NOORTEINFO KÄSIRAAMAT

Põhjalik ülevaade noorteinfost, selle arendamisest ja kvaliteedipõhimõtetest noortega töötavatele spetsialistidele ning asutustele

Uuenenud versioon

TALLINN
2025

Noorteinfo käsiraamat „Põhjalik ülevaade noorteinfost, selle arendamisest ja kvaliteedipõhimõtetest noortega töötavatele spetsialistidele ning asutustele“

Tallinn 2025

ISBN 978-9916-779-04-0 (pdf)

Täiendatud versioon.

Teksti kirjutasid: Tanja Dibou, Ilona-Evelyn Rannala, Kaie Pranno, Kadri Koort-Kauniste, Mai Pitsner.

Käsiraamatut täiendas Haridus- ja Noorteamet.

HARIDUS- JA NOORTEAMET

HARIDUS- JA TEADUSMINISTEERIUM

Noorteinfo käsiraamat valmis esmakordselt Eesti Noorsootöötajate Kogu poolt 2020. aastal Eesti Noorsootöö Keskuse rahastusel.

Usaldusväärne informatsioon

SISUKORD

Sissejuhatus 5

1 Noorte arengu toetamine noorsootöö kaudu 7
Ilona-Evelyn Rannala, Tanja Dibou

1.1. Info roll igapäevaelu osana 8
1.2. Noorte arengu toetamine noorsootöö võimaluste kaudu 11
1.3. Noorsootöötajate roll ja pedagoogiline lähenemine noorteinfotöös 14
Kokkuvõte 19
Iseseisev praktiline ülesanne 19
Kasutatud allikad 20

2 Noorteinfoga seotud põhimõisted, dokumendid ja võrgustik 22
Tanja Dibou

2.1. Noorteinfo tähendus ja eesmärk 23
2.1.1. Noorteinfo liigid 25
2.1.2. Noorteinfo olulisus noorte osaluse toetamisel 27
2.2. Noorteinfotöö tähendus ja eesmärk 31
2.3. Noorteinfoteenuse tähendus ja eesmärk 32
2.3.1. Noorteinfoteenusete liigid 32
2.4. Noorteinfoga seotud alusdokumendidliigid 34
2.5. Võrgustikupartnerid Eestis ja Euroopas noorteinfo kättesaadavuse tagamisel ja korraldamisel 37
Kokkuvõte 40
Iseseisev praktiline ülesanne 40
Kasutatud allikad 41

3 Praktiline noorteinfotöö 42
Tanja Dibou

3.1. Noorteinfotöö füüsilises ja digitaalses keskkonnas 43
3.2 Noorte infovajaduste- ja huvide väljaselgitamine 45
3.2.1. Infovajaduste jaotus 47
3.3. Noorteinfo koondamine ja allikakriitilisus 49
3.4. Noorteinfo loomine 53
3.5. Noorteinfo vahendamine 54
3.6. Noorteinfo süstematiseerimine 58
3.7. Noorteinfo säilitamine 60
3.8. Noorteinfotöö ja võrgustikutöö olulisus noorte toetamisel 61
3.9. Noorteinfotöö ja varajane märkamine ning sekkumine 63
Kokkuvõte 65
Iseseisev praktiline ülesanne 66
Kasutatud allikad 67

4 Esmane nõustamine ja usaldusliku suhte loomine ... 68
Kaie Pranno, Kadri Koort-Kauniste, Mai Pitsner, Tanja Dibou

4.1. Noorte esmane nõustamine noorteinfotöös ... 69
4.2. Usaldusliku suhte loomine ... 75
Kokkuvõte ... 81
Iseseisev praktiline ülesanne ... 81
Kasutatud allikad ... 82

5 Meedia- ja infokirjaoskus noorteinfo loomisel ning tarbimisel ... 83
Kaie Pranno, Tanja Dibou

5.1. Põhimõisted ja seos noorteinfotööga ... 84
5.2. Digitaalse kirjaoskuse arendamine noorteinfotöös ... 88
5.3. Digitaalse noorteinfotöö alused ... 90
5.4. Digitaalse noorteinfo loomine ja vahendamine ... 93
Kokkuvõte ... 95
Iseseisev praktiline ülesanne ... 95
Kasutatud allikad ... 96

6 Noorteinfotööks vajalikud kompetentsid ja nende arendamine ... 98
Ilona-Evelyn Rannala, Kadri Koort-Kauniste

6.1. Noorsootöötaja vaade ... 99
6.1.1. Kompetentside arengu tööriist #YouthInfoComp ... 100
6.1.2. Noorsootöötaja kutsestandardis kirjeldatud kompetentsid ... 101
6.1.3. Kokkuvõtteks noorsootöötaja vaatest ... 102
6.2. Organisatsiooni vaade ... 105
6.2.1. Õppiv ja arenev organisatsioon ... 107
6.2.2.Soovitusi juhtidele ... 109
6.3. Kohaliku omavalitsuse tugi ja vaade ... 113
6.3.1 Noorteinfoteenuse korralduse mudel teenuse arendamiseks ... 114
Kokkuvõte ... 116
Kasutatud allikad ... 117

7 Kvaliteedijuhtimise põhimõtted noorteinfoteenuse arendamisel ja pakkumisel ... 119
Kadri Koort-Kauniste

7.1 Kvaliteedihindamise ja kvaliteedijuhtimise olemus ning erinevus ... 120
7.2 Lühiülevaade noortevaldkonna kvaliteedihindamisest ... 122
7.3 Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise põhimõtted ... 124
7.4 Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise põhimõtete rakendamine ehk kuidas kohalikus omavalitsuses noorteinfoteenust pakkuda ja arendada ... 126
Kokkuvõte ... 128
Kasutatud allikad ... 129

8 Noorteinfoteenuste disainimine ja arendamine ... 130
Kadri Koort-Kauniste, Tanja Dibou

8.1 Noorteinfoteenuste disainimine ja arendamine ... 131
Kokkuvõte ... 136
Kasutatud allikad ... 137

9 Sõnaraamat ... 138

SISSEJUHATUS

"Õigete otsuste langetamisel ei ole määrav informatsiooni hulk, vaid selle kvaliteet."

Lennart Meri
Eesti Vabariigi president 1992–2001

Loodetavasti räägib käsiraamatu pealkiri iseenda eest ning president Lennart Meri tsitaat informatsiooni kvaliteedist peegeldab vajadust käsiraamatu järele. Professionaalne noorteinfotöö noorsootöö ühe osana on üha olulisem infoajastul, mida iseloomustab info ja infokanalite rohkus. Noortele võib valmistada raskusi leida usaldusväärset, sh spetsiifilist infot, mis toetaks neid nende eluga seonduvatele küsimustele vastamisel.

Käsiraamat on mõeldud noortega tegelevatele spetsialistidele noorteinfo teemas orienteerumiseks, nende teadmiste korrastamiseks ja täiendamiseks ning noorteinfotööks vajalike oskuste omandamiseks. Käsiraamatu sihtgrupina on silmas peetud noortega tegelevaid spetsialiste, kes puutuvad igapäevatöös kokku noorte eluga seonduvate küsimustega. Nende hulka kuuluvad noorsootöötajad (sh laagrijuhid ja -kasvatajad, malevakorraldajad ja rühmajuhid, huvijuhid, huviringide juhendajad, huvikoolide õpetajad), treenerid, õpetajad, sotsiaalpedagoogid, karjäärinõustajad, kohaliku omavalitsuse noorsootöö-, hariduse-, spordi-, kultuurispetsialistid, jt. Käsiraamat on praktiline töövahend nii kohalikul kui ka riiklikul tasandil noorteinfoteenuse arendamiseks ning noorteinfo kvaliteedi ja kättesaadavuse parandamiseks. Lisaks saab käsiraamatut kasutada nii noorsootöö eriala õpingutel Eesti ülikoolides kui ka noorsootöötajate täienduskoolitustel. Noorteinfo käsiraamat toetab praktikuid ning aitab tasemeõppes ja täienduskoolituses osalejatel õpitut paremini igapäevatöösse lõimida.

Käsiraamatu koostamisel lähtuti noorteinfot ning noorteinfotööd reguleerivatest dokumentidest, juhistest ja materjalidest, sh Euroopa noorteinfo- ja nõustamise agentuuri (ERYICA) materjalidest, infoteaduse, õpetamise ja noorsootöö teoreetilistest lähtekohtadest ja noorteinfo teemaga seotud uuringutest. Käsiraamat toetab Euroopa noorteinfo harta põhimõtete rakendumist ning noorsootöötaja kutsestandardis nõutud noorteinfotöö pädevuste arengut, mis aitavad toetada noorte iseseisvust, suurendades noorte teadlikkust erinevatest võimalustest oma elu paremaks korraldamiseks ning mõtestatud osaluseks ühiskonnas. Lugejaid ergutatakse loetut kinnistama küsimustega iga käsiraamatu peatüki lõpus, et loetu saaks selgemaks ja omandaks tähenduse.

Ilona-Evelyn Rannala ja Tanja Dibou

1 NOORTE ARENGU TOETAMINE NOORSOOTÖÖ KAUDU

Ilona-Evelyn Rannala, Tanja Dibou

Sissejuhatus

Käesolevas peatükis saavad käsiraamatu lugejad kaasa mõelda info rolli üle ühiskonnas ja eelkõige noorte elus. Peatükk aitab noorsootöötajal[1] arutleda mitmete oluliste küsimuste üle seoses info, noorte, noorsootöö ja noorteinfoga. Otsitakse vastuseid sellele, kui kitsalt või laialt infoga seotud tegevusi käsitleda, millist infot noored vajavad, millal ja missugune info on kasulik, mis on noorteinfo roll ning kuidas info abil toetada noore osalemist ühiskonnas.

Peatükis on põhjalikumalt juttu noorte positiivse arengu toetamisest ning noorsootöö seostest õppimisega. Arutletakse selle üle, et info viibki õppimise, teadmiste ja tarkuseni, aga ka probleemide lahendamise, otsuste ja tegudeni, mis annab noorteinfole noorsootöö ühe osana äärmiselt olulise rolli ning mõtiskletakse pedagoogilise lähenemise üle noorsootöös ja noorteinfotöös. Esimene peatükk annab noorsootöötajatele vajalikud teadmised noorte arenguvajaduste kaardistamiseks, nende kaasamiseks ja teavitamiseks ning neile õppimiseks soodsa keskkonna loomiseks, tegevuse eesmärgistamiseks ja noorte motiveerimiseks. Noorsootöötajad leiavad siit ühtlasi häid mõtteid, kuidas avalikkusega noorsootööst rääkida.

---

[1] Noortekeskuses, üldhariduskoolis, huvikoolis, noortelaagris, -malevas, -ühingus, -programmis, -projektis vm noortega töötav või kohalikus omavalitsuses noorsootöö korralduse eest vastutav spetsialist.

1.1 Info roll igapäevaelu osana

Info üleküllus, infoühiskond, erinevad infokanalid ja infootsing on meie igapäevase elu lahutamatu osa. Info võib olla erinev, eksitav, abistav, kergesti või raskesti leitav, usaldusväärne või mitte jne. Lisaks mõjutab info tarbimist ja infotöötlemist tehnoloogia ning tehisintellekti kiire areng. **Infot on palju ja inforohkus on loonud olukorra, kus informatsioon ja selle tarbimine ning levitamine on muutunud igapäevaelu lahutamatuks osaks** ning seetõttu on muutunud ka infopädevus üha olulisemaks oskuseks iga inimese elus.

Kvaliteetne ja usaldusväärne info on noorte iseseisvuse ning enesearengu aluseks. Üheks noorsootöö toimevaldkonnaks on eesmärgipärane noortele vajaliku ja huvipakkuva info väljaselgitamine ja vahendamine ehk noorteinfotöö. Kuid noorsootöötaja ülesanne ei seisne noorteinfotöö kontekstis ainult info vahendamises, vaid noorte mitmekülgses toetamises info eesmärgipäraselt kasutamisel ja mõtestamisel[2]. Sealjuures peab noorsootöötaja silmas pidama nii noorsootöötaja kutse-eetikat (ENK, 2017) kui ka Euroopa noorteinfo hartat (ERYICA, 2018) ning jääma neutraalseks, objektiivseks, avatuks ning lugupidavaks noorte privaatsuse, autonoomsuse, maailmavaadete ja väärtuste suhtes.

Professionaalne noorteinfotöö, aga ka üleüldine informatsiooni tarbimine, mõtestamine ja kasutamine on seotud infopädevusega. **Infopädevus on oskus infovajadust hinnata, oskus sobilikku infot leida ning oskus infot analüüsivalt, kriitiliselt ja eetiliselt kasutada** (Lanning, 2012). Infopädevus on võime aru saada, millal infot on vaja ning seejärel leida, hinnata ja kasutada seda infot tulemuslikult ja eetiliselt, et saada vastus, lahendada olukord ning õppida tuleviku jaoks. Infopädevus on omandatav ja arendatav.

Infopädevuse arendamine infoühiskonna kontekstis on oluline, sest informatsioon võiks tuua kasutajale kasu, kuid esineb ka tahtlikku väärinfot, mis tekitab kahju. Tahtlik väärinfo võib esile tulla näiteks valimiste kontekstis, kus selle eesmärk on süsteemne vastaskandidaatide või erakondade maine kahjustamine ja seeläbi enda positsioonide kindlustamine valijate silmis. Kahjustavat väärinfot on levitatud ka noortele, näiteks mitmete neile suunatud virtuaalmängude või -väljakutsetega (Momo-challenge jt). Virtuaalsete suhtlusvõimaluste paljusus teeb väärinfo leviku üsna lihtsaks, mistõttu on info kriitiline analüüsimine äärmiselt oluline.

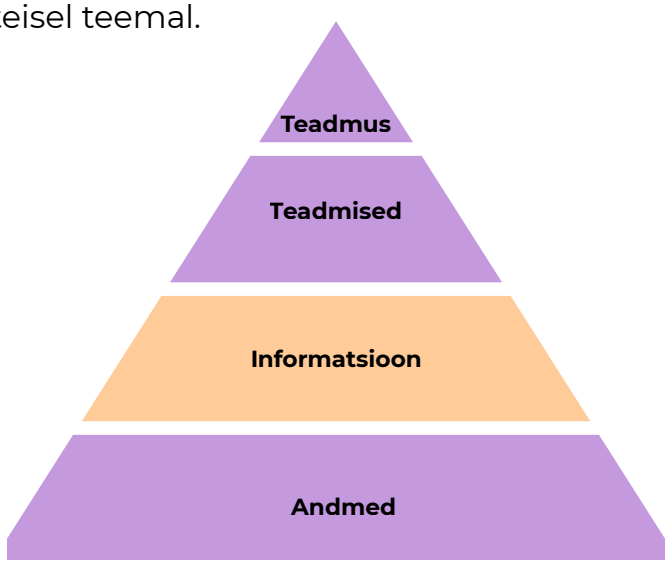
---

[2] Mõtestamine on tähenduse andmine, info tõlgendamine ja oma elukogemusse või olukorda paigutamine. Mõtestamine on alati seotud isiklike kogemuste, kultuurilise ja sotsiaalse taustaga, teiste inimestega meie ümber jne.

Michael Buckland (1991) eristab mõiste "informatsioon" käsitlemisel kolme tähendust:

- **informatsioon kui protsess**, mis tähistab inimeste informeerimist ja näitab inimese teadmiste seisundi muutumist;
- **informatsioon kui teadmine**, mis peegeldab informeerimise käigus omandatut;
- **informatsioon kui „asi"**, mis viitab informeerivatele andmetele ja dokumentidele kui objektidele.

Nagu näha jooniselt 1.1, ei ole andmed otseselt informatsioon ja informatsioon ei ole otseselt teadmised, millest saaks eelduslikult tekkida teadmus ehk millestki aru saamine ja täielik mõistmine. Andmed peavad olema kasutamiseks töödeldud ning neil peab olema tähendus ja seosed, et neid võiks informatsiooniks pidada. Kui tekivad asjakohase ja inimese jaoks kasuliku informatsiooni kogumid, saab juba rääkida teadmistest. Kui aga on toimunud informatsiooni analüüsimine ja seejärel tekkinud arusaam, võib rääkida teadmusest või tarkusest (Virkus, 2017). Seega võib tõdeda, et noortele vahendatavat informatsiooni, mis põhineb korrastatud ja süstematiseeritud andmetel, on neil vaja teadmisteks, mis aitavad neil luua teadmuse ehk arusaama ühel või teisel teemal.



Joonis 1.1 Andmete liikumine teadmuse tekkimiseni (Verschuuren & Oers 2018 põhjal)

Noored, nagu noorsootöötajadki, on informatsiooniga igapäevaselt seotud selliste tegevuste kaudu nagu info otsimine, vahendamine, süstematiseerimine ja säilitamine ning info kasutamine koos selle mõtestamisega. Info otsimisele eelneb infovajadus, mis võib-olla **teadvustamata, teadvustatud, formuleeritud või kohandatud** (Virkus, 2009). Täpsemalt on sellest juttu peatükis 3.

Eesmärgistatud info otsimise kõrval võib eksisteerida, seda eriti noorte seas, infoväljas viibimine meelelahutuslikul põhjusel või isegi põhjuseta. Viimane aitab selgitada sellist sotsiaalsest nähtust nagu FOMO (fear of missing out), mis avaldub pidevas hirmus jääda ilma millestki olulisest (sh virtuaalsest kuulumisest kuhugi), mis sotsiaalmeedias aset leiab, ja veendumus sellest, et midagi põnevat seal kindlasti aset leiab, kui vahepeal sotsiaalmeediast eemal olla (Herz jt, 2015).

Info otsimise kõrval jõuab palju infot noorteni tänapäeval ka otsimata ning siin tasub alati hinnata info loomisele kulunud aega – mida kiiremini on info loodud ja vahendatud, seda suurema tõenäosusega on info pealiskaudne või lausa ekslik või eksitav. Tehisintellekti lihtne ja kiire automatiseeritud tekstide genereerimise võimalus on toonud kaasa negatiivse mõju ka info kvaliteedile nagu valeinfo levik, infomullid, üldistatud üksikasjalikkuseta sisu, aga ka teabe kallutatus, mis võib avaldada mõju ühiskondlikule ühtsusele ja arusaamisele ning kutsuda esile erinevaid sotsiaalseid muutusi. Infomullid ja teabe kallutatus võivad põhjustada seega ühiskondlikku lõhenemist, suurendada polariseerumist, kahjustada usaldust institutsioonide vastu, vähendada empaatiat ja koostööd ühiskonnas ning mõjutada tuleviku poliitiliste maastike kujundamist (Buzu, 2024).

Infopädevus hõlmab seega oskust pöörata tähelepanu usaldusväärsete infoallikate mitmekesisusele ja mitte sõltuda ühest infoallikast (Lanning, 2012). Viimane soovitus on kohane ka noorteinfotöös. Seetõttu on noorsootöös, lisaks infovajaduse väljaselgitamisele ja hindamisele, info otsimisele ja vahendamisele äärmiselt oluline jõuda noortega info analüüsimise ja mõtestamiseni, et infost saaks õppimise, teadmiste kujunemise ja probleemide lahendamise ning uute võimaluste loomise vahend. Vahend, mida noortel tuleb õppida kasutama teadlikult, arukalt ja eetiliselt. Selleks, et toetada noori nende infopädevuse tõstmisel, peavad noorsootöötajad tegelema oma infopädevuse tõstmisega.

1.2 Noorte arengu toetamine noorsootöö võimaluste kaudu

Noorsootöö on noortele mitmekülgse arengu tagamiseks tingimuste loomine väljaspool formaalharidust, perekonda ja tööd. Lisaks iseloomustavad noorsootööd noorte osalemine vaba tahte alusel, võrdne kohtlemine, partnerlus, sallivus, noorte huvidest lähtumine ja omaalgatuse toetamine (Noorsootöö seadus, 2010). Nagu eelnevalt mainitud, on noorteinfo osa noorsootööst ja kannab noore elus olulist rolli. Sest kui noorsootöö võimaluste alane informatsioon ehk noorteinfo ei jõua nooreni, siis kuidas saame rääkida noore mitmekülgse arengu toetamisest mistahes osalus- ja tegevusvõimaluste kaudu mitteformaalses või formaalses keskkonnas?

Noorsootööl võib-olla mitmeid rolle või funktsioone, sõltuvalt sellest, kuidas noori ühiskonnas nähakse. Suures plaanis võib käsitlused kokku võtta järgmiselt:

- noorsootöö toetab noorte arengut selleks, et nad kohaneksid ühiskonnaga;
- noorsootöö toetab noorte arengut selleks, et nad muutuvas ühiskonnas ka ise muutusi esile kutsuksid ja ellu viiksid, ehk saavad ise aktiivselt ühiskonnas kaasa rääkida ja osaleda.

Noorsootöö rolli mõistmiseks võib alustada sellest, kuidas me noori ja noorust näeme. Ajaloost leiab erinevaid lähenemisi noortele ja noorusele ning tänagi eksisteerivad erinevad nooruse käsitlused samaaegselt, olles seotud riigi ajaloo, kultuuri ja väärtustega. Noorust võib näha järgmiselt (Tyyskä, 2017):

- **Positiivse arengu teooriad:** noorust nähakse kui perioodi, mis valmistab last ette täiskasvanuks saamiseks (näiteks E. Eriksoni arenguteooria).
- **Konservatiivne lähenemine:** noorust nähakse kui sotsialiseerumise aega ja leitakse, et selle käigus tekib tõenäoliselt raskusi (näiteks arvamus, et noored on kindlasti mässumeelsed, neile meeldib riskikäitumine jms) – „noor kui probleem“ lähenemine.
- **Kriitiline teooria:** nähakse, et noortest on saanud institutsioonide „objekt “ning neil endil ei ole võimu oma elu üle; arutletakse, kellel on noorte üle võimu ja kuidas nad seda võimu kasutavad (õpetajad, noorsoopolitsei jne), ning otsitakse võimalusi noorte võimestamiseks.
- **Inimõiguste perspektiiv:** esikohal on laste ja noorte õigustest lähtumine ja nende õiguste eest seismine – lapsi ja noori teavitatakse nende õigustest ning neid võimestatakse nii, et nad on suutelised enda eest seisma.

Noorsootöötaja võib olla nii eeskuju, õpetaja, kasvataja, suunaja, võimestaja, aktivisti, eestseisja kui ka coach'i[3] rollis. *Tabelis 1.1 on integreeritud Tyyskä lähenemist Buttersi ja Newelli noorsootöö mudelist pärineva ideega kirjeldada noorsootöö funktsioone (viidanud Cooper, 2018) ja seda, kuidas noort või noorsootöötajat sealjuures nähakse. Erinevalt Buttersi ja Newelli mudelist (1978), kus noorsootööd on vaadeldud kindlate ajaperioodide lõikes, on siin noorsootöö integreeritud nooruse käsituste teoreetiliste lähtekohtadega, mis võtabki seega eelneva arutelu kokku.*

	Noor/noorus	Noorsootöö funktsioon	Noorsootöötaja roll
Positiivse arengu teooriad	Teel küpseks inimeseks (täiskasvanuks) saamise poole.	Toetada noori üleminekul lapse- ja nooreeast täiskasvanuks saamisel. Aidata omandada ühiskonna normid, reeglid ja toetada ühiskonnas hakkama saamist.	Eeskuju, suunaja, õpetaja
Konservatiivne lähenemine	Teel küpseks inimeseks (täiskasvanuks) saamise poole tekib noortel enamasti probleeme, nad on mässumeelsed, protestivad, rikuvad reegleid jne.	Probleeme on vaja ennetada, riskikäitumist vähendada ja noored suunata tagasi ühiskonna normide, reeglite ning aktsepteeritava toimetuleku juurde.	Suunaja, nõustaja, kasvataja, mõnel juhul kontrollija
Kriitiline teooria	Noored on ühiskonna liikmed juba noorena, nende protestid jm on mõistetav, sest enamasti on noored võimust ilma jäetud ja otsuste tegemises ei osale.	Noorte võimestamine osalema iseenda elu, aga ka kogukonna ja ühiskonna elu otsustes, ja kaasarääkimises.	Aktivist, eestseisja, *coach*
Inimõiguste perspektiiv	Noored on ühiskonna liikmed juba noorena ja neil on õigus kaasa rääkida, otsustada ning osaleda. Noorte õigustest lähtumine ja nende tagamine on oluline.	Noorte võimestamine, nende õiguste eest seismine.	Aktivist, eestseisja, *coach*

Tabel 1.1 Nooruse käsitlused, noorsootöö funktsioonid ja noorsootöötaja rollid (Tyyskä, 2017; Cooper, 2018; Butters, Newell, 1978 põhjal)

[3] *Coach*'i mõistame siin kontekstis kaasamõtlejana, kes soovib inimese (antud juhul noore) arengut toetada, kuid annab vastutuse ja valikute tegemise inimesele endale.

Noorsootöö alusena sagedamini viidatud (Sercombe, 2018) noorte positiivse arengu toetamise kontseptsioonis, mille töötas välja G. Konopka (1973) on kaheksa tegutsemise põhimõtet (viidanud Walker, 2016):

1. turvalisuse ja elu korrastatuse tunnetamine;
2. aktiivse osalemise ja kuulumise kogemine;
3. enesehinnangu arendamine tähendusrikka panuse kaudu;
4. eneseavastamine eksperimenteerimise kaudu;
5. oluliste ja sisukate suhete arendamine eakaaslaste ning täiskasvanutega;
6. konfliktsete väärtuste üle arutlemine ning oma väärtuste kujundamine;
7. uhkuse tundmine oma kompetentsuse ja meisterlikkuse üle;
8. elu nautimise võime ning edu võimalikkusesse uskumise suurendamine.

Positiivse arengu toetamise kaheksa põhimõtet näitavad, et noorsootöö peamine ressurss on noorsootöötaja. Põhimõtete elluviimine on suuresti üles ehitatud usaldusväärse täiskasvanu ja noore vahelisele suhtlusele ning partnerlusele, kuhu mahub õppimist ja harjutamist, väärtuskasvatust, eksperimenteerimist, suhtlemist, enese tundmaõppimist ning kogukonda panustamist. Noorsootöös keskendutakse algatusvõime, ettevõtlikkuse, suhtlemisoskuse, loovuse, innovaatilise mõtlemise, kultuurilise eneseväljenduse, eneseteadlikkuse ja kodanikuks olemise arendamisele, kuid ka õpioskuste, kriitilise ja analüütilise mõtlemise, probleemilahendusoskuse ja infotehnoloogiliste pädevuste arendamisele (Rannala, Allekand, 2018).

Noored omandavad noorsootöös mitteformaalse õppimise kaudu mitmeid elukestva õppe võtmepädevusi[4] ja tulevikuoskusi. Elukestva õppe võtmepädevused ja noorte positiivse arengu toetamise tegevuspõhimõtted on olemuselt sarnased.

