamatukogu kasutaja tolerantustsoonis kui teenuste arendamise lähtepunkt (Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel). Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool, filosoofiateaduskond

EL-i noorsoostrategia: investeerimine ja mobiliseerimine. Uuendatud avatud koordineerimismeetod noortega seotud väljakutsete ja võimaluste tarvis. Komisjoni teatis nõukogule, Euroopa Parlamendile, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele. Euroopa Ühenduste Komisjon 27.4.2009. Ametlik tõlge leitav dokumendiotsinguga portaalist <http://europa.eu> 24.04.2010

Erulkar, A. S., Beksinska, M., Cebekhulu, Q. 2001. An Assessment of Youth Centres in South Africa. Pretoria: Population Council & Reproductive Health Research Unit

European Confederation of Youth Clubs. 2008. What is Open Youth Work? Berchem: European Confederation of Youth Clubs

European Portfolio for Youth Workers and Youth Leaders. 2007. Strasbourg: Council of Europe Publishing, Directorate of Youth and Sport

Ferrance, E. 2000 Themes in Education: Action Research. Providence: Brown University, Northeast and Islands Regional Educational Laboratory

Hovi, M., Luukkonen, T., Mäkela, P., Pakka, V., Taponen, H., Westman, M. 2009 Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nurisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Julkaisuvuosi

Huvihariduse olukorra ülevaade EHIS-e andmete põhjal 2008/2009. õppeaastal. 2009. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium

Kasemets, L., Rahnu, L. 2005. Avatud noortekeskuste olukorra kaardistamise uuring. Tellija Mitte-eestlaste Integratsiooni Sihtasutuse Haridusprogrammide Keskus. Tallinn: MindPark.

Kost, R. 2006. Kvaliteedi hindamise kogemused ja suunad noorsootöös Euroopa tasandil. *E-kogumikus* 15.09.2006 toimunud kvaliteediseminari materjalid. www.tartu.ee/kvaliteediseminar 24.04.2010

Krathwohl, D. R. 1998. Methods of Educational & Social Science Research. An Integrated Approach. United States: Addison Wesley Longman

Kvaliteedikindlustamine 2009. Programmi Primus kõrghariduse kvaliteedikindlustamise pilootprojekt. <http://primus.archimedes.ee/node/37> 24.04.2010

Laherand, M.-L. 2008. Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk OÜ

Lorenz, W. 2009. The function of history in the debate on social work. *Kogumikus* Verschelden, G., Coussée, F., Van de Walle, T., Williamson, H. (eds) 2009. The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today. Strasbourg: Council of Europe Publishing. Lk 17-25

Maripuu, I. 2007. Strateegilise juhtimise tööriistade kasutamine ja nendega rahulolu Eesti organisatsioonides ning olukorra võrdlus muu maailma kogemusega. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool, majandusteaduskond

Martin, L. 2006. Real Work. A report from the national research project on the state of youth work in Aotearoa. Christchurch: National Youth Workers Network

Miljan, M. (koostaja) 2010. Archimedese aastaraamat 2009. Tallinn: SA Archimedes

Murakas, R., Veski, L., Rämmer, A., Alvela, A., Lepik, A., Maasalu, A. 2007. Tartu linna noortekeskused linna õpilaste ja noortekeskuste külastajate pilgu läbi. Tartu: Tartu Ülikool, Sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika osakond

Noorsootöö strateegia 2006-2013. 2006. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium.

Noorsootöötaja kutsestandard III-V. Hariduse kutsenõukogu 01.03.2006. *Trükitud* 2007. Tallinn: Eesti Noorsootöö Keskus

NYA Guide to Youth Work in England. 2008. Leicester: National Youth Agency.
<http://www.nya.org.uk> 24.04.2010

Oakland, J. S. 2006. Terviklik kvaliteedijuhtimine. Teooria ja praktika. Tallinn: Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus & OÜ Külim

Paidre, A. 2001. Noorsootöö mudel Eesti avaliku halduse organisatsioonis. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool, humanitaarteaduskond

Pramann, S. 2007a Avatud koordineerimise meetod - võimalus noorsootöö valdkonnas. *Kogumikus* Noortest ja noorusest täna. Tallinn: Eesti Noorsootöötajate Ühendus. Lk 99-107