[4] Elukestva õppe võtmepädevused on õppimisoskus, sotsiaalsed oskused ja kodanikupädevus, algatusvõime ja ettevõtlikkus, emakeeleoskus, võõrkeelteoskus, digipädevus, matemaatikapädevus ning teadmised teaduse ja tehnoloogia alustest, kultuuriteadlikkus ja kultuuriline eneseväljendus.

1.3 Noorsootöötajate roll ja pedagoogiline lähenemine noorteinfotöös

Info ja töö infoga on lahutamatu osa noorsootööst ning noorsootöö tegemise spetsiifiline vorm (Cangelossi, 2010), **kus põhirõhk on noori huvitava ja neile vajaliku info kogumisel, vahendamisel, analüüsimisel** jm eespool kirjeldatud infokäitumisega seonduvatel tegevustel noorte igapäevaelu kontekstis. **Noorsootöötaja roll noorsootöös ei saa erineda tema rollist noorteinfotöös.**

Noorsootöötajate tegevusväli on kirjeldatud kutsestandardis (Kutsekoda, 2023). Infotöö, aga ka mitteformaalne õppimine on lõimitud noorsootöösse ja need aitavad kaasa selle eesmärkide saavutamisele. Noorsootöötaja loob tähendusrikkaid õpisituatsioone, mis tekivad noorte vajaduste ja huvide märkamisest ning suhtlusest noortega ja teostuvad noorsootöötaja poolt hoolikalt ja läbimõeldult valitud meetodite abil ning sobivas keskkonnas. **See eeldab aga noorsootöötajalt pidevat tähelepanelikkust ning noorte vajaduste, huvide, väärtuste, oskuste ja teadmiste hindamist või mõistmist, aga ka oma töö üle pidevat reflekteerimist: kas noored õpivad uusi, neile vajalikke oskusi, saavad uusi teadmisi, mõtlevad oma väärtuste ja selle üle, millist infot nad võiksid vajada?**

Noorsootöö ja seega ka noorteinfotöö pedagoogilises keskmes on noorest kui indiviidist lähtumine ja tema õppimise toetamine. Noor on küll haavatavamas rollis, aga noorsootöötaja ei aseta end hierarhias kõrgemale, vaid on õppeprotsessis noore kaasteeline või *coach* ja tema arengu toetaja. Noorteinfotöös võib see tähendada seda, et noore nõusolekul otsitakse vastuseid koos ning talle ei dikteerita „õigeid“ vastuseid ette. Noor õpib seeläbi võtma protsessis vastutust, sest tulemus kuulub talle. Samal ajal arenevad tema võimed ja ta kasutab kõiki endas olevaid ressursse, et saavutada parimat tulemust. **Noorsootöötaja ülesanne on jälgida, et noorsootöö keskkond ja noorteinfo toetaks noorte eneseteostust ja aktiivset osalust ning noorsootöötaja saab noortele toeks olla otsustes kaasa rääkimisel ja ühiskonnas osalemisel** (vt foto 1.1).

Foto 1.1 Juhendamine ja õppimine noorsootöös. (Allikas: Eesti Noorsootöötajate Kogu pildipank, autor: G. Alamets)

Inimkeskse või humanistliku pedagoogika põhimõtetele tuginedes **ei ole noorsootöös ja seega ka noorteinfotöös alati kõige olulisem leida probleemidele kiireid lahendusi, vaid hoopis põhjalikult pühenduda noortele, neid mõista, nende olukorrast ja küsimustest lähtuda, neisse empaatiliselt suhtuda – selleks, et aidata neil teadvustada olukorda või probleemi, selle tagamaid, mõista paremini iseennast ning julgustada neid lahendusi leidma ja teostama.** Need põhimõtted koonduvad ühtlasi *coach*'ivas pedagoogikas, mille põhimõtteid on noorsootöösse kohandanud meie põhjanaabrid. ***Coach*'iv pedagoogika tugineb arusaamal sellest, et iga inimene on väärtuslik ja võib ning peabki tegema oma elus valikuid, kahjustamata kedagi teist või riivamata kellegi teise õigusi oma valikutele.** *Coach*'ivas pedagoogikas toetatakse samuti õppijat vastutuse võtmisel oma õppimise eest. Toetamine toimub nii individuaalselt kui ka rühmas ja noorsootöötaja on siin justkui *coach* või treener, kes toetab õppimise protsessi, analüüsib koos noore kui õppijaga sooritust ja julgustab teda uuesti ning paremini proovima (Hoikkala, Kuivakangas, 2017).

Soomlased on noorsootöö pedagoogilise olemuse kirjeldamiseks kasutanud ka suhestumise/suhtlemise pedagoogikat (ingl relational pedagogy) (Kiilakoski jt, 2018). **Noorsootöö tugineb suurel määral suhtlemisele, dialoogile noorsootöötaja ja noorte vahel.**

Tähendusrikka suhtlemise kaudu, mis on üles ehitatud usaldavale ja lugupidavale partnerlusele, leiavad noored uue info abil uusi perspektiive, teadmisi, oskusi, kuuluvust, eneseteostust jne. Info leidmise ning suhtlemise ja arutluste toel luuakse muu hulgas uusi arusaamu.

Koolis, külas, linnas, riigis, noortegrupis või peres toimuv mõjutab noorte elu ja see tuleb noorsootöösse kaasa. Noorsootöös peaks noortel olema turvaline neid teemasid koos noorsootöötaja ja teiste noortega põhjalikult analüüsida, omandades uusi vaatenurki, laiendades oma väärtuspiire jne.

Suhetes ja suhtlemises on vestlustel oluline koht. Noorsootöötaja roll on mõnevõrra raskemgi kui õpetaja roll. Õpetaja lähtub õppekavast ja teadmistest, mida peab omandama. Formaalses õppimises on (olnud) rohkem monolooge – seda illustreerib klassikaline pilt kooliõpetajast klassi ees teemast õpilastele rääkimas ja õpilased teda kuulamas. Samal ajal on noorsootöös tähtsustatud dialoogid ja vestlused noorte ning noorsootöötaja vahel: kõik räägivad kaasa, eriarvamustele on ruumi ning sündmused, aga võib-olla ka konfliktid, mis leiavad aset ühiskonnas ja kogukonnas, arutletakse ning mõeldakse koos läbi (Batsleer, 2008).

Noorsootöös on oluline turvaline koht, usalduslik suhe ja dialoog noortega. COVID-19 ajal kinnitasid noorsootöötajad, et tegevuse koht ja meetod pole olulised, vaid tähtis on noorele turvalise keskkonna pakkumine. Noorsootöö keskendub rohkem suhtlusele, pakkudes laiemat paindlikkust eesmärkide saavutamiseks, samas kui õpetaja töö keskendub õppeprotsessile ja eesmärgiks on õpieesmärkide täitmine (Jüristo, 2023).

Noorsootöös aset leidvad vestlused on võimestava iseloomuga arutelud, mis ei anna valmistõdesid, vaid on pigem orienteeritud eelarvamuste, manipulatsioonide, valede, võimu väärkasutuse jms avastamisele, kriitilisele analüüsimisele, oma väärtuste ja käitumise läbimõtlemisele. Millistesse vestlustesse asuda, millist sõnavara kasutada, millist sõnavara vältida (sh kuidas vältida sildistamist, eelarvamuste süvendamist), milliste vestluste juurde tagasi tulla, millisele infole toetuda jne – need on küsimused, millega noorsootöötaja peab igapäevaselt tegelema (Batsleer, 2008).

Üliolulisel kohal on usaldussuhe noorega, mis üldiselt on noortega töötamise alus, sest see loob noorele võimaluse avameelselt ennast avada, andes spetsialistidele parema arusaamise ja tuge noorele pakkuda. Samuti soodustab usaldus spetsialistide vahelist tõhusamat koostööd, et pakkuda noortele integreeritud toetust (Rannala, Karu, 2023).

Töö noortega sisaldab suhtlemist, usalduse loomist, suhestumist, mõtestamist ja võimestamist. Neid aspekte võiks silmas pidada ka infotöös. Kooli ja õpetajate roll infopädevuse tõstjana on kindlasti suur: koolis on infot vaja otsida, leida ja kasutada pidevalt. **Hea koostöö õpetajate ja noorsootöötajate vahel aitab kaasa noorte infopädevuse arenemisele, info mõistlikule ja mõtestatud kasutamisele ning laiemalt noorte arengu toetamisele, võimestamisele ja kogukonnaelus kaasalöömisele.**

Kokkuvõtteks võib öelda, et **noorsootöö eesmärk on noorte eneseteostuse, iseseisva toimetuleku ja osalemise toetamine.** See sisaldab suures osas partnerlusel, usaldusel, lugupidamisel, avatusel tuginevat suhtlemist, mille käigus arvestatakse seda, mida noored vajavad, mis neid huvitab ning takistab ennast teostamast, kaasa löömast ja rääkimast. **Noorteinfotöö noorsootöö osana on ühelt poolt usaldusväärse info otsimine koos noortega, noortele info vahendamine, aga ka infopädevuse arendamine. Teisalt on noorteinfotöö koos noortega kriitiliselt info üle arutlemine, noorte toetamine saadud teadmisest arusaamise kujundamisel, et noor jõuaks iseseisvate valikute ja otsuste tegemiseni.**

Näide 1.1 Rahvusvaheline noorteprojekt „The Voice of Youth“ kriitilise mõtlemise ja väljendusoskuse arendamiseks

2024. aastal osales Keila noortekeskus koos partneritega Iirimaalt ja Ungarist rahvusvahelises noorteprojektis „The Voice of Youth“. Projekti eesmärk oli arendada noorte infopädevuse oskusi ning anda neile vajalikud teadmised ja vahendid, et nad saaksid oma arvamust enesekindlalt ja vastutustundlikult väljendada. Projekti raames toimusid kolm rahvusvahelist kohtumist – Eestis, Iirimaal ja Ungaris –, kus partnerid jagasid oma teadmisi ja kogemusi. Ühise töö tulemusena valmis 12 interaktiivset videot, mis käsitlevad ajakirjanduse ja infopädevuse teemasid, nagu eetika, faktikontroll, loominguline sisuloome ja kriitiline mõtlemine. Videod on loodud noorte poolt noortele, muutes õppimise kaasahaaravaks ja praktiliseks. Projekti lõpptulemusena valmis mitmekeelne (eesti, inglise ja ungari keeles) veebileht, kus noored saavad kasutada loodud õppematerjale ja omandada uusi oskusi ajakirjandus- ja meediavaldkonnas. Veebileht sisaldab materjale ja avatud kursusi sellistel teemadel nagu sotsiaalmeedia, podcastide loomine, fotograafia, uudiste koostamine, valeuudised ning arvamuste avaldamine meedias. Osalejate tagasiside oli väga positiivne – noored tundsid, et projekt aitas neil arendada enesekindlust, omandada väärtuslikke praktilisi kogemusi ning anda oma panus valdkonna arengusse. Omandatud oskusi saavad nad rakendada nii õpingutes kui ka tulevases karjääris.

Vaata rohkem ja kasuta loodud materjale siit:
www.thevoiceofyouth.eu

Foto 1.2 Rahvusvaheline projekt „The voice of youth“
Allikas: https://www.thevoiceofyouth.eu/
Foto autor: Ivan Samkov

Kokkuvõte

Info maht ja roll meie igapäevaelus on kasvanud ning kasvamas. Infopädevus kui oskus hinnata ja leida sobilikku infot ning seda kriitiliselt analüüsida ja eetiliselt kasutada, on järjest vajalikum ning infopädevuse arendamine on noorteinfotöö üks olulisim ülesanne.

Info abil kujundame oma teadmised ja arusaamad ning teeme otsuseid ja valikuid – **tõepärasest infost ning oskusest seda analüüsida ja kasutada, sõltub palju.** Infopädevus on vajalik ka noorsootöötajale. Sõltumata sellest, millisele noori huvitavale või vajalikule infole parasjagu tähelepanu pööratakse, ei saa see protsess noorsootöö keskkonnas enamasti piirduda ainult info otsimise või vahendamisega. **Noorsootöö tähendab suhtlemist ja arutlemist, noorteinfotöö kontekstis, aga ka info mõtestamist koos noortega.**

Noorsootöö aluspõhimõte on lähtumine noortest, nende mõistmine, neist lugupidamine ja avatus noorte suhtes. Noorsootöö eesmärk on toetada noorte positiivset arengut. Oluline on seejuures näha noori iseseisvate inimestena, kelle arvamus loeb ja kes täiskasvanutega võrdväärsetel alustel kogukonnas ja ühiskonnas kaasa löövad, olles usaldusväärsed ja vastutusvõimelised. Noorsootöö olemus ning pedagoogiline lähenemine on võimestav ning vastutust andev – noorsootöös on oluline noori usaldada. Noorsootöötajad on noorte võimestavad kaasteelised ja kaasamõtlejad.

Iseseisev praktiline ülesanne:

1. Mis on info ja selle roll ühiskonnas ning tänapäeva noorte elus?
2. Mis on info usaldusväärsuse hindamise tähtsus tänapäeva infoküllases maailmas?
3. Too välja, millised noorsootöö funktsioone ja noorsootöötaja rolle Sa tead? Millist rolli Sina oled täitnud, mis olukorras, miks ja mis valmistas raskusi?
4. Millised on noorsootöötaja kokkupuuted noorteinfoga tema igapäevatöös?
5. Kuidas seondub noorteinfo noorsootöö ja noorsootöötaja rollidega?

Kasutatud allikad

Batsleer, J. M. (2008). Informal Learning in Youth Work. SAGE Publications.
Buckland, M. K. (1991). Information as Thing. Journal of the American Society for Information Science. 42(5): 351-360.
Buzu, I. (2024). Artificial Intelligence (AI) and elections. https://participationpool.eu/resource/artificial-intelligence-ai-and-elections/
Cooper, T. (2018). Defining Youth Work: Exploring the Boundaries, Continuity and Diversity of Youth Work Practice. In Alldred, P; Cullen, F; Edwards, K; Fusco, D. (Eds.) The SAGE Handbook of Youth Work Practice, 3-18.
ENK (2017). Kutse-eetika noorsootöös. https://enk.ee/noorsootoo/noorsootootaja-kutse-eetika/
ERYICA (2018). Euroopa noorteinfo harta. Interneti allikas: https://entk.ee/wp-content/uploads/2018/09/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1.pdf
Herz, P.-R., Dawson, C., Cullen, T. A. (2015). Social Media Use and the Fear of Missing Out. Journal of Research on Technology in Education, Vol 47, Issue 4.
Hoikkala, T., Kuivakangas, J. (2017). Repa, Kirsti ja maisteri nuorisopedagogiikoiden pyörteissä – johdanto. Rmt: Hoikkala, T.; Kuivakangas, J. (toim-d) Kenen nuorisotyö? Yhteispedagogiikan kentät ja mahdollisuudet. Humanistinen Ammatikorkeakoulu.
Jüristo, K. (2023). Kuidas saada professionaalseks noorsootöötajaks. Õpetajaleht. https://opleht.ee/2023/01/kuidas-saada-professionaalseks-noorsootootajaks/
Kiilakoski, T., Kinnunen, V., Djupsund, R. (2018). Towards a Shared Vision of Youth Work: Developing a Worker-Based Youth Work Curriculum. Rmt: Alldred, P., Cullen, F., Edwards, K., Fusco, D. (toim-d) The SAGE Handbook of Youth Work Practice.
Kutsekoda. (2023). Noorsootöötaja kutsestandard.
Lanning, S. (2012). Concise Guide to Information Literacy. Libraries Unlimited.
Rannala, I.-E., Allekand, A. (2018). Key competences of non-formal learning in youth work: based on the example of Estonian open youth centres. International Journal of Open Youth Work, 2, 61–79.
Rannala, I-E., Karu, K. (2023). Usalduse ehitamine (töös) noortega ja koostöös kolleegidega. Õppematerjal. Tallinna Ülikool
Riigiteataja. (2010). Noorsootöö seadus. Interneti allikas: https://www.riigiteataja.ee/akt/103052017007
Sercombe, H. (2018). The Ethical Foundations of Youth Work as an International Profession. Rmt: Alldred, P., Cullen, F., Edwards, K., Fusco, D. (toim-d) The SAGE Handbook of Youth Work Practice.

Tyyskä, V. (2017). Conceptualizing and Theorizing Youth: global perspectives. Rmt: Holm, G. (toim) Contemporary Youth Research: Local Expressions and Global Connections. Routledge
Vershuuren, M., van Oers, H. (2018). Introduction. Rmt: Population Health Monitoring: Climbing the Information Pyramid. Springer Nature Switzerland.
Virkus, S., Lepik, A., Reimo, T. (toim-d). (2017). Infoteadused teoorias ja praktikas. Kõrgkooliõpik. TLÜ Kirjastus, Tallinn.
Virkus, S. (2009). Info hankimise ja otsinguprotsessi uurimisest. Õpiobjekt. Interneti allikas: https://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Info%20hankimise%20ja%20otsinguprotsessi%20uurimisest/piobjekti_tutvustus.html
Walker, J. A. (2016). Crafting the space between either and or: attending the role of words, young people and public will. Rmt: Siurala, L., Coussée, F., Suurpää, L. (toim-d) The History of Youth work in Europe Vol 5, p. 11–23. Council of Europe.

2 NOORTEINFOGA SEOTUD PÕHIMÕISTED, DOKUMENDID JA VÕRGUSTIK

Tanja Dibou

Sissejuhatus

Peatükk keskendub noorteinfo, noorteinfotöö ja noorteinfoteenuse mõistete sisule ning selgitab need põhjalikult lahti. Samuti antakse ülevaade dokumentidest, mis on seotud noorteinfoga või mis toovad esile noorte informeerimise vajaduse ning olulisuse ja olulisematest osapooltest noorteinfo valdkonna arendamisel.

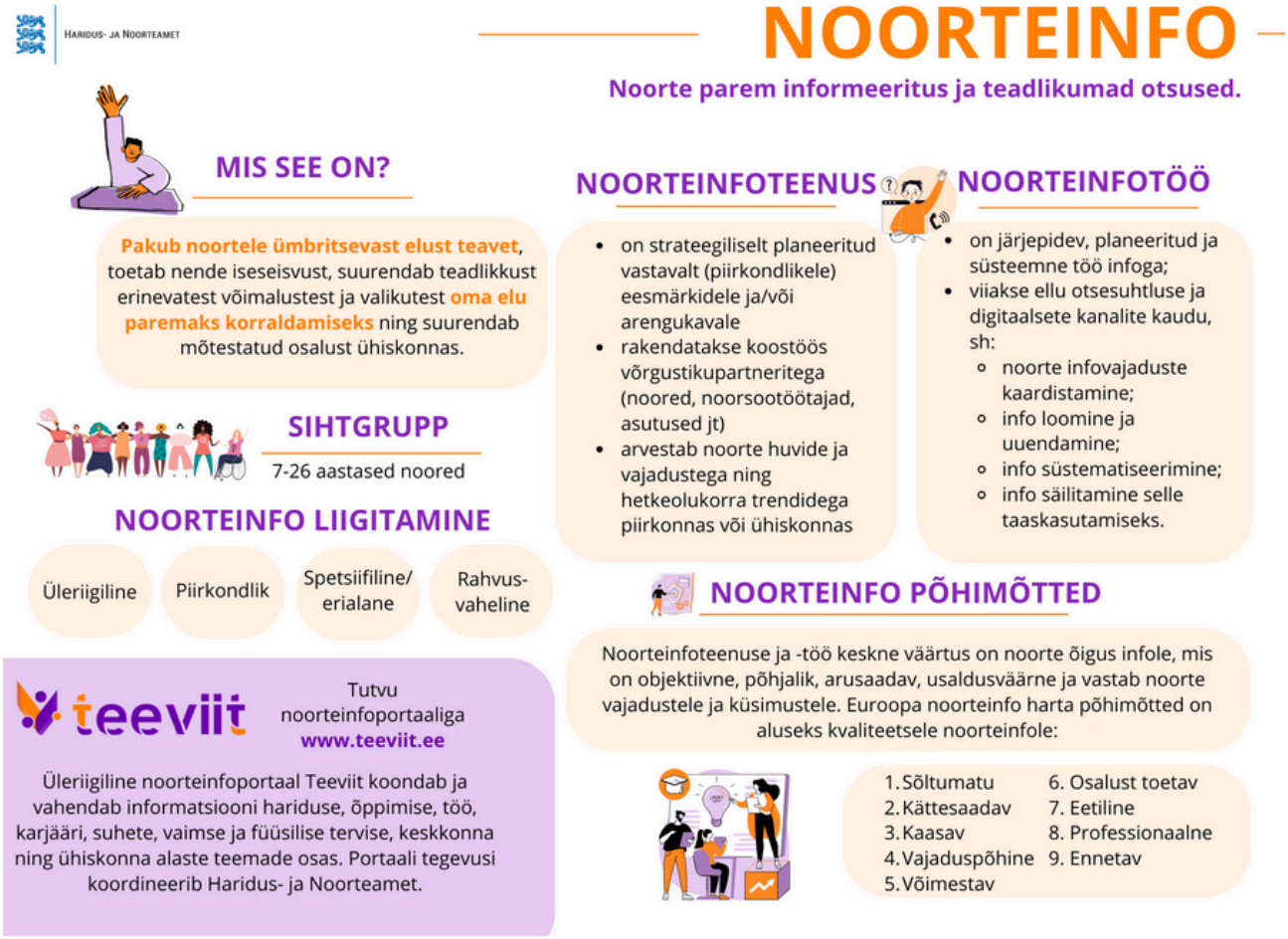
2.1 Noorteinfo tähendus ja eesmärk

Noorteinfo on noortele suunatud infotegevuste kogum ehk lihtsamalt öeldes kommunikatsioon. Noorteinfo peab olema noortesõbralik ehk olema noortele arusaadavas keeles ja kujul ning muidugi on oluline ka tuginemine usaldusväärsetele ja kvaliteetsetele allikatele (Harno, 2024). Noorteinfo peamine eesmärk on toetada noore hakkamasaamist ja iseseisvust, aga ka aktiivset osalemist ühiskonna- või kogukonnaelus. Lihtsamalt öeldes tähendab noorteinfo seda, et noortele koondatakse ja vahendatakse informatsiooni kõikvõimalike teemade kohta, mis aitavad noorel oma elus mistahes otsuseid langetada või probleeme lahendada.

Noortele vajalikud ja huvipakkuvad teemad võivad erineda ning erinevused võivad põhineda näiteks geograafilistel, kultuurilistel, religioossetel, poliitilistel või rahvuslikel iseärasustel. **Oluline faktor, mis mõjutab teemavaldkondade loetelu, on noorte vanus, sest erinevatel eluetappidel vajavad inimesed infot erinevatel teemadel.** Teemade loetelu määramisel on peamine mõista ja näha noort tervikliku isiksusena, mis tähendab arvestada tema kõikide huvide, vajaduste ja väljakutsetega erinevates keskkondades ja rollides, kus ta elab ja tegutseb. Noortele suunatud info puhul on olulisteks komponentideks jagatava informatsiooni kvaliteet, usaldusväärsus, õigsus ja muidugi ka vahetu kättesaadavus kas otsese suhtluse (otsesuhtlus, messid, sündmused), digitaalsete kanalite (sotsiaalmeedia, rakendused, veebilehed) või füüsilise keskkonna kaudu (stendid, plakatid, teemaseinad).

See, mis noortele huvi pakub, sõltub muu hulgas kohalikust kontekstist, noorte vajadustest ja ühiskondlikust ootusest noortele. **Teemavaldkonnad, mis noori huvitavad, peavadki sisalduma noorteinfos. Noorteinfo iseloomulikuks tunnuseks on aga see, et see on kohandatud arusaadavaks noortele ning edastatud noortesõbralikus keeles ja noortele sobival viisil. Noorsootöötaja roll on noorteinfoga toetada noori ühiskonnas toimuvat mõtestama ning teda ümbritsevast maailmast terviklikku pilti looma.** Noorsootöötaja ülesanne on mõista noorte vajadusi ning aidata neil leida oma koht kogukonnas, riigis, Euroopas ja maailmas.

Hiljuti läbi viidud üleriigiline noorteinfo uuring „Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs“ näitas, et 12-26-aastased noored vajavad kõige enam infot meelelahutusvõimaluste kohta, samas aga ka iseseisvumise, raha, huvihariduse ja huvitegevuse teemadel. Noorte infovajadused sõltuvad vanusest: 7-11-aastaste jaoks on uuringu järgi kõige huvipakkuvamateks teemadeks huviharidus, huvitegevused ja meelelahutus, kuid 17-26-aastaste jaoks iseseisvumine, töötamine ning raha. Samuti näitas uuring seda, et tüdrukud otsivad infot rohkem tervise, turvalisuse, õppimise, huvihariduse ja huvitegevuste teemadel ning poisid meelelahutuse kohta (Turu-uuringute AS, 2023).



Joonis 2.1 Noorteinfo põhimõisted ja alused (Harno, 2025)

2.1.1 Noorteinfo liigid

Noored vajavad oma elu otsuste langetamiseks ja väljakutsetega toimetulekuks mitmekülgset informatsiooni alates kohalikest huviringidest kuni CV koostamiseni. Noortele jagatav informatsioon peab olema noorele arusaadav ja kättesaadav (Harno, 2024). Euroopa noorteinfo ja nõustamise agentuur ERYICA dokumentides (ERYICA, 2017; 2018) liigitatakse noorteinfo **üldiseks, spetsiifiliseks, kohalikuks ja rahvusvaheliseks**. Info liigitamine on vajalik noorteinfotöö paremaks ja efektiivsemaks korraldamiseks, aga ka informatsiooni süstematiseerimiseks.

1

Üldine noorteinfo (võib nimetada ka universaalne/ üleriigiline)
Informatsioon, mida vajab iga noor oma elus mingil etapil, mis on omakorda aegumatu ja ei ole kindlalt piiritletud näiteks soolise enesemääratlusega, kindlate huvidega jms. Sõltumata teemast on üldine noorteinfo suunatud kõikidele noortele nende võimaluste suurendamiseks ning võimekuse tõstmiseks ise otsuseid teha.

Üldise noorteinfo raames käsitletakse näiteks järgmisi teemasid: vaba aja sisustamise võimalused, õppimine ja haridus, töö ja karjäär, keha areng jne. Teemade nimekiri ei ole lõplik ja taolist noorteinfot loovad enamasti üleriigilised asutused ning noorsootöötajate roll on see kas noortele edastada või seda koos noortega analüüsida ja hinnata.

2

Spetsiifiline noorteinfo (võib nimetada ka erialane/ spetsialiseerunud)
Informatsioon mingis konkreetses ja kitsas valdkonnas (näiteks karjäär, tervis, seksuaalsus, majanduslik toimetulek), mida tunneb selle valdkonna spetsialist (karjäärispetsialist, arst, psühholoog jne).

Näiteks infot karjääri ja tööturu teemadel saab Töötukassast[1], vaimse tervise probleemide puhul võib pöörduda MTÜ Peaasjad[2] nõustaja poole, noorte ettevõtlikkusega seoses tasub infot uurida maakondlikest ettevõtlus- ja arenduskeskustest[3].

[1] Vt lähemalt www.tootukassa.ee/
[2] Vt lähemalt peaasi.ee
[3] Vt lähemalt www.arenduskeskused.ee/

3

Kohalik noorteinfo (võib nimetada ka piirkondlik/ asukohapõhine)
Informatsioon konkreetse piirkonna noortele, et noor leiaks üles enda kodu lähedal asuvad osalus- ja tegevusvõimalused (huviringid, sündmused, väljasõidud jt) ning teenused (nõustamine, spetsialistide vastuvõtt jt).

Kohaliku noorteinfo vahendamisel peab arendama võrgustikutööd asutuste, ühingute ja organisatsioonidega, et kõik piirkondlikud osalus- ja tegevusvõimalused jõuaksid nooreni.

4

Rahvusvaheline noorteinfo
Informatsioon rahvusvaheliste võimaluste ja pakkumiste kohta, mis hõlmab infot õppimise, töötamise, praktika ja noortelaagrite kohta välismaal, samuti teavet rahvusvaheliste noorteprojektide ja vabatahtliku teenistuse kohta.

Rahvusvahelist infot koordineerib Eestis rahvusvahelise noorteinfo võrgustik Eurodesk[4], mis katab pea tervet Eestit. Igas maakonnas tegutseb Eurodeski partner, mille ülesanne on noortele rahvusvahelise noorteinfo vahendamine läbi mitmesuguste formaatide ja noorte ning noortega töötavate spetsialiste nõustamine rahvusvahelistes küsimustes jpm.

Noorsootööasutustes leiab tavaliselt aset üldise noorteinfo vahendamine, kuna noorsootöötajad ei ole spetsiifiliste valdkondade eksperdid, nagu tervise teemal on arstid, õiguse ja seaduste teemal juristid, sotsiaaltoetuste ja abi puhul sotsiaaltöötajad, psühholoogiliste probleemide puhul psühholoogid, karjääri ja tööturu teemal karjäärispetsialistid. Üldine noorteinfo on kättesaadav näiteks üleriigilises noorteinfoportaalis **Teeviit**, mis koondab usaldusväärset ja kvaliteetset infot erinevatel teemadel koostöös teemavaldkonna partneritega (näiteks Tervise Arengu Instituut ja toitumine, Eesti Noorteühenduste Liit ja osalus, Sotsiaalkindlustusamet ja Lasteabi telefon). Teeviit suunab noori iga teema juures spetsiifilise informatsiooni vahendajateni.

Üldine ja spetsiifiline noorteinfo on omavahel tihedalt seotud, sest noorsootööasutused jt, mis üldise noorteinfoga tegelevad, peavad olema teadlikud ka spetsialiseeritud info teenustest ja valmis nende vahendajate poole pöörduma noorte infovajaduse rahuldamiseks. Üldise ja spetsialiseeritud noorteinfo osa on ka kohaliku ja rahvusvahelise tasandi info, millel on noorteinfotöös oluline roll.

[4] Vt lähemalt euroopanoored.eu/meist/tegevused/eurodesk/

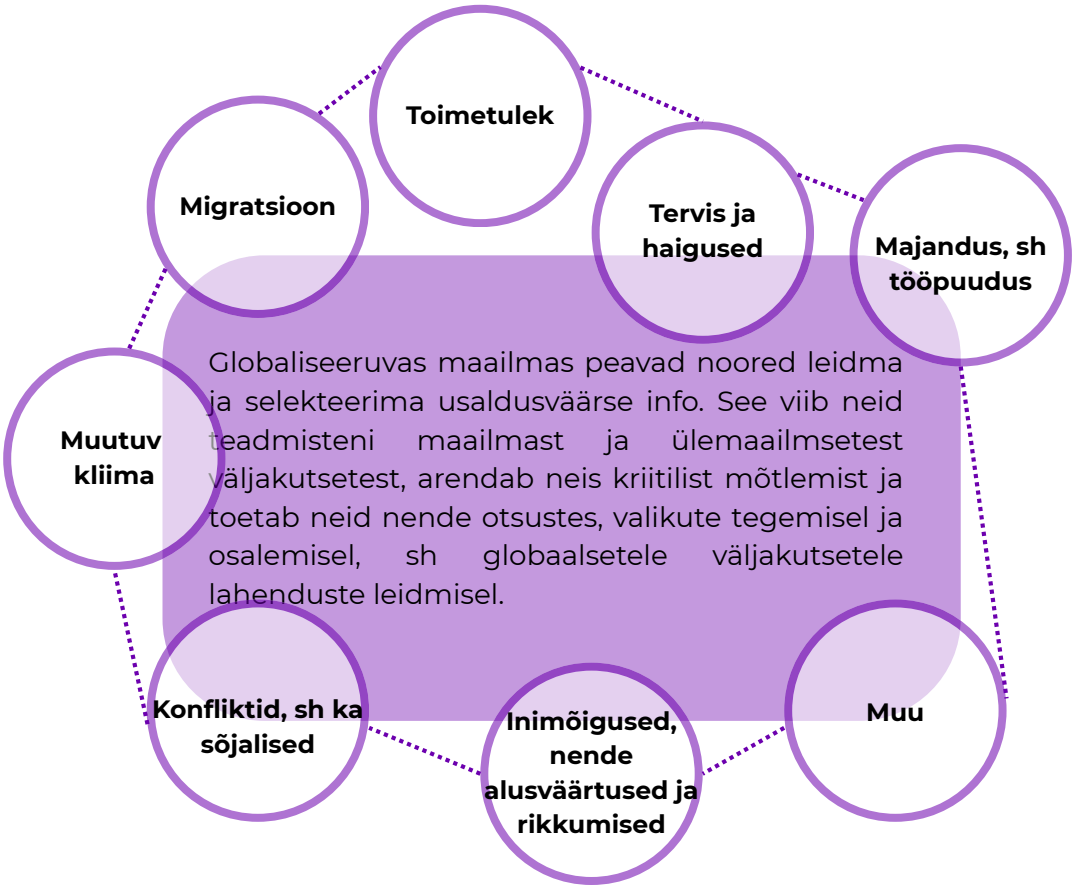
2.1.2 Noorteinfo olulisus noorte osaluse toetamisel

Noorte aktiivne osalus kogukonna- ja ühiskonnaelus on üks noorsootöö ning seega noorteinfotöö laiemaid eesmärke, mis on välja toodud ka Eesti noortevaldkonna arengukava 2021–2035 mitmes alateemas. Noorteinfoga toetatakse noori nende iseseisvuse saavutamisel, otsuste langetamisel, valikute tegemisel ning laiemalt kogukonnas ja ühiskonnas osalemisel.

Noorteinfo aitab noortel saavutada sihte, viia ellu eesmärke ning osaleda ühiskonnas aktiivsel ja mõtestatud moel. Informatsioon peab olema tagatud viisil, mis toetab noorte iseseisvust (ERYICA, 2018). See tähendab, et info ja saadud teadmised peavad aitama noortel mõtestada oma elu ning tulla üha iseseisvamalt toime oma väljakutsete ja valikutega.

Planeeritud ja süsteemne noorteinfotöö toetab noorte kaasamist ühiskonda. Noored vajavad erinevatel eluetappidel erinevat infot, mis toetaks neid oma vajadustest ja huvidest lähtuvate valikute tegemisel ning võimaluste leidmisel. Noorematel noortel võib olla suurem vajadus huvihariduse ja -tegevuse info järele, põhikooli lõpetajad tunnevad aga vajadust uurida erinevate haridus- ja töövõimaluste, kuid ka näiteks reisimise, suhete, ühiskonnas toimuva kohta.

Noorsootöötaja noorteinfo alased teadmised ja oskuslik noorteinfotöö aitab noortel mõista, kuidas leida ja kasutada (uut) infot, kuidas infot kriitiliselt analüüsida ja seeläbi uusi teadmisi saada ning otsuseid teha. Mida rohkem on teadmisi, seda paremini mõistavad noored elu ja tulevad väljakutsetega toime, kuid seda julgemalt võtavad nad ka osa ühiskonnas toimuvast. **Noorsootöötaja roll noorteinfotöös on toetada noori erinevatest allikatest pärineva info analüüsimisel ja läbimõeldud otsuste langetamisel.** Noortele suunatud ja neile arusaadava info puudus või noorte piiratud ligipääs infole võib viia noorte hariduslike, kultuuriliste ja sotsiaalsete takistusteni, mis omakorda suurendavad noorte tõrjutust. Info on muutunud eriti oluliseks globaliseeruvas maailmas ja interneti- ning tehisintellektiajastul näeme, kuidas globaalsed probleemid ühelt poolt noori kindlasti huvitavad ja kõnetavad, aga teiselt poolt ka mõjutavad ja ohustavad (vt joonis 2.2).



Joonis 2.2 Noore infovajadus ja sellel põhinevad osalusvõimalused globaliseeruvas maailmas (T. Dibou koostatud)

Üha enam kalduvad noored tegutsema kindla maailmavaate alusel, millesse nad usuvad, ning nende osalus on tihedalt seotud noortekultuuride, sotsiaalmeedia ja globaalsete infovõrgustike mõjuga (Allaste, 2023). Näiteks on kliima soojenemine globaalse probleemina toonud noored erinevates riikides tänavale protestima. Näiteks on kliima soojenemine globaalse probleemina toonud noored erinevates riikides tänavale protestima. **Noorte protestid**[5] tulenevad teadlikkusest ja probleemi tõsiduse mõistmisest, milleni on aidanud jõuda muu hulgas nii usaldusväärsed kliima muutumist kirjeldavad uuringud, õppetöös omandatu, kogemused enda elust kui ka temaatilised aruteludd-debatid. Hiljuti valminud rahvusvaheline kodanikuhariduse uuring (ICCS, 2023) näitab, et nii Eesti kui teiste ICCS uuringus osalenud riikide noorte keskkonnateadlikkus ning mure keskkonna ja globaalprobleemide pärast on kasvanud ning on suurenenud nende õpilaste osakaal, kes näevad reostuses, veepuuduses ja kliimamuutustes ohtu maailma tulevikule.

[5] Vt lähemalt qz.com/1574522/pictures-climate-change-protests-by-young-people-around-the-world/

Eesti noored räägivad ka kaasa maailmaprobleemide märkamisel, sh kliimamuutuste tagajärgedest, säästlikkusest ja Eesti pingutusest rohkem toetuda taastuvatele energiaallikatele. 2019. aastal märtsis kogunesid Tallinnas Toompea lossi ees, aga ka Tartus Raekoja platsil ja Paides kooliõpilased meeleavaldusele ülemaailmse noorte kliimastreigi raames, juhtides tähelepanu sellele, et kliima- ja keskkonnateemad oleksid poliitikas prioriteetsemad[6]. **Meeleavaldus**[7] oli osa Fridays For Future liikumisest, millele pani aluse Rootsi koolitüdruk Greta Thunberg, kes tahtis juhtida maailma tippude tähelepanu noorte murele maailma tuleviku pärast seoses kliimasoojenemisega ja läks 20. augustil 2018 iseseisvalt Rootsi parlamendihoone juurde meelt avaldama.

Noorteinfo rolli ilmestab kokkuvõtlikult ERYICA joonis **2.3 Noorteinfo kasu ja mõju**.

Seega, rääkides noorteinfo rollist ei saa alahinnata selle rolli noorte osaluse toetamisel. Erinevates **noorte osaluse mudelites**[8] on tähelepanu pööratud eeldusele, et noorte aktiivne osalemine on seotud nende informeeritusega. **Informatsioon on eeldus noorte kaasamiseks, sest annab kõigepealt noortele teadmisi osalusvõimalustest, mille põhjal otsustada, kas nad on huvitatud kaasatud olemisest**. Info puudumisel noored ei teadvusta osaluse olulisust ja näitavad seetõttu üles passiivsust.

[6] Vt lähemalt www.err.ee/920506/ligi-500-noort-avaldas-toompeal-meelt-kliimamuutuste-vastu-ja-lubas-tagasi-tulla-kui-midagi-ei-muutu

[7] Vt lähemalt Eenlo, E. (2019). Õpilaste kliimaprotestidel osales üle maailma sadu tuhandeid noori.
Postimees. www.postimees.ee/6546498/opilaste-kliimaprotestidel-osales-ule-maailma-sadu-tuhandeid-noori

[8] Vt lähemalt Participation Models... (2012) www.nonformality.org/wp-content/uploads/2012/11/Participation_Models_20121118.pdf

Joonis 2.3

Noorteinfo

Mõju ja Kasu

Noorteinfo pakub teavet, mis hõlmab kõiki noore elu puudatavaid huvivaldkondi, suurendab noore võimalusi ning pakub juurdepääsu kõikidele noortepoliitika meetmetele ja teemavaldkondadele.

Noorteinfo aitab toetada ja on vahend mõjuva noortepoliitika toimimiseks.

Noorteinfo aitab ühiskonda kaasata sotsiaalselt tõrjutud noori, sh koolist välja langenud ja töötuid.

Noorteinfo toetab noore üleminekut lapsepõlvest täiskasvanuellu.

Noorteinfo aitab ühendada kõiki noortepoliitika teemavaldkondi.

Noorteinfo teenuste pakkumise eest vastutav võrgustik loob soodsad võimalused teenuste kättesaadavuseks ning aitab kaasa omavaheliste suhete loomisele noortevaldkonnas erinevate osaliste koostöös.

Noorteinfo on noortele atraktiivses vormis ja loob võimaluse suurendada noorte huvitatust spetsialiseeritud (erialase) noorteinfo järele.

Noorteinfo aitab toetada noorte kaasamist ning teha nendega koostööd noorteinfo loomisel ja pakkumisel. Noori nähakse partneritena.

Noorteinfo aitab toetada ja soodustab digitaalse kirjaoskuse arendamist.

Noorteinfo toetab noorte teadlikkust, aktiivset osalust ja kriitilist mõtlemist ning aitab kujundada oskust võtta vastutus elu muutvate otsuste eest.

Noorteinfo kvaliteedi tagamiseks on kokku lepitud standardid ja töötajatele viiakse läbi regulaarseid koolitusi. Tagasiside noorteinfo kasutajatelt aitab tagada noorteinfo kvaliteeti.

Noorteinfo teenuse kvaliteetseks toimimiseks on loodud toetavad tegevused noortega töötavatele spetsialistidele ja asutustele. Noorteinfoks vajalikud töövahendid ja metoodikad on juba olemas ja see hoiab kokku riigi rahalisi ressursse.

Noorteinfo aitab toetada põlvkondadevahelist dialoogi.

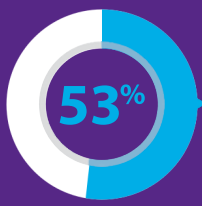
Noorteinfo pakub teavet karjääri ja töötamisega seotud teemade kohta ning aitab kaasa noorte tööhõivelisusele.

23 000 000 nooreni jõudnud

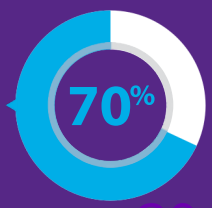
28 riiki on ERYICA liikmed

7500 kohalikku ja regionaalset noorteinfo keskust

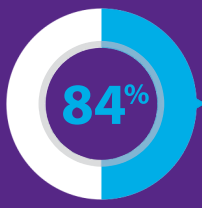
13 000 noorteinfoga töötavat spetsialisti



ei oska hinnata internetis leiduva info õigsust



uuringus osalejatest on rahul neile pakutud noorteinfo teenustega



eelistavad saada noorteinfoteenust silmast silma

- Uuringud näitavad, et suuremat kasu noorteinfo teenusest nähakse maapiirkondades.
- Töötud noored on huvitatud infost õppimise, töötamise ja vaba aja veetmise võimaluste kohta.

2.2 Noorteinfotöö tähendus ja eesmärk

Noorteinfotöö on järjepidev, planeeritud ja süsteemne töö noortele vajaliku või huvipakkuva informatsiooniga, mida vahendatakse noortele noortepärasel viisil ja kujul kas otsesuhtluse või digitaalsete kanalite kaudu (Harno, 2024). Noorteinfotöö kujutab endast pidevat noortele suunatud infoga töötamise protsessi, mis hõlmavad järgmisi tegevusi nagu noorte infovajaduse väljaselgitamine, info kogumine või koondamine, info vahendamine, info loomine ja uuendamine, info süstematiseerimine kasutamise lihtsustamiseks ja info säilitamine selle taaskasutuse tagamiseks tulevikus.

Peatükis 1 selgitati, et noorsootöötaja töö ei piirdu ainult usaldusväärse noorteinfo koondamise ja vahendamisega, vaid noorsootöötaja toetab noort info arusaamisel ja selle mõtestamisel. **Seega on noorteinfotöö osa ka noortega info üle arutlemine, selle analüüsimine ning otsuste langetamise või probleemide lahendamise toetamine.**

Täpsemalt on noorteinfotöö eesmärk:

- koondada ja vahendada noortele usaldusväärset, täpset ja arusaadavat informatsiooni;
- hallata ja koordineerida mitmekesiseid infokanaleid ja infoallikaid;
- aidata noortel toime tulla info ülekülluse, pöörates erilist tähelepanu nende infopädevuse kujundamisele, sh infootsinguoskusele ja infoallikate kriitilisusele;
- tagada, et noored oleksid teadlikud kõikidest neile kättesaadavatest teenustest ja informeeritud õigustest ning et nad teaksid, kuidas neid kasutada ja leida;
- toetada noori infost aru saamisel ja selle mõtestamisel (ERYICA veebileht; Tokic, Simon et al, 2017).

Noorteinfotööst rääkides tuleb mainida, et see on seotud ka noorte esmase nõustamisega, mis tähendab seda, et noorele pakutakse küsimuste või probleemide tekkimisel algset tuge (Männiste, 2024). Täpsemalt tähendab see seda, et noorsootöötaja selgitab välja noorte küsimuste/ probleemide ulatuse, proovib tema olukorda mõista ja hindab enda kui spetsialisti võimekust noort aidata. Mitmetahulise ja keerulise juhtumi puhul, mis vajab ka teiste erialaspetsialistide abi ja tuge, teeb noorsootöötaja koostööd erinevate osapooltega informeerides noort erialateenustest või jagades spetsialistide kontakte (Kutsekoda SA, 2023; ERYICA, 2015). Esmast nõustamist käsitletakse põhjalikumalt neljandas peatükis.

2.3 Noorteinfoteenuse tähendus ja eesmärk

Noorteinfoteenus on noorteinfoga seotud tegevuste strateegiline planeerimine vastavalt piirkondlikele või üleriigilistele eesmärkidele ja/või arengukavadele (Harno, 2024). Teenuse toimimiseks ja selle arendamiseks on vajalik koostöö erinevate osapoolte vahel – oluline on kaasata noori, noorsootöötajaid, noorsootöö- ja haridusasutusi ning teisi sidus- ja teemavaldkondade partnereid. Noorteinfoteenuse peamine eesmärk on tagada süsteemne ja järjepidev noorteinfotöö korraldamine ning seeläbi noortele noorteinfo jagamine ja vahendamine.

Ülesanne noori informeerida puudutab läbivalt kõiki noorsootöö ning teiste valdkondade tegevusi ja noortele pakutavaid võimalusi. Noorteinfoteenuseid arendatakse kahel tasandil: kohalikul tasandil, mille eest vastutab kohalik omavalitsus ja üleriigilisel tasandil, mille eest vastutavad valdkondlikud ametiasutused.

2.3.1 Noorteinfoteenuste liigid

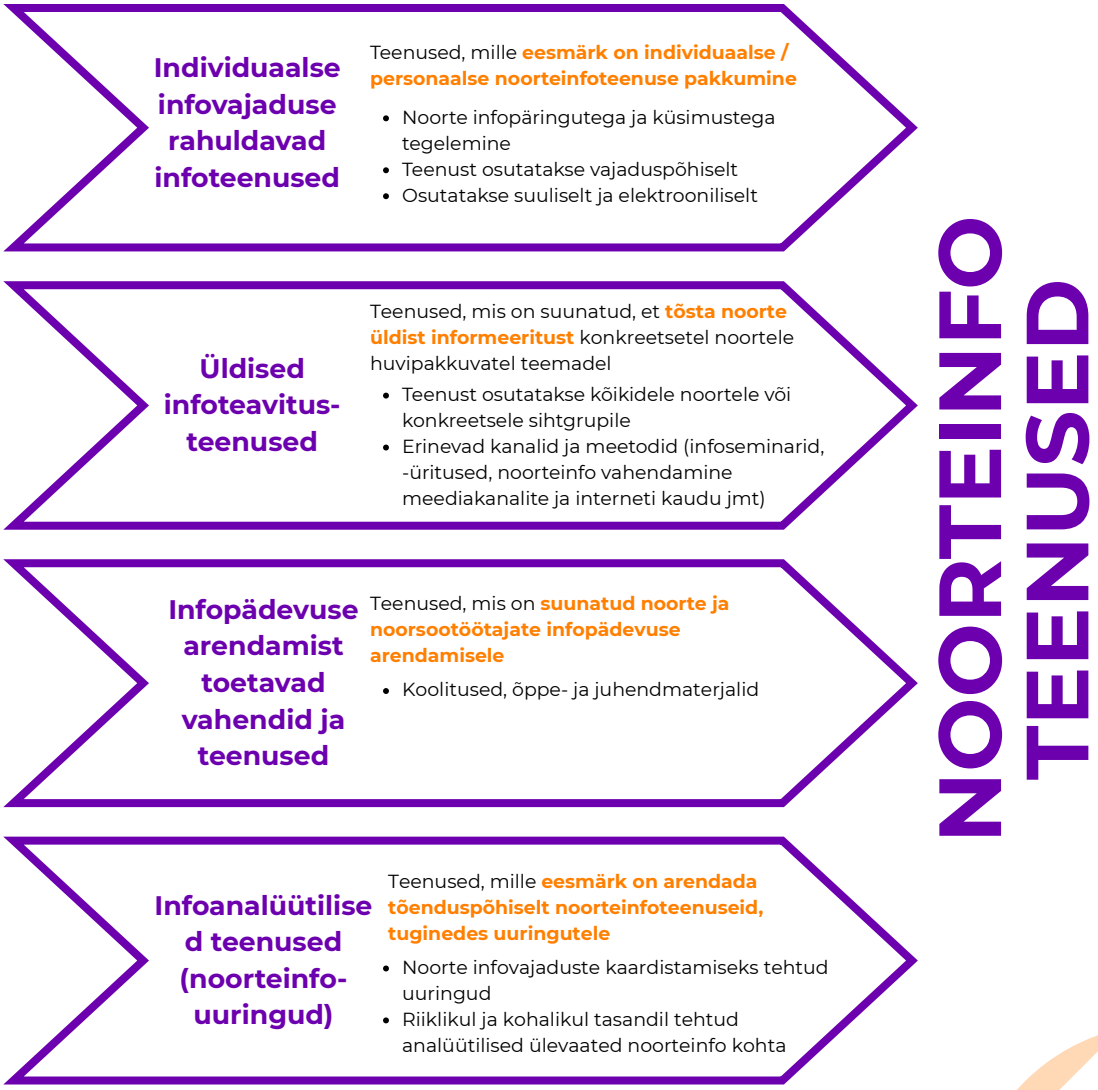
Noorteinfoteenuseid saab omakorda liigitada vastavalt teenuste sisusele ja eesmärgile (vt joonis 2.4).

1) Individuaalsed infoteenused on traditsioonilised infoteenused, mille eesmärk on toetada noort individuaalselt mingi konkreetse küsimuse või probleemi lahendamisel. Individuaalset infoteenust pakutakse siis, kui noor ise pöördub informatsiooni saamiseks või leidmiseks otse noorsootöötaja või mistahes spetsialisti poole, teiste sõnadega on tegemist infopäringutele ja küsimustele vastamisega kas silmast silma või digitaalselt.

2) Üldised infoteenused on teenused, mille eesmärk on järjepidevalt noort informeerida üldlevinud, uutest või aktuaalsetest teemadest. Üldised infoteenused võivad olla suunatud kõigile või konkreetsele sihtgrupile. Siia alla kuuluvad ka erinevad infoüritused ja -sündmused, näiteks tervise, suhete, õppimisvõimaluste jms kohta. Samuti kasutatakse noorte informeerimiseks erinevaid formaate ja meetodeid (interneti, sh infoportaalide ja infolistide, meedia, sh trükimeedia, raadio, televisiooni, trükiste jt väljaannete kaudu).

3) Infopädevuse arengut toetavad infoteenused on seotud erinevate koolituste, trükiste ja veebipõhiste juhenditega, mille eesmärk on suurendada inimese isiklikku Infopädevust ning need teenused võivad olla suunatud nii noortele kui ka noorsootöötajatele.

4) Infoanalüütilised teenused ehk infouuringud on teenused, et toetada tõenduspõhise noorteinfoteenuste arengut läbi uuringute ja küsitluste. Noorteinfo uuringute ja küsitluste peamine eesmärk on saada ülevaade sihtrühmade vajadustest ja huvidest ning vastavalt tulemustele arendada, uuendada, muuta ja täiustada kõiki noorteinfoga seotud tegevusi.



Joonis 2.4 Noorteinfoteenuse eriliigid
(Autorite poolt koostatud, kohandanud Uverskaja 2017 alusel)

2.4 Noorteinfoga seotud alusdokumendid

Peatükis tuuakse välja peamised noorteinfo teemat käsitlevad ja reguleerivad dokumendid kohalikul, riiklikul ja Euroopa tasandil. Lisaks Eesti ja Euroopa noortevaldkonna dokumentidele on noorte õigust informatsioonile tunnustatud ÜRO inimõiguste ülddeklaratsioonis, ÜRO lapse õiguste konventsioonis ja Euroopa inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsioonis.

Dokumendid kinnitavad noorteinfo põhimõtteid ja annavad juhtnööre, kuidas viia läbi kvaliteetset noorteinfotööd noorsootööasutustes. Lisaks noortevaldkonna dokumentide tundmisele ja Euroopa noorteinfo harta noorteinfo põhimõtetega arvestamisele peab noorsootöötajatel olema ka muid vajalikke teadmisi ja pädevusi, mis toetavad dokumentides käsitletud põhimõtete elluviimist noorteinfotöös kohalikul tasandil.

Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus[9]

Määrab kindlaks kohaliku omavalitsuse ülesanded, vastutuse ja korralduse ning toob välja omavalitsusüksuse ülesanded ja pädevused. Kohaliku omavalitsuse ülesanne on korraldada piirkonnas noorsootööd, mille üks läbiv teema on ka **noorte teavitamine ja nõustamine ehk noorteinfoteenuse korraldamine**.

Noortevaldkonna arengukava 2021–2035

Peamine noortevaldkonna strateegiline dokument, mille peamine eesmärk on kõikidele Eesti noortele avarate arenguvõimaluste, turvatunde ja toe loomine. Alaeesmärk ISE fookuses on kvaliteetse noorsootöö ühtlase kättesaadavuse ning ühtlasi ka **noorteinfo kättesaadavuse ja kvaliteedi, sh noorte meediakirja- ja digioskuste, parandamine.**

Euroopa noorteinfo harta (ERYICA, 2018)[10]

Koondab kokku üheksa põhimõtet (vt joonis 2.3), mis on kogu **Euroopas kokkuleppeline miinimumstandard noorteinfo kättesaadavusele ja kvaliteedile läbi noorte informeerimise, nõustamise, tugiteenusele suunamise, koolitamise**. Eesti kuulub Euroopa noorteinfo ja nõustamise võrgustiku ERYICA liikmeskonda alates 2004. aastast.

---

[9] www.riigiteataja.ee/akt/126032013006

[10] Vt lähemalt harno.ee/sites/default/files/documents/2021-03/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1_0.pdf

Joonis 2.5 Euroopa noorteinfo harta infogramm (Harno, 2025)

Noorsootöötaja kutsestandard[12]

Kirjeldab noorsootöötaja tööd ja töö edukaks tegemiseks **vajalike oskuste, teadmiste ning hoiakute kogumi**t ehk **kompetentsusnõudeid**. Noorsootöötaja kutsestandard eeldab igalt noorsootöötajalt noorteinfotöö korraldamist (tase 5) ja noorteinfoteenuse korraldamises (tase 6) osalemist ning noorte esmast nõustamist (vt tabel 2.1).

Noorsootöö kutse-eetika[13]

Kutse-eetika põhitees ütleb: „Noorsootöö teostus ja keskkond on turvaline, kvaliteetne, mitmekesine, uuenduslik, uute (lisa)väärtuste loomisele suunatud" (ENK, 2017), mis **kattub mitmete noorteinfo põhimõtetega, kuna noorteinfo peab olema eetiline, professionaalne ja ennetav**.

[12] Vt lähemalt enk.ee/noorsootootaja-kutse/
[13] Vt lähemalt enk.ee/noorsootoo/noorsootootaja-kutse-eetika/

Kutsestandardi tase	Tegevusnäitajad
Tase 5	Planeerib ja teeb iseseisvalt noorteinfotööd ning koondab ja jagab noorte huvidel ning vajadustel põhinevat infot lähtuvalt Euroopa noorteinfo hartast, kasutades noortele ea- ja asjakohaseid kanaleid ja meetodeid.
	Viib läbi noorte esmast nõustamist, sh pakub vaimse tervise esmaabi; hindab noore vajadust erialaspetsialisti kaasamiseks ja toetab noort erialaspetsialisti poole pöördumisel.
	Tutvustab avalikkusele noorsootöö võimalusi, kasutades erinevaid meedia- ja suhtluskanaleid ning teisi asjakohaseid väljundeid.
Tase 6	Osaleb kohaliku tasandi noorteinfo teenuse korraldamises ja selle pakkumises lähtuvalt Euroopa noorteinfo hartast, kaasab võrgustiku liikmeid ja analüüsib tulemusi.
	Viib läbi noorte esmast nõustamist, sh pakub vaimse tervise esmaabi; hindab noore vajadust erialaspetsialisti kaasamiseks ja toetab noort erialaspetsialisti poole pöördumisel; teeb juhtumite asjus koostööd seotud osapooltega.
	Tutvustab avalikkusele noorsootöö olemust, valdkonna olulisust ja tulemuslikkust, kasutades erinevaid meedia- ja suhtluskanaleid ning teisi asjakohaseid väljundeid.

Tabel 2.1 Noorsootöötaja töö osad ja tegevusnäitajad, mis on seotud noorteinfoga, noorsootöötaja kutsestandardi tase 5, 6 järgi (Kutsekoda SA, 2023)

Euroopa Liidu noortestrateegia 2019-2027[14]

Pöörab noorteinfole tähelepanu noorte võimestamise kontekstis ning kutsub EL liikmesriike ja Euroopa komisjoni üles võimaluse korral looma ja edasi arendama hõlpsalt juurdepääsetavaid noorte kontaktpunkte, mis sealhulgas pakuvad finantsnõustamist ning **suunamist ja tuge sellistes valdkondades nagu karjäär, tervis ja suhted ning haridus-, kultuuri- ja töövõimalused** (Euroopa Komisjon, 2019).

[14] Vt lähemalt https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:42018Y1218(01)&from=ES

2.5 Võrgustikupartnerid Eestis ja Euroopas noorteinfo kättesaadavuse tagamisel ja korraldamisel

Noorteinfo on noorsootöö lahutamatu osa, mille kvaliteedi ja kättesaadavuse tagamisse panustavad mitmed partnerid nii Eestis kui ka Euroopas. Omavaheline koostöö tagab selle, et noored üldse saavad kätte vajaliku info, mis aitab neil teha teadlikke otsuseid ja valikuid oma elus ning osaleda aktiivselt ühiskonnas ja kogukonna elus.

Riiklikul tasandil koordineerib noorteinfoga seotud tegevusi Haridus- ja Noorteamet, pakkudes koolitusi ja üleriigilist noorteinfot läbi Teeviit portaali ning Eurodesk võrgustiku. Kohalikul tasandil toetavad noorteinfo levikut avatud noortekeskused, noorteühendused ja noorsootöötajad, kelle tegevust juhivad ja arendavad vastavalt Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus, Eesti Noorteühenduste Liit ja Eesti Noorsootöötajate Kogu. Euroopa tasandil aitavad noorteinfo arengule kaasa võrgustikud nagu ERYICA ja Eurodesk, mis edendavad kvaliteetse ja usaldusväärse teabe levikut ning toetavad noorsootöötajate pädevuste kasvu.

Eesti tasand

Haridus- ja Noorteamet (Harno) on Haridus- ja Teadusministeeriumi haldusala valitsusasutus, mis tegeleb haridus- ja noortepoliitika rakendamisega. Harno tegevused aitavad kaasa noortevaldkonna arengukava 2020–2035 eesmärkide saavutamisele, muuhulgas seeläbi ka parandada noorteinfo kvaliteeti, kättesaadavust ja süsteemset arendamist. Harno koordineerib riiklikku noorteinfoteenust, sh koolitab noorsootöötajaid noorteinfo alal ja pakub noortele noorteinfoteenust üleriigilise noorteinfoportaali Teeviit kaudu. Samuti korraldab maakondlike rahvusvahelist noorteinfot pakkuvate Eurodesk infopunktide tööd. Harno esindab Eestit kahes rahvusvahelises noorteinfoga seotud võrgustikus ERYICA ja Eurodesk.

MTÜ Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus (EANK) on üleriigiline eestkosteorganisatsioon noortekeskustele. EANK ühendab avatud noortekeskuste võrgustikku, seisab oma liikmete huvide ja vajaduste eest, edendab riigisisest ja rahvusvahelist koostööd ning toetab avatud noorsootöö kvaliteedi arengut. Mitmed liikmeskonnale suunatud sisu- ja koolitustegevused sisaldavad noorteinfoga seotud teadmiste ning oskuste arengut. EANK aitab oma tegevusega koostöös liikmeskonnaga kaasa noorteinfo kättesaadavusele, kuna noorsootöötajad ja noortekeskused pakuvad kohalikul tasandil piirkonna noorte vajadustel tuginevat aja- ja asjakohast noorteinfot.

Eesti Noorteühenduste Liit (ENL) on üleriigiline katusorganisatsioon noorteühendustele ning osaluskogudele. ENL soodustab oma tegevusega noorte aktiivset osalust ühiskonnas ja kogukonna tasandil, esindab oma liikmeskonna huve siseriiklikult ja rahvusvaheliselt ning aitab kaasa noori toetava ja kaasava ühiskondliku arvamuse kujundamisele läbi noorte osaluse elukaare. ENL aitab oma tegevusega, koostöös liikmeskonnaga, kaasa noorteinfo kättesaadavusele noorte osaluse, noorte kaasamise ning demokraatia teemadel, läbi mitmesuguste projektide ja sündmuste ning noortele otse suunatud osalus- ja tegevusvõimaluste pakkumisega.

Eesti Noorsootöötajate Kogu (ENK) on üleriigiline eestkosteorganisatsioon noorsootöötajatele. ENK ühendab noorsootöötajate võrgustikku, seisab oma liikmete huvide ja vajaduste eest, toetab läbi mitmesuguste tegevuste noorsootöötajate professionaalset arengut, panustab noorsootöö valdkonna ja keskkondade arendamisse. ENK aitab oma tegevusega koostöös liikmeskonnaga kaasa noorteinfo kättesaadavusele läbi noorsootöötajate vajadustel põhinevate info- ja koolitustegevuste, mis toetavad teadlikkust noori ümbritsevatest teemadest ja aitavad tõsta noorsootöö korraldamise kvaliteeti.

Euroopa tasand

Euroopa noorteinfo ja nõustamise agentuur (ERYICA)[15] (ingl k *European Youth Information and Counselling Agency*) on üle-euroopaline noorteinfo korraldajaid koondav võrgustik, mille eesmärk on noorteinfo valdkonna arendamine, esindamine ja eestkoste Euroopas, aga ka noorteinfo kvaliteeti ja kättesaadavust suurendavate tegevuste korraldamine nagu koolitused, projektid, juhend- ja tugimaterjalid ning kampaaniad. ERYICA asutati 1987. aastal ja võrgustikku kuulub üle 40 asutuse Euroopast. Eestit esindab võrgustikus liikmena Haridus- ja Noorteamet.

[15] Vt lähemalt https://www.eryica.org/

ERYICA seisab Euroopa noorteinfo harta põhimõtete rakendamise ja tutvustamise eest ning asutuse tegevus aitab kaasa noorsootöötajate noorteinfo alaste kompetentside arengule ja, aitab kindlustada noorteinfoteenuse ja- töö ning nõustamisteenuse nähtavust, arendamist ja koordineerimist üle Euroopa ühtsetel alustel.

Eurodesk on üle-euroopaline rahvusvahelise noorteinfo võrgustik, mille eesmärk on tutvustada ning vahendada rahvusvahelisi osalus- ja tegevusvõimalusi, eeskätt Erasmus+ ja Euroopa Solidaarsuskorpuse programmidest ning selle esmane sihtgrupp on 13–30-aastased noored, kuid infovoos hoitakse kõiki noori noortega töötavate asutuste ja spetsialistide vahendusel. Eurodesk asutati 1990. aastal ja rahvusvahelist noorteinfot vahendatakse peaaegu 40 riigis. Eestis vastutab Eurodesk tegevuse koordineerimise eest Haridus- ja Noorteamet.

Eurodesk võrgustik koosneb rahvusvahelisest, riiklikust (koordinaatorid) ja kohalikust (ingl k multipliers) tasandist. Eurodeski koordinaatorid haldavad Euroopa Noorteportaali ning vastavad riigipõhiselt noorte päringutele. Eurodeski tegevust toetavad rahvusvahelise kogemusega noored (nt Europeers), kes on läbinud koolituse ja jagavad oma kogemusi noortelt noortele.

Kokkuvõte

Noorteinfo on noortele suunatud kommunikatsioon, mille eesmärk on pakkuda noortele usaldusväärset ja kvaliteetset aidates informatsiooni, aidates noortel teha oma elus teadlikke ja kaalutletud otsuseid. Noorteinfo koondamise ja vahendamise aluseks on teadlikkus noorte huvidest ning vajadustest ja süsteemne ning järjepidev töö informatsiooniga, mis võib olla nii üldine, spetsiifiline, kohalik ja rahvusvaheline. Noorteinfotöö omakorda saab toimida, kui noorteinfoteenusele on seatud selged eesmärgid ning kavandatud kõik vajalikud ressursid alates töötajatest kuni tehniliste lahenduste kättesaadavusest. Noorteinfo on ühtlasi oluline noorte osaluse toetamisel.

Iseseisev praktiline ülesanne:

1. Mis on noorteinfo või mis teeb infost noorteinfo?
2. Kas noorteinfo on mõeldud ainult noortele? Kellel võib olla veel vajadus noorteinfo järele?
3. Millised teemavaldkonnad kuuluvad noorteinfo alla? Kes ja kuidas kaardistavad noortele huvipakkuvaid teemasid?
4. Kas ja milleks vajame internetiajastul noorteinfoga tegelevaid spetsialiste?
5. Kuidas lõimida noorteinfotöö igapäevase tööga?
6. Milliste dokumentidega pead oma töös arvestama?
7. Mis on kvaliteetse noorteinfo põhimõtted lähtudes Euroopa noorteinfo hartast?

Kasutatud allikad

Allaste,A .(2023). Punkaritest kliimaaktivistideni. https://www.vikerkaar.ee/archives/29222

HARNO. (2024). Noorteinfo. URL: harno.ee/noorteinfo

Turu-uuringute AS. (2023). Uuring Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs. Tellija HARNO.

ENK (2017). Kutse-eetika noorsootöös. https://enk.ee/noorsootoo/noorsootootaja-kutse-eetika/

ERYICA veebileht https://www.eryica.org/what-is-youth-information

ERYICA. (2015). Compendium of national youth information and counselling structures. https://www.eryica.org/publications/compendium-on-national-youth-information-and-counselling-structures

ERYICA. (2017).Youth information workers fit for youth!

ERYICA (2018). Euroopa noorteinfo harta. https://harno.ee/sites/default/files/documents/2021-03/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1_0.pdf

Euroopa Liidu Komisjon. (2019). Euroopa Liidu noortevaldkonna strateegia 2019–2027.

Männiste, C. (2024). [Magistritöö] Noorsootöötaja arusaam endast kui esmasest nõustajast. Tallinna Ülikool. https://haridusportaal.edu.ee/uuringud/noorsoot%C3%B6%C3%B6taja-arusaam-endast-kui-esmasest-n%C3%B5ustajast

Tokic, T., Simon, I., Fotiadou, K., Reina., E. (2017). Youth information workers fit for youth! https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eebdc006803f20644/t/67a463dc620c7f0717cfda3d/1738826717762/Youth+Information+Workers+Fit+For+Youth%21+-+Guide+For+Best+Practices+in+Youth+Information+Work.pdf

Riigiteataja. (2013). Kohaliku omavalitsuse korraldamise seadus.

Uverskaja, E. (2017). 3.2. Infoteenused ja -teenindus. Raamatus Virkus, S., Lepik, A., Reimo, T. (toim-d). Infoteadused teoorias ja praktikas.

Ümarik, M; Tinn, M. (Toim.). (2023). Noorte hääl demokraatia kriisis: kodanikuhariduse väljakutsed. IEA 2022. aasta rahvusvahelise kodanikuhariduse uuringu (ICCS 2022) Eesti tulemused. HTM, TLÜ.

3 PRAKTILINE NOORTEINFOTÖÖ

Tanja Dibou, Kadri Koort-Kauniste, Kaie Pranno

Sissejuhatus

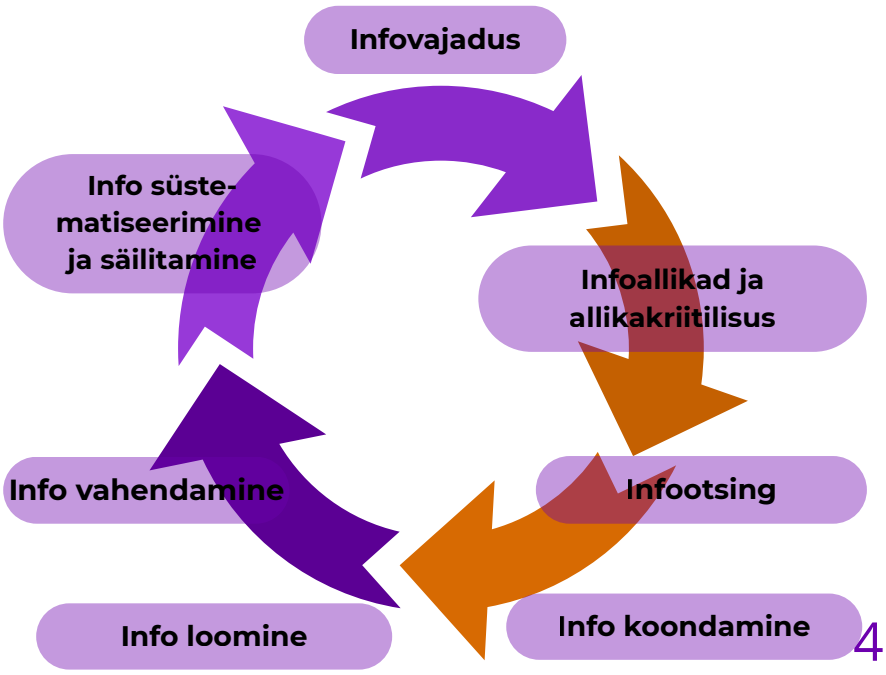
Kolmas peatükk annab selgema ja täpsema ülevaate noorteinfotööga seotud sisutegevustest, nende järjekorrast ning protsessidest alates noorte infovajaduste väljaselgitamisest kuni noorteinfo säilitamiseni. Samuti antakse ülevaade noorteinfotöö eripäradest füüsilistes ja digitaalsetes keskkondades ning võrgustikutöö olulisusest noorteinfo kättesaadavuse ning kvaliteedi tagamisel. Noorteinfo omab olulist rolli ka varajase märkamise ja sekkumise kontekstis, kus noorsootöötaja saab pakkuda noorele tema vajadustel või huvidel põhinevat informatsiooni.

3.1 Noorteinfotöö füüsilises ja digitaalses keskkonnas

Noorteinfotööd saab teha kahes keskkonnas: füüsilises ja digitaalses. Mõlema keskkonna puhul saab kasutada sarnaseid meetodeid ja formaate, kuid leidub ka hulgaliselt erinevusi. Näiteks saab pakkuda noorele esmast nõustamist nii otsesuhtluse kui ka veebikohtumise teel. Samuti saab füüsilist ja digitaalset keskkonda noorte küsimustele vastamiseks omavahel kombineerida, see on ka üldlevinud praktika.

Füüsiline noorteinfotöö tähendab olukorda, kus noortega töötav spetsialist ja noor suhtlevad omavahel vahetult ning näost näkku, näiteks noortekeskuses, koolis või mõnel üritusel. Samuti saab füüsiliseks noorteinfotööks pidada plakateid, voldikuid või mõne erialaspetsialisti loengut noortekeskuses. Digitaalne noorteinfotöö toimub aga veebikeskkonnas, kus noorteinfo jagatakse näiteks sotsiaalmeedia ja podcasti kaudu, või kus noortega töötav spetsialist ja noor on omavahel ühenduses digitaalsete kanalite kaudu, nagu e-kirjad või veebikohtumine.

Digitaalset noorteinfotöö saab jagada veel omakorda kaheks: kas asünkroonne ehk mitte reaalajas (näiteks e-kirjadele, päringutele vastamine) või sünkroonne ehk reaalajas (näiteks videokõne, veebinar). Asünkroonse noorteinfotöö puhul puudub seega vahetu kontakt ja puudub võimalus jooksvalt täpsustusi küsida või tagasisidet anda. Sünkroonse noorteinfotöö puhul saab aga jooksvalt infot juurde küsida, täpsustada või anda vahetut tagasisidet (Tall, 2015). Füüsilise noorteinfotöö puhul kehtivad üldjoontes samad põhimõtted – mingil konkreetsel teemal voldikuga tutvumine ei paku võimalust vahetult ja jooksvalt küsimusi küsida, vaid selleks tuleb leida võimalus kas noorsootöötajaga või mistahes spetsialistiga, kes antud teemat valdab. Tabelis 3.1 on kirjeldatud füüsilise ja digitaalse noorteinfotöö keskkondade peamisi tunnuseid.



Joonis 3.1
Noorteinfotöö protsess

Keskkond	FÜÜSILINE KESKKOND	DIGITAALNE KESKKOND
Peamised tunnused	• Piiratud ja/või aeglane ligipääs infoallikatele. • Info vahendamine ja info tarbimine võib sõltuda ajalistest või geograafilistest piirangutest. • Infotöö toimub näost näkku (rääkimine, infomess jms) või kasutatakse füüsilisi infoallikaid (plakat, voldik jms) ning info saamine ei pruugi olla privaatne. • Loob emotsionaalse sideme (näoilmed, kehakeel), tagab usaldusväärsema keskkonna ja loob paremad võimalused info vahendaja ning saaja omavaheliseks suhtlemiseks. • Võimaldab täpsustada küsimusi või infovajadust reaalajas. • Füüsilised infomaterjalid võivad aeguda kiiresti, mistõttu tuleb järjepidevalt seirata nende aja- ja asjakohasust.	• Kiire ja lihtne ligipääs infoallikatele. • Info vahendamine ja info tarbimine ei sõltu ajalistest või geograafilistest piirangutest. • Infotöö toimub digitaalsete keskkondade ja kanalite kaudu (e-post, veebinar, sotsiaalmeedia jms) ning info saamine võib olla privaatne. • Emotsionaalse sideme loomine võib olla pärsitud (ei näe näoilmeid, kehakeelt) ja info vahendaja ning info saaja võivad tunda anonüümsust. • Täpsustavate ja täiendavate küsimuste või tagasiside andmine on takistatud. • Digitaalne info või infomaterjalid võivad kiiresti vananeda ning tagatud peab olema järjepidev uuendamine.

Tabel 3.1 Noorteinfotöö füüsilises ja digitaalses keskkonnas: peamised tunnused

Noortega töötamisel tuleb kombineerida nii füüsilist kui digitaalset keskkonda, mis arvestab konkreetse piirkonna ja sihtgrupi eripärasid ja vajadusi.

Noorteinfotöös on oluline kombineerida nii füüsilisi kui digitaalseid keskkondi, sest see aitab jõuda võimalikult paljude noorteni ning arvestada erinevate noorte sihtrühmade ja nende vajadustega. Mõlemad keskkonnad omavad eeliseid, kuid nende kombineerimine võimaldab ühelt poolt pakkuda noortele suuremat paindlikkust saada vajalik noorteinfo kätte, aga teiselt poolt teha erinevad osalus- ja tegevusvõimalused paremini nähtavaks.

3.2 Noorte infovajaduste- ja huvide väljaselgitamine

Noorteinfotöö esimeseks etapiks ning üheks olulisemaks aluseks on noorte infovajaduste- ja huvide väljaselgitamine ning äratundmine. Ühelt poolt koondab ning vahendab noorsootöötaja noorte vajadustel ja huvidel põhinevat noorteinfot mitmesugusel teemadel ning formaatides, teisalt annavad noored oma infovajadustest ja huvidest ka ise märku, mis järel suunab noorsootöötaja teadlikult mingi konkreetse informatsiooni nooreni või arutleb sel teemal noorega. Samuti mõjutab vajalike teemade käsitlemist, ja info jagamist ka noori ümbritsevad trendid või aktuaalsed teemad ühiskonnas.

Vajadus saada informatsiooni avaldub pidevalt noore igapäevaelus, näiteks tahab noor teada, milline tunniplaan on koolis, mida on võimalik koolis peale tunde teha, millised on vabaajaveetmise võimalused kodukandis jne. Samuti vajavad noored informatsiooni erinevatel teemadel alates õppimisest kuni iseseisvumiseni. Noortel nagu ka teistel inimestel on vaja infot, et mõista seeläbi oma kohustusi, võimalusi või õiguseid. Allolevas tabelis on teemavaldkonnad, mille kohta võivad noored huvi tunda või vajada noorteinfot (ERYICA, 2021).

- Õppimine (nt põhikool, gümnaasium, kutsekool, kõrgkool, õpilasvahetus, koolitus jt)
- Huviharidus- ja huvitegevus (nt mitteformaalse õppe võimalused ja pakkumised, noorsootöö asutused, huvikoolid ja -ringid)
- Meedia- ja infokirjaoskus (nt valeuudised, kriitiline mõtlemine, digiturvalisus jt)
- Töötamine (nt palk, maksud, CV, praktika, vabatahtlik töö, ettevõtlus jt)
- Tervis (nt vaimse ja füüsilise tervise hoidmine, toetamine, meelemürgid jt)
- Suhted ja suhtlemine (nt turvalised suhted eakaaslaste, lähedaste ja tuttavatega, sh seksuaalsus, kohtinguvägivald jt)

- Turvalisus ja ohutus (nt vee-, jääohutus jt)
- Ettevõtlikkus ja omaalgatus (nt projektid, taotlusvoorud, õpilasfirma jt)
- Osalus ja kaasatus (nt demokraatia, ühiskondlik aktiivsus, valimised jt)
- Õigused ja kohustused (nt õigusabi jt)
- Iseseisvumine ja raha (nt iseseisev elu, eelarve, enesejuhtimine, toetused, stipendiumid jt)
- Rahvusvahelised võimalused (nt õppimis-, enesearengu-, töötamisvõimalused, projektid, noortevahetused jt)
- Vaba aja võimalused (nt sündmused, projektid jt)

Tabel 3.2 Noortele läbivalt huvipakkuvad teemavaldkonnad (ERYICA, 2021)

Noorsootöötajad saavad kasutada oma töös erinevaid võtteid noorte infovajaduse väljaselgitamiseks. Näiteks saab see toimuda esmase nõustamise käigus, kui noorsootöötaja proovib infovajaduse välja selgitada vestluse või konkreetsete küsimuste abil. Samuti võib läbi **viia koosoleku ajurünnaku, ideekorje, aruteluringi või hoopiski küsitluse, et saada teada, millistel teemadel soovivad noored rohkem infot saada.**

Meeles tuleb pidada, et noorte infovajadusi- ja huvisid kaardistades tuleb arvestada ka noorte vanusega ning erisustega, mis tähendab seda, et **noorsootöötajal tuleb valida noortele eakohased ja nende erisusi arvestavad meetodid ning formaadid.** Samuti tuleb meeles pidada ka noorte kaasamise olulisust ja piirkondlikke eripärasid. Näiteks küsitluste puhul tuleb kaasata noori nii küsimuste väljatöötamisse, laialijagamisse kui ka vastuste analüüsimisse ning tulemuste levitamisse (Innove, 2008).