Pramann, S. 2007b. Noorsootöö hindamise kriteeriumid noortekeskuste näitel. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool, kasvatusteaduste instituut

Reiska, E. 2008. Tallinna avatud noortekeskuste töötajate arvamusuuringu tulemuste kokkuvõte. Tallinn: Eesti Noorsoo Instituut

Reiska, E., Taru, M. 2007. Ülevaade Tallinna noortekeskusi külastanud noorte arvamustest noortekeskuste kohta. Tallinn: Eesti Noorsoo Instituut

Reitav, U., Krussell, S. 2008. Noorsootöö rahastamine kohalikes omavalisustes. Uuringu aruanne. Tallinn: Eesti Noorteühenduste Liit. *Sisekaanel autori nimi kirjapildis Krusell.*

Saar, E. 2004. Ametigrupid kui sotsiaalsed kooslused. *Kogumikus* Õpetajad: maa sool või kraadiga spetsialistide ametigrupp? Tallinn: Tallinna Pedagoogikaülikooli Rahvusvaheliste ja Sotsiaaluuringute Instituut. Lk 13-40

Schizzerotto, A., Gasperoni, G. (supervisors) 2001. Study on the State of Young People and Youth Policy in Europe. Milano: IARD – Istituto di Riserca S.c.r.l.

Seminari „Mis on hea noorsootöö tunnused?“ materjalid. 2006. Tartu LV kodulehel www.tartu.ee/kvaliteediseminar 24.04.2010

Seminari „Hea noorsootöö tunnused ja nende ühisosa“ materjalid. 2007. Tallinna LV kodulehel www.tallinn.ee, otsing „Hea noorsootöö tunnused ja nende ühisosa“ 24.04.2010

Siurala, L. 2007. A European Framework for Youth Policy. Strasbourg: Council of Europe Publishing, Directorate of Youth and Sport

Smith, M. K. 2007. Action research. *Artikkel entsüklopeediast* The encyclopedia of informal education. www.infed.org/research/b-actres.htm 24.04.2010

Tallinna Haridusasutuste Kvaliteediauhind. <http://www.tallinn.ee/est/haridus/Tallinna-Haridusasutuste-Kvaliteediauhind> 24.04.2010

Tallinna noorsootöö kommunikatsioonistrateegia 2008-2012. 2008. Tallinn: Tallinna Noorsoo- ja Spordiamet

Talur, P. 2009. Hea noorsootöö heas noortekeskuses. Noortekeskuste kvaliteediprojekti kokkuvõte. Tartu: MTÜ Persona

Talur, P. 2007. Noorsootöö kvaliteedihindamine – kas okkaline tee? Kogumikus Noortest ja noorusest täna. Noorsootööalaste artiklite kogumik. Tallinn: Eesti Noorsootöötajate Ühendus

Talur, P. 2006. Tartu noortekeskuste kvaliteedihindamine 2005. Projekti kokkuvõte. Tartu: MTÜ Persona

Talur, P. 2001. Noorsootöö kontseptsioon – samm lähemale järjepidevale tänapäevasele noorsoopoliitikale Eestis. *Kogumikus* Noorsootöö XXI sajandil. Noorsootööalaste artiklite kogumik. Haapsalu: projekt Varjupool. lk 34-37

Talur, P., Dahl, M., Visnapuu, U., Hannolainen, A., Tapupere, M. 2008. Enesehindamise käsiraamat noorteühendustele. Tallinn: Eesti Noorteühenduste Liit

The future of the Council of Europe Youth Policy: AGENDA 2020. Declaration of the 8th Council of Europe Conference of Ministers Responsible for Youth, Kyiv, Ukraine, 10-11 October 2008. www.coe.int/youth, ministerial conferences 24.04.2010

Tohver, S. 2004. Noortekeskused on avatud kõigile noortele. Õpetajate Leht nr 5, 06.02.2004

Tooman, H. 2002. Sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamine ja kontroll. *Kogumikus* Sotsiaalteenused – kellele, milleks ja kuidas? Pärnu: Tartu Ülikooli Pärnu kolledzh, EV Rahandusministeerium, EV Rahvastikuministri Büroo

Vanemate suhtumine laste ja noorte huvialaharidusse. 2005. Tallinn: Faktum uuringukeskus