Meetodid ja formaadid	Noorte sihtrühmad
• Esmane nõustamine • Koosolek • Ajurünnak • Ideekorje • Arutelu • Vaatlus • Intervjuu • Küsitlus • Uuring	• 7-11aastased • 12-16aastased • 17-19aastased • 20-26aastased • Vähemate võimalustega noored • NEET-noored • Erivajadustega noored • Muukeelsed noored • LGBT+ kogukonna noored

Tabel 3.3 Meetodid ja formaadid noorte kaasamiseks (autorite loodud)

Lisaks mingi konkreetse formaadi või meetodi rakendamisele, on noorte infovajaduste tundmiseks on lihtsalt vajalik märgata kuidas noored aega veedavad, mida teevad sotsiaalmeedias, millised mänge mängivad ja millist muusikat kuulavad ning kes on nende jaoks eeskujuks. Niimoodi saame olla noortega koos „ühel lainel“ ehk suudame mõista ja jagada noorte jaoks aktuaalset informatsiooni noortesõbralikul kujul ning keeles.

3.2.1 Infovajaduste jaotus

Infovajaduse saab jagada neljaks: teadvustamata, teadvustatud, formuleeritud ja kohandatud (Virkus, 2009). Noorsootöötaja ülesanne on noorteinfotöös liikuda samm-sammult teadvustamata või teadvustatud infovajaduse juurest kohandatud infovajaduseni. Seega on alati soovituslik vahendada pisut laiema spektriga infot, kui noore küsimusele vastates vaja oleks.

- **Teadvustamata infovajadus:** noor ei mõista ja ei saa täielikult aru, millist informatsiooni on tal vaja ja see võib väljenduda sisemise rahutusena või segaduses olemisega ning ta võib pöörduda täiskasvanu (lapsevanem, noorsootöötaja, spetsialist jt) poole, et mõista mingi konkreetset probleemi või olukorda.

Näide. 11-aastane tüdruk kurdab noortekeskuses noorsootöötajale tugeva kõhuvalu üle ja avastab tualetis käies, et aluspesu on määrdunud. Tüdruk on ehmunud ja suures segaduses, sest ei saa aru mis on juhtunud. Ta pöördub noorsootöötaja poole ja räägib temaga olukorrast. Kuna tüdrukul on alanud menstruatsioon, on vaja selgitada selle olemust ja regulaarsust ning hügieenitarvete kasutamist. Samuti räägitakse sellest, et tüdruk peab olukorrast teavitama oma vanemaid, et nad saaksid pakkuda talle vajalikku tuge ja osta vajalikud hügieenitarvikud.

- **Teadvustatud infovajadus:** noor mõistab ja saab aru, millist informatsiooni on tal vaja ning asub kas iseseisvalt või koos täiskasvanuga (lapsevanem, noorsootöötaja, spetsialist jt) informatsiooni otsima või hankima.

Näide. Põhikooli lõpuklassi õpilane on viimase poole aasta jooksul mõelnud pidevalt oma tuleviku peale ja kaalunud plusse ning miinuseid seoses edasiõppimisvõimalustega, et kas jätkata gümnaasiumis või kutsekoolis. Kuna ta ei ole siiski suutnud jõuda endas täielikult selgusele, räägib ta sellest oma vanematele. Koos otsustatakse, et uuritakse klassijuhataja käest seda, et kas koolis on võimalus saada antud teemal nõustamist. Samal ajal on nad juba kodus alustanud erinevate koolide kodulehtede vaatamist ja leidnud Minukarjäär veebilehelt testi, mis aitab välja selgitada ametialase sobivuse.

- **Formuleeritud ehk sõnastatud infovajadus:** noor mõistab täielikult oma infovajadust, suudab selle sõnastada ja seda arusaadavalt väljendada.

Näide. Ülikoolis esimesel kursusel õppiv tudeng tunneb pidevalt ärevust ja uni on juba pikemat aega häiritud. Suur õppimiskoormus ülikoolis ja töö õhtusel ajal on jätnud vähe aega endaga tegelemiseks ning kõike tundub liiga palju ja kõik peale iseenda tundub olulisem. Ta otsustab pöörduda vaimse tervise spetsialisti poole, et leida üles tasakaal isikliku elu, kooli ja töö vahel ning saada korda unerütm ja vabaneda ärevusest.

- **Kohandatud ehk täpsustatud infovajadus:** noor on oma infovajadusega tegelenud, seda edasi arendanud ja oskab küsida täpsemaid küsimusi noorsootöötajalt, spetsialistilt jt ning saab oma küsimustele vastused (Taylor, 1968 läbi Virkus, 2009).

Näide: Kohandatud infovajadus võib olla konkreetne küsimus *„Kus saab õpilaspileti esitamisel soodustust söökidele ja reisidele?".* Selleks, et küsimusele vastata, on vaja teha infootsing erinevatest allikatest, et leida neid toitlustuskohti ja reisifirmasid, kes rakendavad noortele soodsat ostu-müügipoliitikat.

3.3 Noorteinfo koondamine ja allikakriitilisus

Noorteinfotöö teine etapp on noorteinfo koondamine. Selleks, et pakkuda noortele nende vajadusel ja huvidel pakkuvad noorteinfot, on vajalik koondada alginformatsioon ehk teostada infootsing usaldusväärsetest ning kvaliteetsetest allikatest ja kanalitest. Noorteinfo koondamine on otseselt seotud infopädevusega ja allikakriitilisusega.

Infootsinguks loetakse tegevust, mis on ajendatud infovajadusest või huvist ja see hõlmab:

- infootsingu strateegia loomine;
- erinevate infoallikate määratlemine ja nende hindamine;
- informatsiooni aja- ja asjakohasuse ning vajalikkuse hindamine (Innove, 2005, 2008).

Infootsing hõlmab tegevusi infoallikate ja -kanalitega, kust on võimalik leida informatsiooni infovajaduse või -huvide rahuldamiseks. Infoallikaid võib jagada esmasteks (primaarne, algallikas), teisesteks (sekundaarne, vahendusinfo allikas), füüsilisteks ja digitaalseteks.

- **Esmane ehk primaarne infoallikas/algallikas:** sisaldab uut, esimest korda mingil konkreetsel eesmärgil kogutud informatsiooni. Näiteks noorteinfos on esmased infoallikad erinevate riigiasutuste (nt Tervise Arengu instituut, Töötukassa jt) uuringud ja uurimisaruanded, raportid, konverentside ja muude kohtumiste memod jne.
- **Teisesed ehk sekundaarsed infoallikad/vahendusinfo allikad:** vahendavad esmastest infoallikatest pärinevat teavet, mida on mingil määral juba töödeldud. Näiteks: spetsiifilist teemat käsitlevad artiklid, õppematerjalid, käsiraamatud ja erinevad veebimaterjalid (nt noorteinfoportaal Teeviit sisuartiklid).
- **Füüsilised infoallikad: i**nfovoldikud, stendid, plakatid, teemaseinad jms ja samuti inimeste omavaheline otsesuhtlus seminaridel, messidel, sündmustel jm kohtades.
- **Digitaalsed infoallikad:** veebilehed, sotsiaalmeedia rakendused, e-raamatud, blogid, videod, YouTube, veebinarid jm.

Infootsingu sooritamiseks on vaja luua **infootsingustrateegia** ehk viis, kuidas infot kogutakse ja milliseid allikaid selleks kasutatakse. Infootsingustrateegiat valides tuleb tähelepanu pöörata info korrektsusele, usaldatavusele, kasutusmugavusele, kättesaadavusele, kõikehõlmavusele ning autorlusele. Õigesti valitud strateegia tagab asjakohase info leidmise ja infovajaduse rahuldamise. Allpool on toodud välja mõned infootsingu strateegiad.

Strateegia	Kuidas toimib?	Millal kasutada?	Näide
Ülevalt alla (top-down)	Otsimine algab üldisest teemast ja seejärel kitsendatakse infot sammhaaval.	Kui otsija pole kindel, mida täpselt vajab, või soovib esmalt saada laiemat ülevaadet.	Noor huvitub male ja lauamängude huviringist, kuid pole kindel, kas see sobib. Esmalt uuritakse üldiselt male ja lauamängude harrastamist ning seejärel otsitakse konkreetseid ringe.
Alt üles (bottom-up)	Otsimine algab konkreetse märksõna järgi, et leida täpset infot.	Kui otsija teab juba, mida täpselt otsib.	Noor soovib teada, kus toimub male ja lauamängude huviring tema piirkonnas. Otsingusse sisestatakse „male ja lauamängude huviring [piirkond]".
Teadaoleva aadressi strateegia	Info otsitakse otse kindlalt veebilehelt või andmebaasist.	Kui usaldusväärne infoallikas on juba teada.	Noor soovib leida suvetöö võimalusi ja suunatakse otse Töötukassa või CV Keskuse lehele.
Otsingumootori strateegia	Info otsitakse otsingumootori (nt Google) abil, kasutades märksõnu.	Kui pole teada, kust infot leida.	Noor sisestab Google'isse „suvetöö noortele" ja vaatab erinevaid tulemusi.

Tabel 3.4 Infootsingu strateegiad (Navarro-Prieto et al., 1999 täiendanud autorid)

Infootsingustrateegia valik sõltub paljuski konkreetsest olukorrast ja noorte vajadustest. Mõne küsimuse puhul ei piisa ainult infootsingust internetis. Näiteks spetsiifilise info leidmisega võib minna paar nädalat ning tuleb esitada infopäringuid asutustesse, kes omavad antud teemal rohkem kompetentsi.

Infoajastul ei ole info otsimine ja leidmine keeruline, sest internetis on peaaegu kõik olemas: igasugust informatsiooni on palju ning kõik on kättesaadav. Kuid internetist info kogumisel võib see osutuda üle infokülluse tõttu osutuda raskeks, sest tuleb osata suurest hulgast infost leida olulisim ning selle usaldusväärsust

hinnata. Üha raskem on vahet teha, milliste infoallikate kaudu saab usaldusväärset infot, millised allikad on asjalikud ja objektiivse infoga ning millised on pigem meelelahutuslikud ja hinnangulised.

Ükskõik millistest infoallikatest kogutakse infot, tuleb hinnata selle relevantsust. See rakendub ka Euroopa noorteinfo harta põhimõtetes – kogutav info peab olema usuliselt, poliitiliselt, ideoloogiliselt ja kaubanduslikult sõltumatu, pakkudes ülevaadet erinevatest olemasolevatest võimalustest ja põhinema mitmel kontrollitaval allikal. **Infoallika relevantsuse (mis hõlmab allika usaldusväärsuse, ajakohasuse, korrektsuse, erapooletuse) kriitilist hindamist nimetatakse allikakriitilisuseks.**

PRAKTILISED NIPID INFOOTSINGUKS GOOGLE'i OTSINGUMOOTORI ABIL

Tänapäeva infokülluses on tõhus infootsing noorsootöötajatele hädavajalik oskus. Täpne ja strateegiline otsing aitab leida usaldusväärset ja relevantset teavet kiiremini. Efektiivne infootsing säästab aega ja võimaldab pakkuda noortele paremat, ajakohasemat ja täpsemat teavet.

- Täpne sõnastus loeb – kasuta olulisi märksõnu ja väldi liigseid sõnu (nt „karjäärinõustamine noored" töötab paremini kui „kus saab noor karjäärinõustamist?").

- Kasuta loogikapäringuid – kombineeri otsingutulemeid kasutades „AND" (+) kõikide sõnade nõudmiseks, „OR" valikute jaoks ja „-" soovimatute sõnade välistamiseks.

- Mängi märksõnade järjekorraga – otsingutulemused võivad erineda sõltuvalt sellest, millises järjekorras märksõnad sisestad.

- Kasutage jutumärke ja metamärke – täpse fraasi otsimiseks pane see „" sisse, mitmetähenduslike otsingute puhul kasuta „~" sünonüümide leidmiseks ja „*" võimalike variatsioonide katmiseks.

- Täpsusta ja kohanda – kui tulemusi on liiga palju, lisa spetsiifilisemaid märksõnu; kui vastuseid on liiga vähe, muuda sõnastust või kontrolli õigekirja.

ALLIKAKRIITILISUSE PRAKTILISED NIPID NOORTEINFOTÖÖS

Usaldusväärse info vahendamine on noorsootöötaja vastutus – täpne ja kriitiline lähenemine aitab noortel teha teadlikumaid otsuseid!

- Kontrolli allikat enne jagamist – veendu, et teabe allikas on usaldusväärne, kontrolli autorlust, avaldamise kuupäeva ja võimalikke viiteid algallikatele.

- Hinda info relevantsust – veendu, et info on noorte jaoks praktiline, ajakohane ja kasutajasõbralik ning et see ei sisalda liigset infomüra.

- Ole valeuudiste suhtes valvas – skeptiliselt tuleks suhtuda klikimagnetitesse ja kontrollimata väidetesse. Kui kahtled, otsi kinnitust teistest allikatest või küsi nõu ekspertidelt.

- Infootsing on korduv protsess – vajadused võivad otsingu käigus muutuda, mistõttu tuleb sageli korrigeerida otsingustrateegiat ja täiendada leitud teavet.

- Õpeta noori kriitiliselt mõtlema – suuna noori allikaid hindama, et nad oskaksid eristada usaldusväärset infot eksitavast.

3.4 Noorteinfo loomine

Noorteinfotöö kolmas etapp on noorteinfo loomine. Selleks, et alginformatsioonist saaks noorteinfo, on vaja kogutud informatsioon analüüsida, võttes sealt ainult vajalik informatsioon, seejärel lihtsustada ning muuta noore jaoks arusaadavale kujule.

Noorteinfo loomine on mitme osaline töö. Et informatsioon täidaks oma eesmärki, on tarvis mõelda selle sisule, vormile ja kujundusele ning kanalile, kus ja kuidas informatsiooni edastatakse. Noorteinfo sisu loomisel tuleb lähtuda konkreetsusest ja lihtsusest - loodav informatsioon peab olema lühike, selge ja vältima keerulist ametlikku sõnastust. Samuti hästi struktureeritud, köitev ja sisutihe ning liigse „mürata" (Innove, 2008). Euroopa noorteinfo harta (ERYICA, 2018) rõhutab, et noortele suunatud informatsioon peab olema usaldusväärne, täpne, asjakohane ja kergesti mõistetav. Samuti peab info olema esitatud neutraalselt (kallutamata, ei rõhuta seisukohti ja arvamusi jt), tuginema usaldusväärsetele allikatele ning kohandatud sihtrühmale vastavalt. Lisaks on oluline, et info juurde on lisatud allikad või viidatud info päritolule. Samuti peab info jagamisel tagama selle, et noortel oleks vajadusel võimalus esitada küsimusi ja leida infot neile sobival viisil, näiteks tekstiliselt, videote või hoopis vestlusrobotite kaudu.

Pilkupüüdvad ja kvaliteetsed kujundused aitavad saavutada noorte tähelepanu ning usaldust. Keerukamat informatsiooni aitavad edastada ja noorel paremini mõista infograafikud, kujundused videod ja lühikesed animatsioonid. Samuti tuleb informatsiooni loomise ajal mõelda sellele, millises kanalis või kujul seda jagatakse. Noorte puhul tasub alati ikka eelistada neid kanaleid, mis on nende jaoks atraktiivsed nagu Instagram, TikTok ja YouTube, et tagada informatsiooni parem kättesaadavus ja noorte kaasatus.

Siin etapis on võimalik kaasata ka noori, näiteks huvitegevuse või noorteaktiivi kaudu. Tegevusteks võib olla plakatite loomine, video tegemine või artiklite kirjutamine jmt ning sisuks on noorte endi soovitud vastused küsimustele või näiteks sündmuse reklaam.

3.5 Noorteinfo vahendamine

Noorteinfotöö neljas etapp on noorteinfo vahendamine. Selle etapi keskmes on infosaaja ehk noore infovajadused ning informatsioon võib liikuda nii ühesuunaliselt (informatsioon lihtsalt vahendatakse ehk edastatakse ja info edastaja ning infosaaja vahel ei toimu suhtlust) kui ka kahesuunaliselt (info edastaja ja infosaaja vahel toimub suhtlus info vahendamise ajal ning selle järgselt). Kuna noorteinfo vahendamise eesmärk on noorte infovajaduste rahuldamine ja noorteni päriselt jõudmine, tutvustatakse peatükis noorteinfo vahendamise strateegia loomist.

Noorteinfo vahendamise peamine eesmärk on rahuldada noorte infovajadusi ja aidata seeläbi kaasa uute teadmiste loomisele, mida on noortel elus toimetulekuks vaja. Arvestades esimeses peatükis käsitletud inimõiguste perspektiivi, on noorteinfo vahendamisel oluline esiteks lähtuda noorte õigustest olla informeeritud ja infot saada ning teiseks tagada noorteinfo järjepidev liikumine noorte teavitamiseks ja nende võimestamiseks.

- ***Näide ühesuunalisest info vahendamisest*** (teisisõnu ka info edastamine)***:*** noorsootöötaja edastab noortekeskuses noortele informatsiooni sündmuse alguskellaaja muudatusest, info on edastatud ja noored on informeeritud, omavahelist suhtlust ei toimu ja info liigub ühesuunaliselt.
- ***Näide kahesuunalisest info vahendamisest:*** noorsootöötaja edastab noortele pakkumise noorteprojekti kandideerimise kohta ja noored võtavad noorsootöötajaga ühendust, et küsida juurde täpsemat infot.

Noorteinfo vahendamise protsessis tuleb ka mõelda, kuidas noored saavad infost aru, kuidas infot tõlgendavad ja mõtestavad. Nagu eelmistes peatükkides nähtus, ei seisne noorteinfotöö ainult selles, et pakkuda noorele vastavalt tema vajadustele ja huvidele sobivat informatsiooni, mille põhjal on ta võimeline tegema iseseisvaid otsuseid. Siin on oluline, et noorteinfo aitaks noorel ka arendada kriitilist mõtlemist ning kogu protsessi, mis hõlmab infotööd info otsimisest kuni analüüsimiseni (ERYICA, 2018). Kusjuures, nagu esimeses peatükis kirjeldatud, võib noorsootöötaja info vahendamisel olla nii eeskuju, õpetaja, kasvataja, suunaja, võimestaja, aktivisti, eestseisja kui ka *coach*'i rollis.

Noorteinfo vahendamiseks kasutatakse **füüsilisi ja digitaalseid keskkondi** ning kasutatakse **mitmesuguseid formaate**, mis tuginevad näiteks noorte infotarbimise harjumustel, noorte vanusel, huvidel, elukohal jne. Noorteinfo vahendamise vorme tuleb omavahel kombineerida, sest noored ei ole homogeenne grupp ja üks valitud vahendamise keskkond või formaat (füüsiline, digitaalne) ei pruugi kõigile sobida. Seega on kindlasti vaja uurida, kuidas mingis konkreetses vanuses noored infot tarbivad, kuidas saab lihtsamini just nende noorteni jõuda.

Füüsilised infokanalid ja formaadid	Digitaalsed infokanalid ja formaadid
• Vestlus/ infovahetus otsesuhtluses • Infopäev/-mess • Infotund • Sündmus • Külastus • Töötuba • Koolitus • Projekt • Poster • Trükis • Ajaleht/-kiri	• Vestlus/ infovahetus digikeskkonnas • Koduleht • Sotsiaalmeediakonto • Rakendus • Veebitöötuba • Veebikoolitus • Kujundus • Digitrükis • Info-või uudiskiri • Meililist

Tabel 3.5 Füüsilised ja digitaalsed noorteinfo vahendamise keskkonnad

Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüsi (Turu-uuringud AS, 2023) põhjal otsivad noored infot põhiliselt internetist (99% kasutab, sealjuures 96% igapäevaselt). Traditsiooniliste massimeedia kanalite jälgimine on noorte seas vähem levinud: televiisorit vaatab 81%, raadiot kuulab 65% ning trükimeediat (paberil ajalehti või ajakirju) loeb 54% noortest. Sotsiaalmeediat kasutab 93% noortest, sealjuures 82% igapäevaselt. Erinevatest sotsiaalmeedia kanalitest on noorte seas populaarseim Youtube (kasutab 92% noortest), järgnevad TikTok (57%), Instagram (56%) ning Facebook (51%) Lisaks internetile olulisel kohal on ka sõbrad-tuttavad, vanemad/pereliikmed ning kool.

Noorsootöötajad seisavad noorteinfo vahendamise etapis tihti taoliste küsimuste ees nagu „Kuidas informatsiooniga päriselt noorteni jõuda?“ ja „Kas informatsioon ikka tegelikult noorteni jõuab?“. Nendele küsimustele vastuste leidmiseks on oluline teada ja teadvustada, millisele noorte sihtrühmale (vanus, huvid, taust jt) on informatsioon suunatud ja milliseid keskkondi kasutavad noored enim informatsiooni saamiseks. See aitab noorsootöötajal valida sobiva noorteinfo vahendamise strateegia, mis sisaldab endas sobilikke noorteinfo vahendamise vorme.

Joonis 3.2 Noorteinfo vahendamise strateegia loomine

Et vahendada noorteinfot nii, et see ühtaegu noort nii aitaks kui ka kõnetaks, peab pöörama just tähelepanu noorteinfo vormile, sest ka hea ja kasulik sisu võib minna kaduma, kui seda õigel kujul ei esitleta. Ent kui soovime, et info tunduks noore jaoks tõeliselt vajalik ning see kutsuks noort osalema erinevates tegevustes, peab üha enam kaardistama konkreetsete noortegruppide soove ja vajadusi ning võtta arvesse ka asjaolu, et tänapäeval võivad noorte huvid ja soovid kiiresti vahelduda, mis nõuab olukorrast regulaarseid ülevaateid. Vastasel korral on noorsootöötajal raske vastata noorte ootustele ja noorte tegelikud vajadused võivad jääda rahuldamata (Salumäe, 2017).

Erinevate vahendite ja keskkondade kasutamisel on oluline leida õige tasakaal ja arvestada oma sihtgrupiga. Noorteinfo vahendamisel tuleb lähtuda lihtsast kuldreeglist, et noorteinfo peaks olema kättesaadav noorele seal, kus noor ise on, on see siis noortekeskus, kool, huvikool või muu keskkond.

3.6 Noorteinfo süstematiseerimine

Noorteinfotöö viies etapp on noorteinfo süstematiseerimine, sest süstematiseeritud info on lihtsamini ja paremini leitav ning kasutatav. Kui näiteks mingil veebilehel ei ole informatsioon selgelt ja loogiliselt üles ehitatud ehk süstematiseeritud, siis suure tõenäosusega ei leia veebilehe külastaja vajalikku informatsiooni üles ja tema jaoks väheneb selle veebilehe usaldusväärsus ning suure tõenäosusega ta ei pöördu enam tagasi.

Süsteemne lähenemine aitab noortel vajalikku infot kiiremini leida ja suurendab noorteinfo kättesaadavust ning samuti lihtsustab noorsootöötaja tööd. Noorteinfo süstematiseerimiseks võib kasutada erinevaid viise:

1. Teemade kaupa: jaota info valdkondade kaupa, mis tuginevad noorte vajadusel ja huvidel.

Näide:
- **Õppimine ja haridus** – õppimisvõimalused, vahetusaasta välismaal
- **Töö ja karjäär** – tööle kandideerimine, karjäärinõustamine
- **Noorte osalus** – noorteorganisatsioonid, noortevolikogu

2. Tähestiku järgi: tähestikulist järjekorda on hea kasutada, kui teemade valdkonnad on väga erinevad.

Näide:
- C – CV koostamine
- H - huviringid
- V - vabatahtlik töö

3. Märksõnade kaupa: märgista iga teema või valdkond märksõnaga, et info oleks lihtsasti leitav otsingumootorite või filtrite kaudu.

Näide:
Kui info puudutab töötamise teemat, võiks lisada märksõnad: **CV, tööintervjuu, motivatsioonikiri**.

4. Vastavalt infoallika vormile: erista info vastavalt formaadile, et noored saaksid ise valida, kas lugeda artiklit, kuulata taskuhäälingut või vaadata videot.

Näide:

- **Artiklid ja raamatud**
- **Videod ja veebinarid**
- **Taskuhäälingud ja saated**

5. Vanusegruppide kaupa: jaota info vastavalt noorte vanusele ja/või arenguetappidele.

Näide:

- **7-11-aastased** – internetiturvalisus, huviringid
- **12-15-aastased** – eksamid, tööle kandideerimine, õpilasvahetus
- **16-19-aastased** – iseseisev elu, õppimisvõimalused, töötamine

6. Sihtgruppide kaupa: kui sihtrühm on selgelt määratletud (nt kooliõpilased, lapsevanemad, täiskasvanud noored), võib info olla jaotatud nende nende peamise vajaduste või huvide järgi.

Näide:

- **Gümnaasiumiõpilased** – eriala valik, välismaal õppimine
- **Üliõpilased** – stipendium, praktika
- **Töötavad noored** – maksud, iseseisev elu

Süstematiseerimise üheks oluliseks komponendiks on ka informatsiooni uuendamine, täiendamine ja muutmine, näiteks võib tulla sisend või vastav teave ka koostöövõrgustikust või partnerilt. Selleks aga et teatud informatsiooni uuendada või täiendada, on vajalik leida muutmist või uuendamist vajav info kiirelt ja lihtsalt üles, mille aluseks on süstematiseeritud informatsioon.

3.7 Noorteinfo säilitamine

Noorteinfotöö kuues etapp on noorteinfo säilitamine, mille põhimõte seisneb selles, et infot säilitatakse seni, kuni noored seda vajavad ja kuni see ei ole ajas vananenud. Samuti võimaldab säilitamine mingit konkreetset informatsiooni korduvalt kasutada ehk taaskasutada.

Süsteemne ja teadlik noorteinfo haldamine ehk noorteinfo säilitamine, olgu see füüsilisel või virtuaalsel kujul, aitab tagada, et noorteni jõuab alati usaldusväärne ja asjakohane informatsioon. Paberkandjal infoallikate säilitamiseks võib luua noorteinfonurga, näiteks teha riiuli või laua, kus on voldikud, brošüürid ja muud trükised. Digitaalset infot hoitakse erinevates veebikeskkondades, nagu noorteinfoportaalid, sotsiaalmeediakontod, blogid, rakendused, andmebaasid ja arhiivid.

Info aja- ja asjakohasuse tagamiseks tuleb regulaarselt üle vaadata ja uuendada nii elektroonilisi kui ka paberkandjal materjale. Sageli uueneva info puhul on kasulik panna oma kalendrisse või märkmikku meeldetuletusi, et vältida aegunud või eksitava noorteinfo jagamist. Trükiste, näiteks voldikute ja flaierite puhul tuleb hinnata, kas nende säilitamine on põhjendatud või tuleks need asendada uuematega. Digitaalsete infomaterjalide puhul tuleks samuti aeg ajalt käia teemad üle ja vajadusel informatsioon uuendada, muuta, täiendada või hoopiski kustutada. Iga infoallika puhul tuleb otsustada eraldi ja üht konkreetset valemist või ajakava noorsootöötajatele siinkohal jagada ei ole.

NIPID NOORTEINFO SÄILITAMISEKS:

- **Koosta endale/oma asutusele juhend või ajakava info uuendamise kohta:** on hea koostada juhend, mis kirjeldab kus ja millal vajab info ülevaatamist, uuendamist, täiendamist või kustutamist. See aitab tagada, et nooreni jõuab alati info, mis on usaldusväärne ja kontrollitud ning kõik asutuse töötajad on nii füüsilistest kui digitaalsetest infokandjatest informeeritud samadel põhimõtetel.
- **Info digitaalsetes keskkondades:** pane täpselt kirja, mis keskkondades või kanalites on info ja samuti lisa juurde teemad või valdkonnad, sest see aitab kiiresti leida õige keskkonna/ kanali ja teha vajalikud muudatused.
- **Info füüsilisel kujul:** aseta kõikvõimalikud füüsilisel kujul infokandjad ühte kohta kokku ning tee mingi teatud regulaarsusega nendest ülevaade, et kaardistada, mida tuleb juurde printida, tellida või mis on aegunud.

3.8 Noorteinfotöö ja võrgustikutöö olulisus noorte toetamisel

Noorteinfotöös on võrgustikutöö võtmetähtsusega, sest see koostöövorm koondab spetsialiste ja asutusi, mis seisavad silmitsi sarnaste väljakutsete ning vajadustega pakkuda noortele tuge ja informatsiooni. Järjepidev ja aktiivne võrgustikutöö aitab ennetada probleeme või nende süvenemist, suurendada noorteinfo kättesaadavust ja kvaliteeti, tugevdada koostööd ja ühiste eesmärkide saavutamist ning tagada noortele mitmekülgse toe pakkumise.

Võrgustikutöö ehk koostöö on protsess, kus indiviidid, grupid, erinevad ametiasutused, organisatsioonid ja spetsialistid töötavad koos ühiste eesmärkide ning vastastikuse kasu nimel (Klefbeck & Ogden, 2001). Võrgustikutöö on noorteinfo kontekstis toetav süsteem informatsiooni ja teenuste jagamiseks ühiste huvidega osapoolte vahel ja see hõlmab omakorda koostööd erinevate üksustega alates kodust ja vanematest, noortekeskusest, koolist, noorteorganisatsioonidest, huviringidest lõpetades kohaliku omavalitsuse ametkonna, noorsoopolitsei, meditsiiniabi ja muude sidusrühmadega (ERYICA, 2017).

Võrgustikutöösse saab kaasata partnereid kolmelt eri tasandilt:

- **Kohalik tasand** (näiteks kool, noortekeskus, noortetuba, huvikool, noorteühing, noortevolikogu, noorte aktiiv, õpilasesindus, raamatukogu, rahvamaja jt). Võtmepartneriteks on noorteinfo võrgustikus huvijuht, huviringi juhendaja, õpetaja, õpilasesindaja, karjäärispetsialist, huvikooli töötaja, treener, noorsootöötaja, noorte osaluskogu või aktiivi liige, noorsoopolitseinik, tervishoiutöötaja, sotsiaaltöötaja, kultuuritöötaja jt.
- **Riiklik tasand** (näiteks Harno, Eesti Noorteühenduste Liit, Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus, Eesti Noorsootöötajate Kogu ja teiste valdkondade asutused nagu Eesti Töötukassa, jt).
- **Euroopa tasand** (näiteks ERYICA, Euroopa Noorte Foorum, Eurodesk, Salto Youth võrgustik)

Partnereid saab omakorda jagada esmasteks ehk primaarseteks ja teisesteks ehk sekundaarseteks:

- **Esmane võrgustik** on mitteametlik, kuhu kuuluvad meie tutvusringkond, lähivõrgustik, kuhu kuuluvad lähedases kontaktis olevad inimesed: perekond, naabrid, sugulased, sõbrad, lähedasemad kolleegid, kellega suhtleme igapäevaselt ja kes vajadusel tulevad appi, kui oleme hädas.
- **Teisene, formaalne ehk ametlik võrgustik** koosneb erinevatest professionaalidest, kelle osakaal võib lähivõrgustiku tagasitõmbumisel järjest suureneda. (OK Arenduskeskus, 2015) Mida enam tutvusringkond (esmane mitteametlik võrgustik) tagasi tõmbub, seda suurema mõju omandab formaalne/ametlik võrgustik (Klefbeck & Ogden, 2001). Noortega seotud töö kontekstis on oluline näha noort ümbritsevate võrgustikena sotsiaal- ja ametnikevõrgustikku (Korp, 2007).

Võrgustikutöö saab alguse ühistest kokkulepetest kohalikus omavalitsuses või piirkonnas, kus sõnastatakse võrgustikutöö eesmärk ja olulisus noorte toetamisel. Seejärel kaardistatakse koostöö aluseks olevad teemavaldkonnad ja koostatakse nimekiri organisatsioonidest ning spetsialistidest, kes peavad olema koostöösse kaasatud. Kui kõik vajalikud osapooled on kaasatud ja valmis võrgustikku panustama, tuleb omakorda määratleda koostöö eesmärgid, ülesanded ning rollid. Samuti tuleb ka kokku leppida, mil viisil infot vahetatakse, kas läbi veebi või otsese suhtluse teel koosolekutel või hoopis mõnel muul moel.

TÕHUSA VÕRGUSTIKUTÖÖ NÄPUNÄITED

1. Looge selge koostööraamistik – sõnastage võrgustiku eesmärgid, rollid ja ühised väärtused, et tagada arusaadav ja sujuv koostöö.
2. Hoidke regulaarset suhtlust – korraldage regulaarseid kohtumisi ja võtke kasutusele erinevaid suhtluskanaleid, et info liiguks tõhusalt ja kõik osapooled oleksid kaasatud ning informeeritud.
3. Kaasake noori – andke noortele võimalus panustada ja kaasa rääkida, et info ja tegevused vastaksid paremini nende vajadustele. Noorte kaasamisest saab täpsemalt lugeda Eesti Noorteühenduste Liidu veebilehelt siin.
4. Rõhutage koostöö kasulikkust – võrgustikus osalemine aitab kaasa informatsiooni levikule ja suurendab selle mõju, mitte vastupidi.
5. Jagage edulugusid ja häid praktikaid – teavitage võrgustikuliikmeid ja kohalikku kogukonda positiivsetest tulemustest, et tõsta teadlikkust koostöö olulisusest ja innustada teisi partnereid liituma.

3.9 Noorteinfotöö ja varajane märkamine ning sekkumine

Varajase märkamise ja sekkumise eesmärk on ennetada erinevate olukordade ja asjaolude süvenemist ning toetada noorte heaolu. Õigeaegne märkamine ja tegutsemine aitab ühelt poolt luua eelduse noore positiivse arengu toetamiseks, teisalt ennetada probleeme ning vähendada riske, mis võivad viia keeruliste olukordadeni, nagu näiteks koolist väljalangemine, sotsiaalne tõrjutus, radikaliseerumine või muud.

Varajase märkamise ja sekkumise peamine idee seisneb selles, et täiskasvanu märkaks ja sekkuks, mitte ei jääks ootama või arvaks, et keegi teine märkab ja sekkub (PPA, 2019). Lihtsamalt öeldes tähendab see seda, et kui juba on võimalik teha mõne noore käitumise või hoiakute normist kõrvalekaldumise osas tähelepanekuid, tasub oma märkamisele truuks jääda, sest vastasel juhul võivad asjad kulmineeruda või süveneda. Varajane märkamine ja sekkumine võib toimuda erinevas vormis või viisil, näiteks noore vaatlemine, suhtlemine ja kontakti loomine, esmane nõustamine või hoopiski noorteinfo vahendamine. Igapäevatöös kogevad noorsootöötajad noortega kokku puutudes mitmesuguseid olukordi, millest mõned võivad vajada märkamist ja sekkumist või hoopiski koostööd võrgustikuga.

Noorteinfotöö kontekstis on varajase märkamise ja sekkumine seotud noore infovajadustega, mis võib olla nii teadvustatud kui teadvustamata. Puudulik ligipääs informatsioonile ja teadmatus erinevatest võimalustest võib takistada noore arengut ning soodustada sotsiaalset tõrjutust. Infot vajavaid noori võib märgata nii noortekeskuses, koolis kui ka tänavatel. Et noorele informatsiooni jagada, on oluline luua noorega kontakt, mis ei ole pruugi olla sugugi kerge, sest noor võib olla ei ole valmis oma sotsiaalruumi võõrast täiskasvanut laskma. Kui kontakti loomine ei ole võimalik või see ei tööta, võib alustada noore vaatlemisega, et sel viisil püüda kaardistada noore võimalikud huvid või vajadused.

Varase märkamise ja sekkumise puhul omab suurt tähtsust võrgustikutöö ja koostöö erinevate osapoolte vahel. Ühelt poolt saab koostöös selgeks, kuidas konkreetset noort toetada nii koolis kui ka kodus, nii noorsootöös ja vaba aja veetmisel kui ka tulevikusihtide seadmisel. Laiemalt võttes aga soodustab koostöö algatusvõimelist ja elujõulist kogukonda (Justiitsministeerium, 2025). Võrgustikus paraneb ka informatsiooni kättesaadavus abivajavatest noortest.

Mobiilse noorsootöö on noore arengu, iseseisvuse ja kaasatuse toetamise metoodika, mida viib ellu noorsootöötaja ja mis lähtub noore või noorte vajadustest ja olukorrast (HTM, 2024). Mobiilne noorsootöö toimub väljaspool traditsioonilisi noorsootöö tegevusi või võimalusi, näiteks lähevad noorsootöötajad noorte kogunemiskohtadesse nagu pargid või kaubanduskeskused. Mobiilne noorsootöö toetab noorte seas levivate probleemide varajast märkamist ning aitab ennetada noorte kõrvalejäämist haridusest, noorsootööst, tööturult ja mujalt.

Mobiilne noorsootöö sihtrühmaks on need noored, kes ei jõua traditsiooniliste noorsootöö asutuste või tegevuste juurde, nagu avatud noorsootöö või projektid, või on noored nendest eemaldunud (Johanson, 2012; HTM, 2024). Selle oluliseks komponendiks on noorega kontakti ja usaldusliku suhte loomine, sealjuures austades noore õigusi ja autonoomsust, sest noor peab saama ise otsustada kas võtta või mitte võtta mobiilsest noorsootööst osa (HTM, 2024). Mobiilsed noorsootöötajad saavad noorega kontakti luues märgata noore olukorda, probleeme, küsimusi või lihtsalt noore infovajadust, sest tihtipeale noored isegi ei oska iseseisvalt oma infovajadust sõnastada ja tajuda.

Mobiilse noorsootöö alaeesmärkideks on näiteks:

- luua avalikus ruumis usalduslik ja järjepidev kontakt noortega (tänavatel, kaubanduskeskustes, internetis jne);
- teavitada noori vajaduspõhiselt noorsootöö võimalustest ja muudest teenustest;
- toetada noorte toimetulekut soodustavate sotsiaalsete oskuste omandamist;
- teha järjepidevat ja kvaliteetset võrgustikutööd, et abivajav noor saaks parima abi;
- anda nõu noortele või vahendada erinevate organisatsioonide, instituutide ja üksikisikute kontakte erinevateks elu situatsioonideks (HTM, 2025).

Varajane märkamine ja sekkumine on noorte heaolu toetamise oluline osa, mille eesmärk on ennetada probleemide süvenemist ning pakkuda õigeaegset tuge. Noorteinfotöös on see seotud noorte infovajadustega, mis võivad olla nii teadvustatud kui ka teadvustamata, ning infotöötajate roll on aidata noortel leida vajalikku teavet, et ennetada sotsiaalset tõrjutust. Oluline on kontakti loomine noorega ning vajadusel tema huvide ja vajaduste kaardistamine. Samuti on varajane märkamine tihedalt seotud võrgustikutööga, et tagada noorele terviklik tugi erinevates eluvaldkondades. Mobiilne noorsootöö on üks meetod, mis aitab jõuda noorteni, kes ei kasuta traditsioonilisi noorsootöö võimalusi, pakkudes neile tuge ja teavet seal, kus nad viibivad, näiteks parkides või kaubanduskeskustes. Läbi usaldusliku suhte loomise ja järjepideva suhtlemise saab mobiilne noorsootöö aidata noori paremini integreeruda haridusse, tööturule ja ühiskonda laiemalt.

Kokkuvõte

Noorteinfotöö eesmärk on tagada noortele ligipääs usaldusväärsele ja asjakohasele infole, mis toetab noorte arengut ja teadlikke valikuid. Noorteinfotööd tehakse nii füüsilises kui ka digitaalses keskkonnas, kasutades mitmesuguseid meetodeid ja kanaleid. Noorteinfotöö protsess algab noorte infovajaduste tuvastamisest, millele järgneb info kogumine, analüüsimine, kohandamine ja vahendamine. Noorsootöötaja ülesanne ei ole pelgalt noorte küsimustele vastamine, vaid ka nende teadlikkuse ja infopädevuse arendamine, pakkudes neile laiemaid teadmisi ja infot, kui nad ise otsida oskaksid. Väheoluline ei ole ka info süstematiseerimine ja säilitamine, mis loob ühelt poolt kasuliku tööriistakasti, aga teisalt annab võimaluse hoida kogu info aja- ja asjakohasena.

Noorteinfotöö tugineb hästi struktureeritud ja süstematiseeritud tööprotsessil, mis muudab info kergesti mõistetavaks, leitavaks ja kasutatavaks. Oluline on info ajakohasus ning selle säilitamine vastavalt noorte vajadustele ja ühiskonnas toimuvatele muutustele. Lisaks on noorteinfotöö keskne osa võrgustikutöö, sest erinevate asutuste ja spetsialistide koostöö parandab noorteinfo kättesaadavust ning võimaldab pakkuda mitmekülgsemat tuge. Erilist tähelepanu vajab aga ka varajane märkamine ja sekkumine, sest puudulik ligipääs infole võib kaasa tuua sotsiaalse tõrjutuse ning eemalejäämise osalus- ja tegevusvõimalustest.

Iseseisev praktiline ülesanne:

I OSA

1. Kuidas saad kõige paremini selgitada oma sihtrühma või oma piirkonna noorte infovajadused?
2. Kuidas ja mille põhjal valid noorteinfo vahendamise keskkonna/formaadi/meetodi?
3. Millised on noorteinfotööga seotud (infovajaduse väljaselgitamise, info koondamise, loomise, süstematiseerimise, vahendamise, säilitamise, süstematiseerimise) väljakutsed tänapäeval? Kuidas võiksid nendega tulla oma igapäevases töös paremini toime?

II OSA

1. Miks on noorteinfotöö puhul võrgustikutöö ja partnerlus olulised? Kuidas partnereid leida ja kuidas teha nendega süsteemselt koostööd? Kes kuuluvad või peaksid kuuluma sinu noorteinfovõrgustikku ja milles seisneb teie omavaheline noorteinfotöö alane koostöö?
2. Leia internetist kaks uudist – üks libauudis ning teine päris uudis. Analüüsige koos noortega mõlemat uudist ja arutlege, mille põhjal saab hinnata, kas tegu on usaldusväärse info ja allikaga või mitte?

III OSA

Tee infootsinguid järgmiste teemade kohta ja koonda noorte jaoks iga teema kohta vähemalt kolm relevantset infoallika, et rahuldada noorte infovajadusi:

- vabatahtlik töö;
- välismaal õppimine;
- tasuta vaba aja veetmise võimalused;
- tööle kandideerimine;
- suvised töötamisvõimalused;
- ettevõtlusega alustamine;
- noorteprojektide elluviimine.

Kasutatud allikad

AENL. (2025). Mis on noorte kaasamine? https://enl.ee/mis-on-kaasamine/

ERYICA. (2017). Youth information workers fit for youth!

ERYICA (2018). Euroopa noorteinfo harta. https://harno.ee/sites/default/files/documents/2021-03/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1_0.pdf

HTM (2024). Mobiilse noorsootöö kontseptsioon. https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2024-04/Mobiilse%20noorsoot%C3%B6%C3%B6%20kontseptsioon.pdf

HTM (2025). Mobiilne noorsootöö. https://haridusportaal.edu.ee/artiklid/mobiilne-noorsoot%C3%B6%C3%B6

Innove. (2005). Karjääriinfo teejuht. Kuidas luua ja vahendada infot haridusest, elukutsetest ja tööturust.

Johanson, A. (2012) Mobiilse noorsootöö kontseptsioon. Raamatus Mobiilne noorsootöö. https://www.ank.ee/avaleht/images/dokumendid/projektid/monoabiraamat.pdf

Justiitsministeerium (2025). Varase märkamise ja sekkumise juhis KOVidele. https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/kuriteoennetus/varase-markamise-ja-sekkumise-juhis-kovidele

Klefbeck, J., & Ogden, T. (2001). Laps ja võrgustikutöö. Oslo: SA Omanäolise Kooli Arenduskeskus.

Korp, E. (2007). Võrgustikutöö. Noorsootöö käsiraamat. Toim. Ülle Übius, Margit Metsaäär. Tallinn: Tallinna Spordi- ja Noorsooamet ja MTÜ Noorte AMG.

Navarro-Prieto, R., Scaife, M. and Rogers, Y. (1999). Cognitive strategies in web Searching.

OK Arenduskeskus (2015). Võrgustikutöö hoolivas keskkonnas. Interneti allikas: http://www.ami.ee/leht/wp-content/uploads/2015/05/veebiv%C3%A4ljaanne_uus.compressed.pdf

PPA (2019). Radikaliseerumise varajane märkamine ja võrgustikutöö: käsiraamat kohalikele omavalitsustele. https://www.digar.ee/arhiiv/nlib-digar:393154

Salumäe, J.-M. (2017). Kuidas viia noorteinfo Z-põlvkonnani?. Mihus, nr 21. https://mitteformaalne.ee/2017/12/31/mihus-nr-21-kuidas-viia-noorteinf/

Tall, K. (2015). Nõustamise alused veebipõhisele nõustajale. Tartu.

Turu-uuringute AS. (2023). Uuring Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs. Tellija HARNO.

Virkus, S. (2009). Info hankimise ja otsinguprotsessi uurimisest. Õpiobjekt. Interneti allikas: https://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Info%20hankimise%20ja%20otsinguprotsessi%20uurimisest/piobjekti_tutvustus.html

4 ESMANE NÕUSTAMINE JA USALDUSLIKU SUHTE LOOMINE

Kaie Pranno, Kadri Koort-Kauniste,
Mai Pitsner, Tanja Dibou

Sissejuhatus

Käesolev peatükk keskendub noorsootöötaja peamisele tööriistale - usaldusliku suhte loomisele töös noortega, et toetada iga noore mitmekülgset arengut toetudes tema võimetele ja tugevustele. Peatükis avatakse esmase nõustamise tähendus, põhimõtted ning kirjeldatakse detailselt esmase nõustamise kolmeetapilist protsessi. Lisaks käsitletakse põhjalikult usalduse loomist ning selle komponente.

4.1 Noorte esmane nõustamine noorteinfotöös

Esmane nõustamine tähendab noorele esmase toe pakkumist erinevate individuaalsete probleemide ja küsimuste kaardistamisel ning väljaselgitamisel. Noorsootöötaja kutsestandardis on taseme 5 ja 6 järgi noorsootöötaja üheks kohustuslikuks kompetentsiks noorte esmase nõustamise läbiviimine.

Esimeses peatükis käsitletud inimkeskse või humanistliku pedagoogika kohaselt ei ole alati kõige olulisem leida koheselt probleemidele või küsimustele kiireid lahendusi ja vastuseid, vaid hoopis pöörata noorele tähelepanu ning näidata välja empaatiat. Esmane nõustamine sisaldab endas suhtlust noorega, mis julgustab noort rääkima ja jagama ning aitab välja selgitada võimalikud väljakutsed või vajadused. Samuti aitab see noorel teadvustada, et ta ei ole oma küsimuste ja probleemidega üksi, vaid et tema ümber on turvalised ning toetavad täiskasvanud. Noorteinfotöö kontekstis keskendub esmane nõustamine sageli noore vajaduse või küsimuse selgitamisele ja täpsustamisele.

Esmase nõustamise käigus, mida juhib noorsootöötaja ja mis tekitab noorele usaldusliku keskkonna, selgitatakse ja tuvastatakse küsimuse või probleemi taga olevad põhjused ning motiivid, seejärel lepitakse kokku, millised võiksid olla järgmised sammud (ERYICA, 2015). Noorsootöötaja peab aga teadma ja meeles pidama seda, et lahendus ehk järgmiste sammude tegemine peab kuuluma alati noorele ja tema autonoomsus peab olema toetatud. See annab noorele võimaluse vaadata enda sisse ja kutsuda ellu vajalikud protsessid või muutused, et olla ennast juhtiv ja iseseisev (ERYICA, 2017). Samuti on noorsootöötaja kohustus hinnata erinevate küsimuste, vajaduste või probleemide tõsidust, et vajadusel selgitada välja võimalik oht või reageerida hädaolukorrale. Kui noorte elu on ohus, tuleb sekkuda ja kaasata teisi tugispetsialiste! Samuti tuleb kaasata tugispetsialiste või erialaspetsialiste (kolmandad osapooled) küsimustes või olukordades, mis on väljaspool noorsootöötaja kompetentsust ja nõuavad mõne teise tegevusvaldkonna teenuse, asutuse või spetsialisti kaasamist (ERYICA, 2017).

Kui räägime esmasest nõustamisest, siis on oluline meeles pidada, et esmane nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest (karjäärinõustamine, võlanõustamine, suhtenõustamine jne). Samuti ei tohiks esmast nõustamist ajada segi noorele nõu andmisega, noore informeerimisega ning juhendamisega.

Mõiste	Tegevus	Eesmärk
INFORMEERIMINE	Huvidel ja vajadustel põhineva informatsiooni pakkumine ning vahendamine.	Informeerimine
NÕU ANDMINE	Omapoolse arvamuse avaldamine, hinnangu või soovituse andmine.	Toetamine
JUHENDAMINE	Õigele teele suunamine ja mõjutamine, täpsemate juhiste andmine ja õpetamine.	Julgustamine
ESMANE NÕUSTAMINE	Vestlus, mis keskendub küsimuse või probleemi selgitamisele ja täpsustamisele.	Võimestamine
NÕUSTAMINE	Vestlus, mille käigus kasutab nõustaja erialaseid teadmisi, et küsimus või probleem lahendada.	Lahenduste pakkumine

Tabel 4.1 Informeerimise, nõu andmise, juhendamise, esmase nõustamise ja nõustamise erinevus (Tall, 2015 täiendanud autorid).

Küll aga saab esmasel nõustamisel lähtuda nõustamise üldpõhimõtetest nagu:

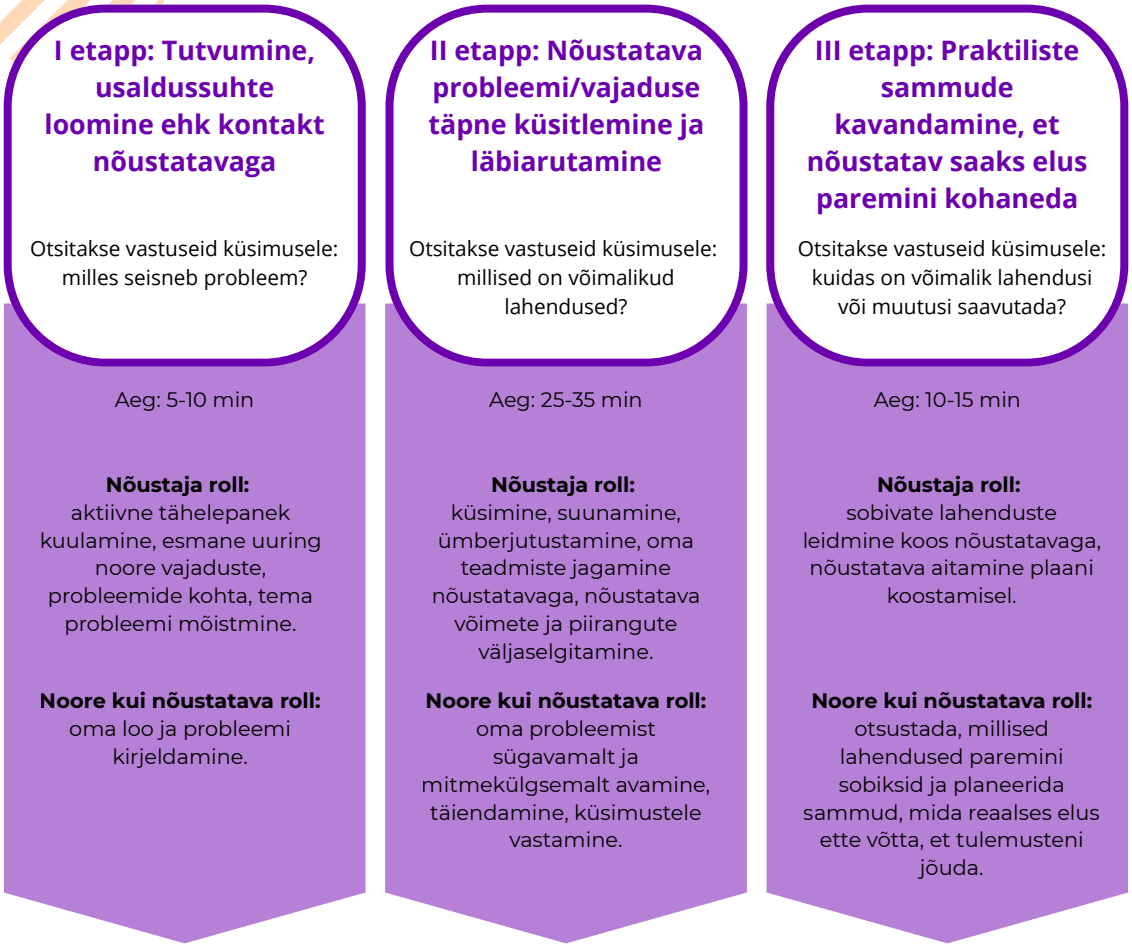
- **Turvaline ja toetav, kõrvalistest teguritest vaba keskkond**, kus noorel on võimalus vabalt rääkida oma probleemist, küsimusest ja vajadusest, jagada oma lugu ning väljendada ka oma läbielamiste erinevaid tahke – ka neid, millest ta seni on vaikinud.
- **Konfidentsiaalsus ja eetilisus**, mis tähendab et noorsootöötaja säilitab tema ja noore vahelise vestluse sisu ja ei jaga seda teiste osapooltega. Kõike, mida arutatakse, käsitletakse ettevaatuse ja austusega. Noorsootöötaja võtab kohustuse jätta enda teada kõik, mida ta on saanud. Erandiks on juhtumid, kui noor vajab erialaspetsialisti abi ja tuge või noore elu ja tervis on ohus. Sellisel juhul edastatakse vastav info ainult neile, kes saavad antud olukorras noort aidata. Noorsootöötaja on noore suhtes alati erapooletu, väärikas ja usaldusväärne.