Verschelden, G., Coussée, F., Van de Walle, T., Williamson, H. (eds) 2009. The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today. Strasbourg: Council of Europe Publishing

Williamson, H. 2002. Supporting young people in Europe: principles, policy and practice. Strasbourg: Council of Europe Publishing

Ümarik, M., Loogma, K. 2005. Pädevused ja pädevuste arendamine noorsootöö valdkonnas: Eesti noorsootöötajate professionaalne taust. Tallinn: Tallinna Ülikooli Haridusuuringute Instituut

Youth and the United Nations. Youth Development Indicators. <http://www.un.org/esa/socdev/unyin/youthindicators1.htm> 24.04.2010

Õigusaktid ja nende eelnõud

Noorsootöö seadus. Vastu võetud Riigikogu 17.02.1999. a seadusega, viimane redaktsioon 26.11.2009 (RT I 2009, 62, 405) kehtima hakkamisega alates 1.01.2010

Programmi „Noorsootöö kvaliteedi arendamine“ kinnitamine ja programmi elluviija volituste andmine. Haridus- ja teadusministri 30. juuni 2008 käskkiri nr 718

Seaduse eelnõu 676 SE II-1. Noorsootöö seadus. Algataja: Vabariigi Valitsus. Algatatud: 28.01.2010. Juhtivkomisjon: kultuurkomisjon. www.riigikogu.ee 24.04.2010

Tallinna Linnavolikogu otsus 19. juuni 2008 nr 129 „Tallinna arengukava 2009-2027 kinnitamine“. Redaktsioon 05.03.2009 nr 36 www.tallinn.ee 24.04.2010

Tartu Linnavolikogu määrus 31. jaanuar 2008 nr 82 „Tartu linna kultuuri, spordi ja noorsootöö arengukava 2008-2013“ www.tartu.ee 24.04.2010

Kodulehed

Council of Europe <http://www.coe.int> 24.04.2010

Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus <http://www.ank.ee/> 24.04.2010

Eesti Hariduse Infosüsteem <http://www.ehis.ee/> 10.05.2010

Euroopa Liidu Portaali <http://europa.eu> 24.04.2010

Haridus- ja Teadusministeerium <http://www.hm.ee> 24.04.2010

Youthpass www.youthpass.eu/en/youthpass 24.04.2010

Lisad

Lisa 1. Projektis „Hea noorsootöö heas noortekeskuses“ kasutatud hindamisleht

Jrk nr	Väide	Nõustun täiesti	Pigem nõustun	Nii ja naa	Pigem ei nõustu	Ei nõustu üldse	Põhjendus
JUHTIMINE							
1	Töötajad on pühendunud ja pädevad, saanud erialase ettevalmistuse ning osalenud täienduskoolitustel. Nad oskavad noortega hästi kontakti luua, suhtlevad sõbralikult ja kindlalt. Töötajad mõistavad ja rakendavad noorsootöö eetilisi põhimõtteid ning on initsiatiivikad.						
2	Juhid on taganud sellise keskuse ülesehituse ja töökorralduse, et on võimalik hästi töötada ja saavutada häid tulemusi; töötajatel, vabatahtlikel ja juhtidel on ladus koostöö, ülesanded on selgelt jagatud.						
3	Olemas on lüh- ja pikaajalised tegutsemisplaanid , kavandatu viiakse ellu, plaane ja nende teostumist ning võimalikke riske analüüsitakse, keskus hindab oma tööd võrdluses varasemate aastatega ja teiste keskustega.						
4	Juhtimisdokumentatsioon on piisav, keeleliselt selge ning avalikult kättesaadav, töö kvaliteeti jälgitakse ja analüüsitakse pidevalt.						

AVATUS						
5	Keskuse tööd korraldatakse arvestades noorte huvisid, võimeid ja soove , noorte paremaks tundmaõppimiseks ja kaasamiseks on kasutusel mitmeid tõhusaid meetodeid.					
6	Info keskuse tegevustest on huvilistele mitmekesistel infokandjatel kättesaadav, kodulehekülg on kaasaegne ja infoküllane.					
KOOSTÖÖ						
7	Keskuse juhid ja töötajad on hästi kursis keskuse tähtsate partnerite (laste- ja noorterühmade, laste- ja noorteühingute esindajate, lastevanemate, rahastajate ja teiste) ootustega ning on leidnud nende vahel hea tasakaalu.					
8	Koostöösuhteid partneritega arendatakse probleeme ennetavalt ja kindla kava järgi, loodud on kaasamise struktuurid nii keskuse sees kui keskuseväliselt.					
9	Keskus on kogukonda positiivselt mõjutanud, olnud näiteks heaks eeskujuks keskkonna eest hoolitsemisel, algatanud kõigile kasulikke tegevusi vm; kohalik kogukond väärtustab keskuse tööd.					

OSAVÕTT						
10	Noored osalevad aktiivselt keskuse tegevustes, palju on korduskülastusi ning kujunenud on noorteliidrid, kes teevad omaalgatuslikult koostööd noorsootöötajatega; noortel on huvi ja võimalus hinnata, mida nad on noorte keskuses õppinud.					
VÕIMALUSED						
11	Keskus on määratlenud oma sihtrühmad ning loonud kõigile määratletud sihtrühmadele head tegutsemisvõimalused; kasutusel on palju erinevaid töömeetodeid, mida pidevalt värskendatakse.					
12	Keskus on turvaline, noortepärane, korras ja puhas; rajatiste ja sisustuse eest on hästi hoolt kantud; keskus on ligipääsetav puuetega noortele; keskusel on piisavalt ressursse noorsootöö korraldamiseks.					

Lisa 2. Projektis „Hea noorsootöö heas noortekeskuses“ kasutatud noortekeskuse enesetutvustuslehe küsimused

1. Nimetus
2. Omandivorm
3. Omaniku nimetus
4. Asukoht
5. Postiaadress
6. Keskuse suurus m²
7. Keskuse tööruumide suurus m²
8. Palgaliste töötajate arv
9. Palgaliste töötajate arv täistöökohtades
10. Palgaliste töötajate haridus
11. Vabatahtlike arv
12. Vabatahtlike arv täistöökohtades
13. Vabatahtlike haridus
14. Eelmise majandusaasta eelarve
15. Tegevuse eesmärk
16. Olulisemad lõppenud ettevõtmised
17. Olulisemad käimasolevad ettevõtmised
18. Olulisemad planeeritavad ettevõtmised
19. Arengut ja tegevust suunavad dokumendid
20. Arengut ja tegevust suunavad keskusevälised dokumendid
21. Muud olulised keskuse tööd puudutavad dokumendid
22. Otsuseid tegevaid ja/või nõuandvad kogud
23. Info levitamise kanalid
24. Kuuluvus katusorganisatsioonidesse
25. Sisustus, noorsootöö tarvikud
26. Turvalisuse ja tervislikkuse tagamine
27. Koostööpartnerid ja -vormid
28. Kõige tugevamad küljed

29. Arendamist vajavad küljed

30. Oluline täiendav info

Enesetutvustuslehe täitja:

Lisa 3. Noortekeskuste hindaja meelespea

Enne noortekeskusesse minekut

- tutvu noortekeskuse enesetutvustuslehega ja muu keskuse kohta kättesaadava avaliku infoga
- mõtle enda jaoks valmis küsimused, mille abil saad keskuse töötajatelt või keskuse käimise kogemusest piisavalt infot vaatluslehe täitmiseks
- mõtle läbi, kuidas korraldada märkmete tegemise – sülearvutiga laua taga istumiseks ei pruugi keskuses olla võimalust, kehvem aga on see, et selline märkmete tegemise viis mõjub ilmselt formaalselt ja ebasõbralikult; pigem võiks kohapeal panna vaatluslehele käsitsi kirja märksõnu ning pärast külastust oma muljed põhjalikumalt lahti kirjutada
- pane ennast tehniliselt valmis – võta kaasa vaatlusleht, paber ja kirjutusvahend märkmete tegemiseks; kui on, siis visiitkaart enesetutvustuseks; kui sinu igapäevatöö on noorsootöö valdkonnas, siis võib kaasa viia näiteks oma töökohta tutvustava voldiku vms
- kontrolli oma postkasti – äkki on sulle tulnud teade, et mingil ootamatul põhjusel on keskus sinu kavandatud külastuspäeval suletud
- tee kindlaks, kuidas täpselt keskuse juurde saab – linnade kaardid ja busside sõiduajad leiab linnavalitsuste kodulehtedelt
- küsi projektijuhilt, kui miski on jäänud ebaselgeks
- ära teata noortekeskusele ette, et oled tulemas – sind osatakse kindlal ajaperioodil oodata, täpne aeg pigem piirab sind ennast ja tekitab keskuse töötajatest stressi kuidagi eriliselt valmis olla