- **Tegutsemine oma kompetentsi piirides** tähendab, et noorsootöötaja on teadlik oma kompetentsi piiridest ja oskab hinnata oma erialasi teadmisi ning oskusi noore probleemi või küsimuse lahendamisel. Kui noorel on probleem või küsimus, mis ületab noorsootöötaja kompetentsi piirid, peab noorsootöötaja olema valmis soovitama kompetentsemat erialaspetsialisti.
- **Usalduslik suhe.** Noorsootöötaja ülesanne on kujundada noorega usalduslik suhe, et noor oleks valmis avameelselt kõnelema.
- **Noore isiksuse aktsepteerimine ning tema õiguste, vajaduste ja huvidega arvestamine** tähendab, et noorsootöötaja ei kritiseeri noort, ei loe talle moraali ega domineeri mistahes viisil. Noorsootöötaja lähtub, et iga noor on isiksus ja väärtus.
- **Noore küsimusele, vajadusele või probleemile keskendumine** tähendab, et noorsootöötaja lähtub noorest ja tema isiklikest väärtustest ning soovidest, et leida koostöös noorega võimalikke vastuseid või selgitada välja lahendused (kohandatud Tropp, 2010; Tall, 2015).

Noorega hea kontakti saavutamine algab esmamuljest. Siinkohal on oluline ümbritsev keskkond, selle atmosfäär, ja muidugi ka ligipääsetavus noorele. Esmamuljest sõltub see, kas noor tunneb, et ta on oma küsimusega oodatud, ja kas noorsootöötajat (aga ka teenust laiemalt) saab usaldada. Seetõttu on noorsootöötaja ülesanne luua toetav atmosfäär ja pöörata oma tähelepanu täielikult noorele.

Esmase nõustamise protsessis on oluline hoida silmsidet, kuulata tähelepanelikult, kasutada sõbralikku hääletooni, olla avatud, heasoovlik ja empaatiline. Samuti tuleb olla noore suhtes hinnanguvaba, koostöömeelne ja vältida mistahes kriitikat. See aitab kaasa usaldusliku suhte loomisele. Noorsootöötaja ja noore vahelise vestluse aluseks sobib hästi siinkohal küsimus: „Kuidas ma saan Sind aidata?" (Lange & Rutjes, 2003).

Esmasel nõustamisel on abiks klassikaline nõustamisvestluse kolmeetapiline mudel (vt joonis 4.1), kus esialgu tutvutakse noorega, luuakse kontakt ja püütakse vestluseks luua usalduslik suhe, seejärel arutletakse noore küsimuste või probleemide üle ja lõpetuseks tehakse kokkuvõte, mida noor saab ette võtta või teha.



Joonis 4.1 Nõustamise toetav mudel (kohandatud Kidron, 2003; Egan, 1998)

Esimeses etapis on noorsootöötaja eesmärk mõista noore olukorda ja saada aru milles täpsemalt seisneb noore probleem/ küsimus/ vajadus. Seetõttu on selles etapis on oluline võimalikult täpselt määratleda, millega noor noorsootöötaja poole pöördub. Noore tegeliku olukorra väljaselgitamiseks ja probleemi/ küsimuse/ vajaduse kaardistamiseks tuleb kasutada hoolikalt sõnastatud avatud küsimusi. Iga hinna eest tuleb vältida hinnanguga või süüdistavaid „Miks?" ja suletud „Jah/ Ei" vastusega küsimusi. Kui noor on avatud küsimusele või küsimustele vastanud ning saanud omapoolsed mõtted väljendada, on noorsootöötaja ülesanne peegeldada noore poolt jagatut tagasi. Peegeldamist ja ümbersõnastamist kasutatakse kontrollimiseks, et infot on õigesti mõistetud ja osutatav abi vastab noore väljendatud vajadustele. Noore olukorra peegeldamisel tuleb olla nii täpne kui võimalik, kirjeldades noore tundeid, mõtteid, küsimusi, vajadusi jmt, mida märkad. Peegeldamistehnika kasutamine annab noorele sõnumi, et teda kuulatakse ja austakse. Peale peegeldamist on noorsootöötaja ülesanne anda noorele tagasisidet ja peegeldada noore olukorda, sõnastades ümber selle, millega noorel on konkreetselt vaja tegeleda.

Mõned näited võimalikest avatud küsimustest:

- Mida Sa täpsemalt teada soovid?
- Milleks Sa infot tahad kasutada? (nt uurimustöö või CV kirjutamine)
- Oled Sa juba kuskilt infot otsinud?
- Ehk siis, see mille kohta Sa infot soovid, on...

Tihti tuleb ka ette, et noor esitab „küsimuse küsimuses" – osad teemad ongi mitmekihilised. Samuti võib noor tunda häbi, piinlikkust, ebamugavust jm. Märkamine ja peidetud küsimuste avamine on üks nõustamise oluline oskus. Samas – kui noor ei soovi täpsustada ega teemat avada, tuleb noore soovi austada (Lange & Rutjes, 2003).

Teises etapis püüab noorsootöötaja koos noorega keskenduda erinevate lahenduste kirjeldamisele ja otsimisele. Siinkohal on oluline noorsootöötaja oskus analüüsida noorelt saadud infot, et mida tegelikult noor vajab ja milline on noore valmidus tulla olukorraga toime. Siin etapis peab noorsootöötaja tajuma, kui raske/ keeruline/ ulatuslik on noore probleem/ küsimus/ vajadus ja kas noor vajab ainult informatsiooni (kas universaalset või spetsiifilist) või on vajalik ka teiste erialaspetsialistide tugi ning abi. Siin etapis võib ka selguda, et noor vajab oma olukorra või probleemi lahendamiseks ainult informatsiooni ja sel juhul saab noorsootöötaja koos noorega seda infot otsida, noort juhendada infootsingul ja noort info „tõlkimisel" toetada. Samuti saab noorsootöötaja aidata noorel infot mõtestada, ühe või teise valiku langetamise plusse või miinuseid analüüsida.

Kolmandas etapis saab noorsootöötaja koos noorega info põhjal leida võimalikke lahendusi. Kui noorsootöötaja kompetents on piiritletud ja noore juhtum vajab teiste osapoolte sekkumist, siis kolmandas etapis koostatakse plaan, kes võiks antud juhtumi korral noort abistada ja motiveeritakse noort abi saamiseks pöörduma erialaspetsialisti poole.

Esmane nõustamine lõpetatakse, kui küsimusele on vastatud ja see rahuldab mõlemat poolt. Vestluse lõpetamisesse tuleb suhtuda tähelepanelikult, selleks:

- (kui vaja) korda ümbersõnastatult küsimust ja esita vastusest kokkuvõte,
- kontrolli, kas ja kuidas noor infot mõistis ja sellest aru sai,
- julgusta noort (keskusesse) tagasi pöörduma,
- (kui on) anna kaasa infomaterjale.

Vestluse lõpetamiseks saab kasutada erinevaid küsimusi, nagu näiteks:

- Jäi Sulle midagi arusaamatuks?
- Kas on veel midagi, mille kohta Sa küsida sooviksid?

Vestlust juhib ja selle lõpetamise eest vastutab noorsootöötaja. Vestlus peab konkreetselt lõppema, mitte ära vajuma. (Lange & Rutjes, 2003)

Esmane nõustamine noorteinfotöös tähendab noore individuaalsete küsimuste ja probleemide kaardistamist ning toetava keskkonna loomist, kus noor tunneb end kuulatuna ja mõistetuna. Noorsootöötaja roll on luua usalduslik suhe, kasutada avatud küsimusi ning aidata noorel selgitada oma vajadusi ja leida võimalikke lahendusi, austades seejuures noore autonoomsust. Nõustamine järgib eetilisi põhimõtteid nagu konfidentsiaalsus, hinnanguvabadus ja tegutsemine oma pädevuse piires. Vajadusel suunatakse noor erialaspetsialistide poole, kuid lõplikud otsused ja järgmised sammud jäävad alati noore enda teha.

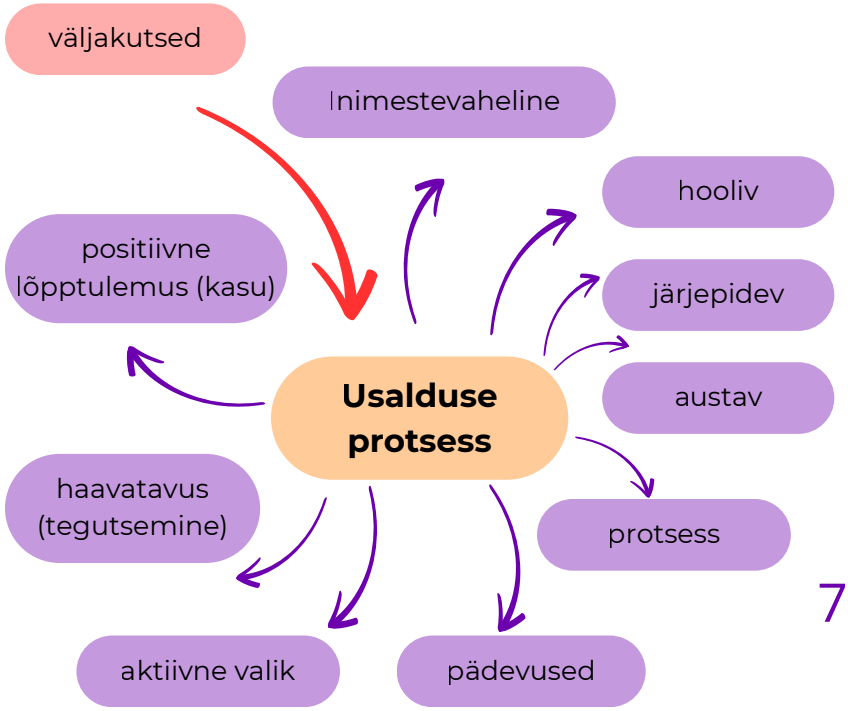
4.2 Usaldusliku suhte loomine

Usaldus noorsootöötaja ja noore vahel on peamine tööriist ning põhimõte, mille olemasolu või puudumine võib avaldada mõju noorsootööle kui protsessile või selle kvaliteedile. Usaldus on eduka nõustamise ja noorteinfotöö nurgakivi, mis aitab luua turvalise ning avatud keskkonna. Kui noor tunneb, et teda kuulatakse, mõistetakse ning toetatakse, on infovajaduse kaardistamine ja järgmiste sammude planeerimine tõhusam.

Hooliv noorsootöötaja mõistab usaldust kui protsessi, kus usalduslik suhe võimaldab noorel paremini jagada oma ootusi ja muresid. Kuna noor on selles olukorras haavatav, on noorsootöötajal kui usalduslikul täiskasvanul võimalus end tõestada läbi noorteinfo koondamise, loomise või vahendamise. Usalduse olemasolu võimaldab esmase nõustamise protsessis noorsootöötajal ja noorel vajalikku informatsiooni üheskoos mõtestada või analüüsida, et noore infovajadused ja huvid oleksid rahuldatud ning eesmärk saavutatud.

Mis on usaldus?
Kuigi usaldus on noorsootöös igapäevase töö loomulik osa, siis tundub see abstraktse mõistena, mida võib olla keeruline selgitada. Usaldust saab mõista laialt, kuid noorsootöö ja noorteinfo kontekstis saab luua selge usaldust kirjeldava raamistiku. Nii nagu noored vajavad noorteinfo mõtestamiseks kõigepealt tähenduslikku ja seostatud informatsiooni, mille põhjal luua teadmised ja teadmus, vajavad seda ka noorsootöötajad. Joonis 4.2 selgitab, millest koosneb usaldus ja kuidas noorsootöötaja saab seda luua.

Joonis 4.2 Usalduse protsessi omadused Castaldo jt (2010) ning Griffith ja Johnson (2019) põhjal, mis loob mõistete usaldus ja usaldusliku suhte vahele sünonüümi (koostaja: Mai Pitsner)



Noorsootöötaja saab toetada usaldusliku suhte loomist, kui ta on enda jaoks lahti mõtestanud usalduse kui selge kontseptsiooni. **Usaldus on inimestevaheline protsess, kus noorsootöötaja peab olema hooliv, järjepidev ja austav.** Noored usaldavad noorsootöötajat, kelle isikuomadused on toetavad ja positiivsed, näiteks sotsiaalne, siiras, uudishimulik, töökas ja kaasav (Pitsner, 2024). Noorte kaasamine kui noorteinfotöö ja noorteinfoteenuse disainimise üks põhimõtetest eeldab, et noorsootöötaja mõistab kaasamise tähtsust ning omab valmisolekut noori reaalselt läbi võimestava praktika kaasata. See omakorda suurendab usalduslikku suhet ja osalust. Kaasamist ega usaldust ei ole võimalik luua olukordades, kus noori alahinnatakse, manipuleeritakse või võetakse ebavõrdsetena ehk noorsootöötaja pädevused ei vasta noorsootöö ega noorteinfo põhimõtetele. Noorteinfo vahendamine on aga noorte jaoks oluline noorsootöötaja pädevus usaldusliku suhte loomisel (Pitsner, 2024).

Usaldus on aktiivne valik, kus noorsootöötajal lasub vastutus võtta nüansirikkaid täiskasvanurolle noore elus. Noored näevad noorsootöötajas rööprähklejat, kes ühel hetkel suudab olla vankumatu kui kivi, teisel hetkel pakkuda toetust ja tunnustust võtmeisiku ning teekaaslasena (Pitsner, 2024). Erinevates rollides tegutsemine nõuab noorsootöötajalt kriitilist mõtlemist ja oskust vastavalt olukorrale teha valikuid. Noorteinfotööd tehes peab professionaalne noorsootöötaja enda jaoks selgeks mõtlema, kuidas ta noori ja noorust ühiskonnas mõistab (vt lisaks peatükk 1.2) ning kas tema lähenemine tekitab noortes tema vastu usaldust. Järgmise sammuna peab kaardistama noore hetkevajadused ja huvid ning selgitama välja vajaliku noorteinfoteenuse eriliigi. Edasise sammuna on võimalik toetada noort info otsimisel, analüüsimisel ja otsuse langetamisel ning vajadusel pakkudes esmast nõustamist. Kui noorsootöötaja suudab protsessi igas etapis noort kaasata, toimub usalduse kasv, sest noor tunneb, et koostegutsemisel on positiivne lõpptulemus.

Usaldusliku suhte loomisel ja hoidmisel on ka omad väljakutsed, mis võivad usalduse tekkimist aeglustada, takistada või lõhkuda. Pitsneri (2024) magistritöös tõid noored välja, et noorsootöötaja negatiivsed iseloomuomadused takistavad usalduse tekkimist ning teatud positiivsete omaduste puudumine võib samuti usaldust nõrgestada (tabel 4.2). Ka pingeline õhkkond noorte endi vahel ja noorsootöötaja teadmatus erinevate sihtgruppide vajadustest vähendab usaldust noorsootöötaja vastu. Usalduse puudumine saab takistuseks kvaliteetse noorteinfo jõudmise noorteni, sest noorsootöötajal puudub võimalus sihtgruppi põhjalikult tundma õppida, mis on oluline nii noorteinfotöös kui ka noorsootöös üldiselt. Kui noorsootöötaja oskab jagada asjakohast ning korrektset informatsiooni, on tema suhe noorega avatum. Noored tunnevad, et positiivne ja metoodiline noorteinfo jagamine näitab noorsootöötaja professionaalsust ning tõstab usaldust; negatiivne või ka lihtsalt neutraalne reaktsioon noore öeldule aga õõnestab noore usaldust noorsootöötaja vastu (Pitsner, 2024).

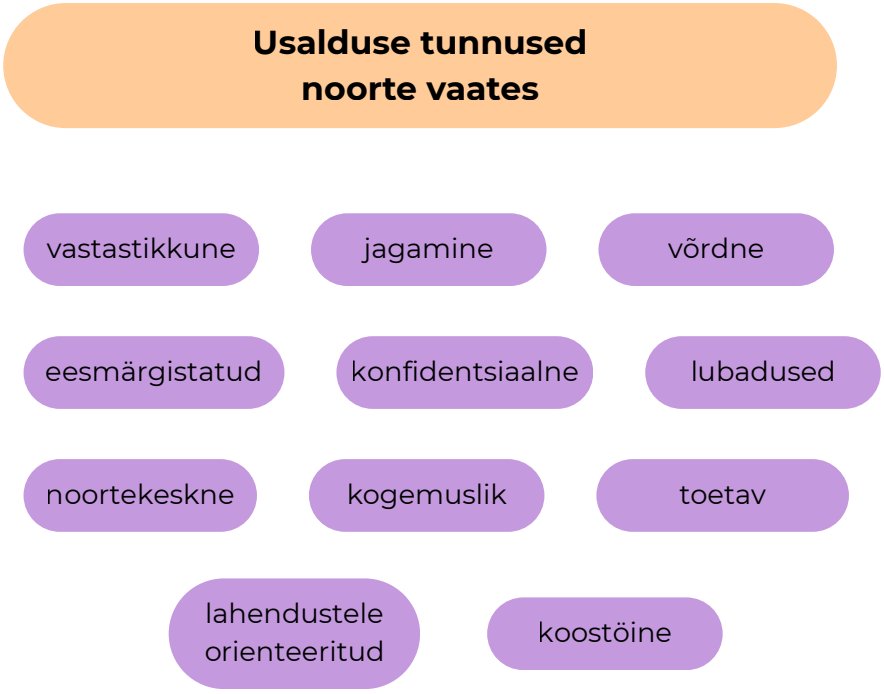
Toetavad omadused	Takistavad omadused
• energiline ja sotsiaalne: elav, rõõmupall, jutukas, mänguline, humoorikas, lõbus • malbe, rahulik, tagasihoidlik • toetav, siiras, hooliv, heatahtlik, kaastundlik, mõistev • uudishimulik, abivalmis, vastutulelik, avatud • tore, armastav, sõbralik, mõistlik • professionaalne: töökas, juhtimisvõimeline, aus, täpne, korrektne, usaldusväärne, enesekindel, kaasav • positiivsed ja metoodilised reaktsioonid	• karm, valvas, närviline, solvav • neutraalsed (ükskõiksed) ja negatiivsed reaktsioonid

Tabel 4.2 Usalduse loomist ja hoidmist toetavad ning takistavad isikuomadused (Pitsner, 2024)

Euroopa noorteinfo harta (2018) ja Noorsootöötaja kutsestandard (2023) rõhutavad noorsootöös konfidentsiaalsuse ja eetika järgimise vajadust. Olukorrad, kus konfidentsiaalsusest kinni ei peeta, nõrgestavad noore usaldust noorsootöötaja vastu ning tekitavad noores ebameeldivaid tundeid nagu ebakindlus, vastikus, viha, hirm ja kõrvalejäetus (Pitsner, 2024). Noorteinfo vahendamine on keeruline olukorras, kus noorsootöötajal puudub nii kontakt kui ka võimekus noorega kontakti luua. Noorteinfotöö, mis on kahesuunaline dialoog, on võimalik vaid olukorras, kus mõlemad (või kõik) osapooled on valmis üksteiselt õppima, sealhulgas ka üksteist tundma õppima.

Usaldus kui noorsootöötaja tööriist noorteinfotöös

Noorteinfotöös paneb noor ennast haavatavasse olukorda, sest tal puudub tihtipeale ligipääs ressurssidele, sealhulgas noorteinfole. Noore ja noorsootöötaja vaheline usalduslik dialoog aitab jagada vastutust ja võimu, kus noor julgeb informatsiooni küsida ning noorsootöötaja oskab täpsustavaid küsimusi küsida. Mõlemad usaldusliku suhte osapooled mõistavad, et üksteiselt on võimalik õppida ning kõikidel on osalusel põhinev roll, sest noored on enda elu eksperdid oma tugevuste, ootuste, väärtuste, hoiakute ja vajadustega. Usaldusliku suhte näol saab olla tegemist ennetava tööriistaga, kus noorsootöötaja meetodid, näiteks mõtestatud vestlus noore ja noorsootöötaja vahel, loob noorele ligipääsu talle olulisele ning võimestavale informatsioonile.



Joonis 4.3 Usalduse tunnused noorte vaates "Noorsootöötajate pädevused usaldusliku suhte loomiseks noorte vaatest" magistritöö põhjal (koostaja: Mai Pitsner)

Noortel on selge arusaam, milliseid tunnuseid omab usalduslik suhe (joonis 4.3), ja tänu sellele on noorsootöötajal võimalus rakendada asjakohaseid teadmisi praktikasse. Noorsootöötaja ülesandeks on läheneda noorele tema individuaalset infovajadust silmas pidades. Luues turvalise keskkonna, saab noor eesmärgistada oma infovajaduse ning koostada lahendustele orienteeritud plaani. Eesmärgistamine peaks olema teaduspõhine ning süsteemne, samas loov ja põnev tegevus, mis vastab spetsiifilise noore võimetele. Kvalifitseeritud noorsootöötaja pakub noorele koostöö võimalust, kus noor vastutab kogemuse loomise eest ehk osaleb aktiivselt noorteinfo omandamise ja kasutamise igas etapis. Nii nagu noorteinfotöö, on ka usaldus kahesuunaline protsess, kus eelduseks on, et osapooled kuulavad ja jagavad võrdväärselt ning õiglaselt. Tegemist on ühise koostegutsemisega, kus peetakse kinni nii lubadustest, kokkulepetest kui ka konfidentsiaalsusest. Professionaalne noorsootöötaja aitab protsessi alguses luua kokkulepped, mis kehtivad kõigile osapooltele, ja lähtub igal sammul konfidentsiaalsusest kui usalduse alustalast.

Praktilised tööriistad ja temaatilised juhendid:

- Tutvu praktiliste nõuannete ja tööriistadega Tallinna Ülikooli õppejõudude poolt loodud õppematerjalis usalduse ehitamiseks; näiteks kasuta tunnustavat vestlust noorega (lk 16), mis toetab noorteinfo vahendamise võimekust.

- Vaata ingliskeelset videot eesmärkide seadmisest siit.

- Loe noorteinfoportaalist Teeviit tarkade eesmärkide kohta siit.

- Tutvu soovitustega siin, kuidas perekonnas nutivahendite kasutamist reguleerida, ning kasuta antud samme noorteinfotöös kokkulepete sõlmimiseks.

Kui noorsootöötaja rakendab järjepidevalt praktikas usalduse loomise tunnuseid ja järgib noorteinfo põhimõtteid, suureneb nii noorte kui ka noorsootöötajate infopädevus. Selle tulemusel saavad pädev noorsootöötaja ja teadlik noor teha usaldusel põhinevaid, mitmekülgseid ja kaasavaid valikuid. Usaldus noore ja noorsootöötaja vahel on kvaliteetsete suhete alus – see tugevdab noore enesekindlust ja eneseusku, suurendab koostöövõimet, pühendumist, avatust ja ühtekuuluvustunnet ning toetab tõhusamat õppimist (Pitsner, 2024). Noor, keda usaldatakse, osaleb aktiivsemalt noorteinfoteenuse arendamisel, olles kaasatud mitte ainult info tarbijana, vaid ka selle loojana. Seda protsessi toetab noorsootöötaja kui võimestav sildisik (Rannala ja Karu, 2023), kes aitab vahendada infot noorte, spetsialistide ja teiste keskkondade vahel. Vastastikusel usaldusel põhinev noorteinfovõrgustik (vt lisaks ptk 3.6) soodustab efektiivset koostööd, tagades, et kvaliteetne noorteinfo jõuab kõikide osapoolteni. Seega ei piisa üksnes noore ja noorsootöötaja vahelisest usaldusest, vaid võtmerolli mängib ka noorsootöötajate ja teiste noortega töötavate spetsialistide vaheline usaldus. On ülimalt tähtis toetada noori läbi usalduslike suhete nende arenguteel ja pakkuda neile terviklikku ning kvaliteetset noorteinfoteenust.

Kokkuvõte

Esmane nõustamine ja usaldusliku suhte loomine noorteinfotöös on noorsootöötaja töös kesksel kohal, et pakkuda noortele toetavat ja turvalist keskkonda nende küsimuste ja vajaduste selgitamiseks. Tõhus nõustamisprotsess tugineb avatusele, hinnanguvabadusele ja empaatiale, mis võimaldab noorel tunda end kuulatuna ja mõistetuna. Usaldus noorsootöötaja ja noore vahel kujuneb järjepideva ning siira suhtluse kaudu, kus noorsootöötaja roll on pakkuda tuge, suunata infotõlgendamist ja aidata leida võimalikke lahendusi, kuid jättes lõpliku otsustusõiguse noorele endale. Kvaliteetse noorteinfo vahendamine ja usaldusel põhinev koostöövõrgustik aitavad tagada, et noored saavad vajalikku tuge ja on aktiivsed osalised oma elu kujundamisel.

Iseseisev praktiline ülesanne:

1. Millised on esmase nõustamise peamised põhimõtted ja kuidas need erinevad traditsioonilisest nõustamisest? Too näiteid olukordadest, kus noorsootöötaja peab toetuma nendele põhimõtetele.
2. Kirjelda kolme konkreetset viisi, kuidas noorsootöötaja saab luua ja hoida usalduslikku suhet noorega. Milliseid takistusi võib esineda ja kuidas neid ületada?
3. Miks on avatud küsimuste kasutamine esmase nõustamise käigus oluline? Koosta kolm avatud küsimust, mida noorsootöötaja võiks kasutada noorega vestluses tema vajaduste selgitamiseks.
4. Mida tähendab konfidentsiaalsus noorsootöös? Millistes olukordades peab noorsootöötaja siiski konfidentsiaalsuse piire ületama ning kuidas seda teha eetiliselt ja noore heaolu silmas pidades?
5. Kujutle, et oled noorsootöötaja ning noor pöördub sinu poole küsimusega, mida sa ise lahendada ei oska. Kirjelda samm-sammult, kuidas sa selles olukorras tegutseksid, et tagada noorele vajalik tugi ja suunamine.

Kasutatud allikad

Castaldo, S., Premazzi, K., & Zerbini, F. (2010). The meaning(s) of trust: A content analysis on the diverse conceptualizations of trust in scholarly research on business relationships. Journal of Business Ethics, 96(4), 657–668. https://doi.org/10.1007/s10551-010-0491-4

Eesti Lastekaitse Liit (2025). Artikkel "Soovitusi peres kokkulepete tegemiseks". https://www.targaltinternetis.ee/lapsevanematele/lapsevanematele/

Egan, G. (1998). The Skilled Helper – A Problem Management Approach to Helping. Brooks/Cole.