Noortekeskuses

- sisenedes tutvusta ennast keskuse töötaja(te)le
- püüa keskuse igapäevatööd segada nii vähe kui võimalik – ära korralda info kogumiseks vestlusringi või küsitlust, ära võta initsiatiivi keskuse tegevustes, vaid ole tagasihoidlik pealtvaataja (kui keskuse töötajad sind kaasa lööma kutsuvad, siis võib

mõistagi ühineda, initsiatiivi võtmine ei ole aga hea mõte, sest saadud emotsioon segab sind hilisemal vaatluslehe täitmisel objektiivne olemast)

- pea meeles, et hindad keskust kui organisatsiooni, aga mitte keskuses olevaid lapsi või noori ehk keskuse kliente
- küsi näha või paberil kaasa sind huvitavaid ja vaatluslehe täitmisele kaasa aitavaid avalikke dokumente, nt arengukava, tööplaan, ametijuhendid vms
- käitu loomulikult – intervjuu korraldamine või vestlusest keeldudes märkmete tegemine on ühtviisi kehvad äärmused, sõbralik vestlus erinevate kohalviibijatega kujuneb ilmselt iseenesest; võid ka ise vestlust alatada, et näiteks saada teada noorte muljeid keskusest, aga väldi ühe-kahe arvamuse põhjal üldistuste tegemist
- pea meeles, et külastuse kestus on umbes 1,5 tundi – see on ette antud selleks, et vaatlejate muljed oleksid kogutud sarnase ajavahemiku ja seetõttu võrreldava(ma)d; stopperi kasutamine oleks siiski liig☺, kümmekond minutit ette-taha ei ole olulised
- kui pildistad, siis pea meeles, et hea tava kohaselt tuleb keskuse töötajalt selleks eelnevalt luba küsida; kui fotografeerid kedagi äratuntavast kaugusest või poosis, siis tuleks selleks luba küsida ka temalt (alaealiste puhul vanematelt - mis sisuliselt tähendab, et laste näod ei tohiks jääda pildile)

Pärast keskuses käimist

- Asu võimalikult kohe täitma vaatluslehte, et saada kirja vahetud muljed
- Hädavajadusel küsi keskusest infot juurde, aga pigem võiks seda vältida – ka info puudumine millegi kohta on kõnekas tõsiasi; vaatluslehele võib ka märkida, et üht või teist asja ei saanud enesetutvustuslehe+avaliku info+külastuse põhjal hinnata
- Lase kogemusel settida ja vaata vaatlusleht enne projektijuhile ärasaatmist üle – võib-olla tahaksid paari päeva pärast midagi teistmoodi sõnastada
- Kui mõni kaalukas mõte või mulje ei näi sobivat vaatluslehe vormile, kirjuta see lisalehele, mille saad koos vormiga projektijuhile saata
- Mõtle läbi (või pane isegi kirja), mida tahaksid selle kogemuse kohta vaatlusjärgses vestlusringis teistega jagada

Lisa 4. Intervjuu abiküsimustiku ühe küsimuse näidis

Jrk nr	Väide	Nõustun täiesti	Pigem nõustun	Nii ja naa	Pigem ei nõustu	Ei nõustu üldse	Põhjendus
JUHTIMINE							
1	Töötajad on pühendunud ja pädevad, saanud erialase ettevalmistuse ning osalenud täienduskoolitustel. Nad oskavad noortega hästi kontakti luua, suhtlevad sõbralikult ja kindlalt. Töötajad mõistavad ja rakendavad noorsootöö eetilisi põhimõtteid ning on initsiatiivikad.						
1.1.	Selle näitaja hindamine on vajalik						
1.2.	Selle näitaja hindamine on kasutatava meetodiga (keskuse enesetutvustus + vaatlus + tutvumine dokumentidega) võimalik						
1.3.	Selle näitaja hindamine on lihtne						