ERYICA. (2015). Compendium of national youth information and counselling structures. Interneti allikas: https://static1.squarespace.com/static/59ab1130ff7c50083fc9736c/t/5a82caf38165f52c408837c6/1518521093273/2015_ERYICA_Compendium_of_national_youth_information_and_counselling_structures.pdf

ERYICA. (2017).Youth information workers fit for youth!

ERYICA (2018). Euroopa noorteinfo harta. https://harno.ee/sites/default/files/documents/2021-03/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1_0.pdf

Griffith, A. N., & Johnson, H. E. (2019). Building trust: Reflections of adults working with high-school-age youth in project-based programs. Children and Youth Services Review, 96, 439-450

Harno (2025). Artikkel "Kuidas püstitada tarku ehk SMART eesmärke". https://www.teeviit.ee/kuidas-pustitada-tarku-eesmarke/

How To Actually Achieve Your Goals in 2025 (Evidence-Based): https://youtu.be/WONRS7BLh4g?si=6OipV6R52tJrtHKp

Kidron, A. (2003). Nõustamiskunst: psühholoogilise nõustamise alused. Mondo.

Lange, D., Rutjes, L. (2003). Manual for Youth Information and Advice.

Noorsootöötaja kutsestandard: https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11094736?from=viimati_kinni

Pitsner, M. (2024). Noorsootöötajate pädevused usaldusliku suhte loomiseks noorte vaatest. [Magistritöö, Tallinna Ülikool]. ETERA. https://www.etera.ee/s/M4nQpRoSYE

Rannala, I-E., & Karu, K. (2023). Ökoloogiline süsteemiteooria ja koostöövõrgustikud. Rannala, I-E., Karu, K. (koostajad), Usalduse ehitamine (töös) noortega ja koostöös kolleegidega. Õppematerjal. Tallinna Ülikool

Tall, K. (2015). Nõustamise alused veebipõhisele nõustajale. Tartu.

Tropp, K. (2010). Nõustamine ja konsulteerimine laste arengu toetamisel. –Rmt: Nõustamise alused

Abimaterjal õppenõustamiskeskustele. Tartu

5 MEEDIA- JA INFOKIRJAOSKUS NOORTEINFO LOOMISEL NING TARBIMISEL

Kaie Pranno, Tanja Dibou

Sissejuhatus

Meedia- ja infokirjaoskus (teisisõnu ka mediapädevus, meediakirjaoskus, meediataip) on oskuste, teadmiste ning hoiakute kogum, et eri kanalites (nii paberkandjal, suuliselt, digitaalsel) informatsiooni kriitiliselt analüüsida ja hinnata ning kujundada adekvaatne seisukoht või arvamus. See on oluline nii igapäevaelus kui ka noorteinfotöös, nii noorsootöötajate kui noorte seas. Nii noorteinfo loomisel kui ka tarbimisel.

5.1 Põhimõisted ja seos noorteinfotööga

Noorteinfotöös on meedia- ja infokirjaoskus (ingl k media and information literacy, lühend MIL) üks olulisemaid aluseid kvaliteetse noorteinfo loomiseks, pakkumiseks, vahendamiseks, aga ka tarbimiseks. Enamasti seostub meediapädevus eeskätt veebipõhise info ja internetiga, kuid see hõlmab aga ka kõikvõimalikke füüsilisel kujul infomaterjale nagu plakatid või hoopiski sündmusel jagatud suuline info. Tänapäeval on internet kättesaadavam kui kunagi varem ja peaaegu igal noorel on taskus nutitelefon. Kui 2018. aastal läbiviidud uuringus „Lapsed internetis" on välja toodud, et 86% Eesti lastest käis mobiiltelefoniga internetis (Sukk, Soo, 2018), siis viimases uuringus „Laste internetikasutus ning võimalused internetis toimuva laste seksuaalse väärkohtlemise ennetamiseks" toovad kooliõpilased välja, et internet on nende igapäevaelu iseenesestmõistetav osa (Saks jt, 2024).

Viimasest uuringust selgus muuhulgas veel see, et lapsed kasutavad internetis olevaid keskkondi erinevatel eesmärkidel, peamiselt meelelahutuseks, suhtlemiseks, õppimiseks ja mängimiseks. See näitab selgelt seda, et infot tarbitakse, luuakse ja vahendatakse veebipõhiselt, kuid siinkohal ei tohi ära unustada nii-öelda terve mõistuse printsiipi ja meediapädevuse vanasõna „Enne mõtlen ja siis jagan". Selleks aga et nutiseadmes ja internetis edukalt toime tulla, on head meedia- ja infokirjaoskust aga muidugi ka digioskusi, mis on küll meedia- ja infokirjaoskuse üks alam-oskustest, kuid siiski erinev. Selleks, et leida üles vajalik ja huvipakkuv info, sest näiteks, kui noorel on vaja leida kiirelt ja usaldusväärset infot oma vallas leiduvate huviringide kohta, siis võib see ülesanne osutuda keeruliseks, kui puudub teadlikkus ja oskus infot otsida ning seda mõtestada. Euroopa noorteinfo harta (ERYICA, 2018) kohaselt on noorteinfoteenuse üks eesmärke arendada ka noorte meedia- ja infokirjaoskust, et suurendada noorte vastutustundlikku ja turvalist käitumist informatsiooni tarbimisel, mõtestamisel, aga ka loomisel.

- **Meedia- ja infokirjaoskus** (sünonüüm meediapädevus, meediakirjaoskus, meediataip)**:** oskused, teadmised ja hoiakud, mis aitavad eri kanalites esitatud teavet kriitiliselt analüüsida ja hinnata ning kujundada adekvaatseid hinnanguid (HTM, 2024).
- **Digipädevus:** suutlikkus lahendada oma (õppe)töös digirikastatud keskkonnas ettetulevaid probleeme digitehnoloogia abil (Harno, 2024).
- **Infooskus** (sünonüüm infokirjaoskus, infopädevus, digitaalne infokirjaoskus)**:** oskused informatsiooni otsida, esitada, analüüsida, levitada jne (Sõnaveeb).
- **Digitaalne kirjaoskus:** kuulub infokirjaoskuse alla ja on eelkõige erinevate digitehnoloogiate ja -keskkondade kasutamise oskuste kogum, mis on suunatud, et inimene oskab saadud tehnoloogiatest teavet nii igapäevases elus kui tööalaselt oskuslikult kasutada.
- **Infovastupidavus:** võime vastu seista inforünnakutele, manipulatsioonidele ning valeinformatsioonile, mis on suunatud isikutele, kogukondadele või institutsioonidele (Tammoja, 2024).
- **Väärinfo** (ingl k misinfo)**:** vale või eksitav info, mida jagatakse teadmatusest või heas usus, ilma halbade kavatsuseta.
- **Desinfo** (ingl k disinfo)**:** tahtlikult levitatav vale või eksitav info, mille eesmärk on inimesi eksitada, mõjutada või kahjustada.
- **Kuriinfo** (ingl k malinfo)**:** tegelikult tõene info, mida levitatakse kontekstist välja rebituna või pahatahtlikul eesmärgil.
- **Valeinfo** (ingl k fake info)**:** väljamõeldud uudised või faktid, mida levitatakse, et inimesi segadusse ajada.

Laste ja noorte digitaalne kirjaoskus on üsna pinnapealne ning seondub peamiselt erinevate sotsiaalmeedia keskkondadega. Kuigi 2018. aastal läbiviidud uuringu kohaselt hindavad lapsed oma digitaalset kirjaoskust heaks, siis paraku näitab viimane uuring, et infootsingu ja sisuloome oskused (sisu loomine, olemasoleva sisu või info läbitöötamine ja ümbertöötlemine) on keskmiselt kehvemad. On laialdaselt levinud arvamus, et noored on meist kõikvõimalikes digikeskkondades targemad ja kui noor oskab orienteeruda sotsiaalmeedias ning arvutimängudes, siis kõik muu tuleb iseenesest. Tegelikult vajavad aga ka noored samamoodi juhendamist ja õpetamist, mis osas saavad tuge pakkuda nii noorsootöötajad, õpetajad kui lastevanemad.

Noorsootöötaja saab olla võtmeisik, kes aitab pääseda ligi, hinnata ja analüüsida digikeskkondades leiduvat infot ning aidata toime tulla internetis levivate väljakutsetega. Ka noored ise tõdevad, et puutuvad internetis kokku ka ohtliku sisuga, näiteks küberkiusamise (Pikksööt, 2022), seksuaalse (Saks jt, 2024) või radikaalse (Laine, 2024) sisuga. Infovastupidavuse suurendamiseks ning kriitilise mõtlemise arendamiseks, saab noorsootöötaja koos noortega arutleda ja hinnata erinevate piltide, videote ja info taga peituvaid sõnumeid ja nende tähendusi (Murumaa-Mengel, 2022).

Noorsootöötaja kutsestandardis on ühe noorsootöötaja üldoskusena kirjeldatud digipädevuse olemasolu, mis hõlmab infotöötlus-, kommunikatsiooni-, sisuloome-, probleemilahendusoskusi ning turvalist digikäitumist nagu turvaline salasõna või valeinfo äratundmine (SA Kutsekoda, 2025). Noorsootöötaja saab oma digipädevuse taset hinnata Europassi digipädevuste enesehindamise skaala alusel, mis loob tervikliku ülevaate nii digitehnoloogiate kasutamise kui multimeediasisu loomiseni. Ka Eshet-Alkakai (2004) toob välja digipädevuse osaoskused, milleks on:

- arvuti kui riistvara ja muude tehnoloogiliste vahendite üleüldine kasutamisoskus;
- suutlikkus veebikeskkonnas navigeerida, sealjuures tõenduspärase materjali kasutamise ja esitamise oskust;
- veebikeskkonnas üldiste reeglite ja tavade mõistmine.

Spires ja Bartlett (2012) seevastu on kategoriseerinud kolm osaoskust, millel baseerub digitaalne kirjaoskus: **1) digitaalse sisu leidmine ja kasutamine, 2) digitaalse sisu loomine, 3) digitaalse sisu edastamine.** Need kolm oskust nõuavad nii kriitilist mõtlemist kui ka info analüüsimist, et selgitada välja digisisu objektiivsus ja kasulikkus. Eshet-Alkalai (2004) on muuhulgas toonud välja digitaalse kirjaoskuse tehnilise vaatenurga. Teiste autorite tekstidel põhineva sisu loomisel on oluline omada head viitamisoskust ja kasutatud allikate koostamise oskust, et tagada teoste originaalsus ja hoiduda plagiaadist, olgu selleks mistahes infoallikad, nagu plakatid, artiklid, esitlused või muud materjalid. Tehisintellekti kiires arengus kasutatakse üha enam erinevaid platvorme (näiteks *ChatGPT*, *NotebookLM* vms infotöötlustööriist), mis võimaldab kiirelt analüüsida ja koostada erinevaid tekste, aga ka teha infopäringuid. Samas peab olema teadlik tehisintellekti kasutamise riskidest, näiteks ei pruugi vastused olla tõesed ning arvestada viimase aja sündmusi või arenguid ühiskonnas.

kirjaoskust kirjeldada kui osaoskuste ja teadmiste kogumit, mis hõlmab: võime pääseda ligi, mõista, hinnata ja analüüsida infot. Olulisemad oskused laste ja noorte puhul on kriitiline mõtlemine, efektiivne otsistrateegia, internetiturvalisus ning autoriõigused.

Haridus- ja Noorteamet on loonud noortega töötavatele spetsialistidele töövahendi – õppija digipädevuse mudeli, mille aluseks on võetud Euroopa Komisjon koostöös Joint Research Centre'iga (JRC) loodud Euroopa digitaalse pädevusmudeli DigComp viis osaoskust:

1. info haldamine – digitaalse teabe eesmärgipärane otsimine, sirvimine, hindamine, salvestamine ja taasesitamine;

2. suhtlemine digikeskkondades – teadlik suhtlemine veebipõhistes keskkondades, teabe ja sisu jagamine, osalemine ühiskonnaelus ning koostöö digivahendite toel;

3. sisuloome – digitaalse sisu loomine, olemasoleva digitaalse materjali muutmine ja lõimimine, loominguline eneseväljendus ja programmeerimine ning intellektuaalse omandi õiguste ja litsentside järgimine;

4. turvalisus – identiteedi, tervise ning keskkonna kaitsmine; info- ja kommunikatsioonitehnoloogia turvaline ning kestlik kasutamine;

5. probleemilahendus – vajaduste väljaselgitamine ja lahenduste leidmine sobivate digivahenditega, tehnoloogia loov kasutamine ning digipädevuste arendamine.

Digitaalne pädevusmudel aitab mõista, millised on digitaalsed oskused ning kuidas nende arendamisel luua paremad võimalused tööturul või isiklikus elus.

Joonis 5.1 Digipädevuse 5 valdkonda ja osaoskused
(Harno, 2025)

5.2 Digitaalse kirjaoskuse arendamine noorteinfotöös

Digipädevus, sealhulgas uue meedia kirjaoskus, info mõtestamine, kriitiline mõtlemine on muutunud üha olulisemateks oskusteks 21. sajandil (Leemet, Ungro, 2022). Seega nende oskuste arendamine töös noortega on tähtsal kohal.

Nii nagu noorsootöö oma sisult on paljuski juhendatud õppeprotsess, saab ka noorteinfotöös erinevaid tegevusi planeerides arvestada 21. sajandi vajalike oskuste arendamisega. Seega miski ei toimu juhuslikult, vaid tegevused peaksid olema läbimõeldud, noorele teadvustatud ning õpitulemused selgelt määratletud.

Mida see kõik tähendab noorsootöötajale? See, kuidas noored infot tarbivad, on võrreldes varasema ajaga oluliselt muutunud. Niisamuti on noorteinfotöös info vahendamine muutunud suureks osaks noorsootöötaja igapäevaelust, aga ka konkureerimine suure infotulvaga üleüldises meedias, rääkimata sotsiaalmeedias. Seega on noorsootöötaja roll info vahendamisel samuti muutunud. Järjest rohkem tuleb hinnata ja süstematiseerida infot, mida noortele jagada, aga sealjuures ka aidata noorel analüüsida, milline info vastab noore vajadustele (Nesladek, Bougeard & Ghorbanian, 2025). Ei piisa lihtsalt info jagamisest sotsiaalmeedia kanalis või plakati riputamisest infostendile. Millised on kohaliku noore vajadused ja huvid? Kuidas neid välja selgitada?

Niisamuti tuleb noorsootöötajail endil hinnata, millised on minu meedia- ja digioskused? Millised on minu pädevused? Loomulikult ei ole mõeldav, et noorsootöötaja oskab programmeerimist või tunneb läbi ja lõhki kõiki uusi tehnoloogilisi lahendusi. Siin tasub analüüsida, milliseid pädevusi (vaata noorteinfotöötaja kompetentsimudelit ptk 6) olen valmis endas arendama ning kust ma saan infot nende pädevuste kohta, milles ma tugev ei ole. Üha laialdasemalt on levimas noorteinfo pakkumine erinevate digilahenduste kaudu, olgu selleks koolimajas või noortekeskuses infoekraan, noortekeskuse YouTube'i või TikToki kanal või noorteinfo rakendus nutitelefonis (Jurkov, Kruusmaa, Tamm & Käger, 2024). Seetõttu on oluline, et ka noorsootöötaja omaks vastavaid oskuseid ja arendaks pidevalt neid, mida progresseeruv digimaailm nõuab. Kui noortekeskuses töötab rohkem kui üks töötaja, siis on võimalik vaadata organisatsiooni tasandil, kellel millised pädevused on juba olemas ning vastavalt sellele teha töökorraldus.

Nagu eelnevalt on välja toodud, on oluline arendada lastes ja noortes meedia- ja digitaalset kirjaoskust. Selleks on noorteinfotöös palju erinevaid võimalusi, näiteks aktiivõppe tegevused, aruteluringid, töötoad, infotunnid, info jagamine erinevate kanalite kaudu jne. Ei tasu unustada, et noorsootöötaja isiklik eeskuju on oluline. See, kuidas noorsootöötaja käitub sotsiaalmeedias või milline on tema infokirjaoskus on eeskujuks noortele.

Lisamaterjalina digipädevuste arendamiseks võib kasutada:

MedYIa. Youth Information vs Disinformation: Media under the Microscope! juhendmaterjal - ERYICA projektis raames valminud juhendmaterjal, mis sisaldab mitmeid tööriistu ja ressursse, mida saab kasutada noortega temaatiliste tegevuste kavandamisel ja läbiviimisel.
Meedia- ja infokirjaoskuse sõnaraamat MEDYIA - sõnaraamat sisaldab eestikeelseid mõisteid koos nende ingliskeelsete vastetega ning mõistete selgitusi ja see on mõeldud kasutamiseks noorsootöötajatele, noortega töötavatele spetsialistidele, noortele ja teistele osapooltele, kes tegelevad meedia- ja infokirjaoskusega seotud tegevuste läbiviimise, korraldamise või teemavaldkonna mõtestamisega.
Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja -Institutsioonide Liidu infomaterjali – Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja -Institutsioonide Liidu koostatud infomaterjal valeuudiste hindamiseks ja kontrollimiseks.
Targaltinternetis.ee – Lastekaitse Liidu ja Harno poolt loodud veebileht internetiturvalisuse käsitlemiseks lapsevanematele, õpetajatele, noortega töötavatele spetsialistidele ning noortele. Veebilehel on erinevaid materjale, mänge ja uudiseid.
Booklet for youth workers: media literacy, fact-cheking, hoax and propaganda – juhendmaterjal noorsootöötajale teemadel „Meediapädevus, faktide kontrollimine, hoax ja propaganda". Sisaldab tegevuste kirjeldusi, mida noortega koos läbi viia.
Digimentorid - Digimentorite algatus on Tartu Ülikooli ja Telia koostöös välja töötatud programm, mille eesmärk on arendada noorte ja täiskasvanute digioskusi.

5.3 Digitaalse noorteinfotöö alused

Suhtlemine interneti teel on saanud igapäeva osaks, nii eraelus kui ka tööalaselt. Veebis kasutatakse suhtlemiseks väga erinevaid kanaleid, näiteks Messenger, Skype, e-post, foorumid, WhatsApp jne. Nii on kolinud veebi ka noorte teavitamine ja infonõustamine. Noored on ka ise välja toonud, et peamine infoallikas on just internet, kusjuures ei ole alahinnatud ka noorsootöötaja rolli infoallikana (HTM, 2016, Vainu jt, 2023).

Veebipõhine noorteinfotöö toetub samuti Euroopa noorteinfo harta põhimõtetele, tagades info pakkumisel sõltumatuse, kättesaadavuse, on vajaduspõhine ning noort võimestav ja kaasav, seejuures tehes seda professionaalselt ning ennetava suunitlusega.

Veebikeskkonnas suhtlemiseks on olemas mitmeid näpunäiteid, mis aitavad noorsootöötajat igapäevases suhtluses noortega.

PRAKTILISED NÄPUNÄITED VEEBIKESKKONNAS SUHTLUSES NOORTEGA

1. Loe läbi noore saadetud kiri ning analüüsi, mis on küsimus.
Loe kirja hoolikalt ning püüa mõista, mis on kirja sisu ning millele noor vastust otsib. Selekteeri välja kõige olulisem.

2. Mõtle, mis on vastuse fookus ja millist eesmärki püüad saavutada.
Kui oled leidnud kirja põhiküsimuse, siis keskendu sellele. Mõtle, mis on sinu kirja eesmärk – kas põgus faktide edastamine või avaldad oma seisukohta? Eelkõige usalda iseennast, kuid vajadusel võid kaasata ka eksperte.

3. Arvesta alati noore vanusega.
Vanus võib mõjutada vastuse sisu, eriti kui on tegemist õiguste, kohustuste või muu õigusliku küsimusega.

4. Paku alternatiive viisil, mis toetavad noore iseseisvat otsustamist.
Noorteinfo ja nõustamise peamine eesmärk on pakkuda infot viisil, et see oleks lihtsasti mõistetav ja selle najal oleks noortel võimalik teha oma isikliku elu puudutavaid otsuseid. Tutvusta olulisi alternatiive või vaateid teemale.

5. Kaasa oma võrgustikku.
Sa ei pea kõike teadma. Vajadusel kasuta ära oma professionaalset võrgustikku, kolleege või eksperte, kes on teemaga kursis. Ühiselt vastuse leidmine läheb kiiremini ja küsija saab põhjalikuma vastuse.

6. Kasuta lihtsat ja arusaadavat keelt.
Eelista lühikest ja lihtsat vastust, mis oleks keeleliselt lihtsasti mõistetav ja arusaadav. Ladus ja grammatiliselt õige kiri lisab usaldusväärsust nii vastajale kui ka organisatsioonile.

Lisaks ülaltoodud veebikeskkonnas suhtlemise reeglitele tuleb jälgida üldist **e-posti etiketti**, mis hõlmab reeglistikku ja häid tavasid, mida peaks jälgima elektronkirjade saatmisel ja vastuvõtmisel (Tall, 2015).

E-POSTI ETIKETI PRAKTILISED NÄPUNÄITED

Viisakus ja professionaalsus:
- Säilita viisakas ja sõbralik toon, väldi slängi ja irooniat.
- Kasuta kirjakeelt ja ära kirjuta SUURTE TÄHTEDEGA (samastatakse karjumisega).
- Kirja lõppu lisa oma nimi ja kontaktandmed.

Selgus ja struktuur:
- Jaga tekst lõikudeks, kasuta tühikuid ja lühikesi lauseid.
- Lisa alati teemareale (subject) konkreetne ja lühike pealkiri.
- Ära tsiteeri pikki lõike ja lauseid, piirdu ainult kõige olulisemaga.

Sisu ja usaldusväärsus:
- Viita allikale, kui jagad fakte või andmeid.
- Väldi kuulujutte ja solvavaid kommentaare – kirjad on lihtsalt jagatavad.
- Loe kiri enne saatmist üle, kontrolli õigekirja ja faktilist täpsust.

Manused ja lingid
- Kui võimalik, saada kiri lihtsa tekstina (plain text), mitte HTML/rich text kirjana. Kirja saaja e-posti programm ei pruugi osata sinu kaunilt kujundatud kirja näidata.
- Kontrolli, et jagatud lingid töötavad ja on usaldusväärsed.
- Enne, kui saadad kirjaga lisaks manuseid (attachment), küsi kas kirja saaja on nendest huvitatud.
- Eelista failide edastamiseks PDF-formaati.

Enne kui vastuse teele saadad, kontrolli üle:

- Kas vastasid kõikidele olulistele küsimustele?
- Kas su vastus sisaldab sissejuhatust ja lõpetust ning on arusaadav?
- Kas lisatud lingid töötavad ja on asjakohased?
- Kas informatsioon on ajakohane ja faktid kontrollitud?
- Kas kirja üldine toon on positiivne?
- Kas kirja struktuur on loogiline ja töötab tervikuna?
- Kas vastuses on info, kuhu noor saab vajadusel pöörduda lisaküsimuste korral?

Noorsootöötajad võivad kokku puutuda väga erinevate küsimuste või keeruliste olukordadega, mistõttu on vaja eelnevalt organisatsioonis või noorsootöötajal isiklikult paika panna, millised on käitumisreeglid või raamistik, milles toimetatakse. Oluline on meeles pidada, et lastekaitseseadusest tulenevalt on kohustus kahtluse korral teavitada abivajavast lapsest.

5.4 Digitaalse noorteinfo loomine ja vahendamine

Noorte jaoks ei ole enam teravat piiri online- ja offline-maailma vahel – need on sulandunud üheks tervikuks. See tähendab, et noored tajuvad online-kogukondi osana päriselust. Noortekeskused, -organisatsioonid ja -ühendused seisavad silmitsi küsimusega, kuidas teha noorteinfo nähtavaks ja jõuda päriselt noorteni.

Noorteni jõudmiseks on tänapäeval palju erinevaid võimalusi: kodulehed, blogid, sotsiaalmeedia platvormid nagu Instagram ja YouTube ning mitmesugused digitaalsed tööriistad. Kuid selleks, et info päriselt noorteni jõuaks ning oleks kvaliteetne ja usaldusväärne, tuleb tegutseda teadlikult.

Nagu on öeldud ERYICA juhendis (2014): „Sotsiaalmeediat võib noorteinfotöös vaadelda kui internetis noorteni jõudmist. Me viime oma teenused sinna, kus on noored." Selleks, et online-tegevused oleksid mõjusad, tuleb arvestada mitme olulise aspektiga.

- **Tea, kus on sinu noored**

Milliseid platvorme kasutavad kohalikud noored? Võib olla kasulik kaardistada, millised keskkonnad on populaarseimad eri vanusegruppide seas ning milline sisu seal kõige paremini toimib.

- **Mida ja miks jagada?**

Millist infot soovite edastada ja kuidas see sobib konkreetse platvormiga? Lühikesed postitused, visuaalid ja videod on sageli atraktiivsemad ning võivad suunata noori põhjalikuma sisu juurde. Samuti tasub läbi mõelda, kas platvormid on loodud ainult organisatsiooni tegevuste tutvustamiseks või jagatakse seal ka laiemalt noorteinfot teistel teemadel.

- **Kes vastutab ja kuidas?**

Sotsiaalmeedia kanalid ja kodulehed vajavad pidevat tähelepanu, et tagada ajakohane ja usaldusväärne info. Seetõttu on oluline panna paika, et kes vastutab sisu loomise ja haldamise eest ning kui sageli infot jagatakse. Samuti tuleb läbi mõelda, millist kuvandit soovitakse luua ja kuidas toimub suhtlus noortega digikeskkonnas.

- **Noored kui sisuloojad**

Noored ei ole enam ainult info tarbijad, vaid ka selle loojad. Paljud neist jälgivad youtubereid ja loovad ise sisu erinevatel sotsiaalmeedia platvormidel. Seda teadlikult rakendades on võimalik kaasata noori noorteinfo loomisesse ja levitamisse.

Üks võimalus on anda noortele ülesandeid, mis on seotud sotsiaalmeedia postituste, kujunduste, videote või artiklite loomisega. Samuti võib kaasata noori kohalike valla- ja linnalehtede sisuloomesse.

- **Kvaliteetsus ja usaldusväärsus**

Noored vajavad tuge ja juhendamist, et tagada info kvaliteet, usaldusväärsus ja neutraalsus. Seetõttu tuleks ühiselt kokku leppida noorteinfo loomise põhimõtetes ning koostada tegevusplaan, kus on märgitud olulised sündmused ja kajastatavad teemad. Kasuks võivad tulla ka selleteemalised koolitused ja töötoad.

Noorteinfot luues ja jagades järgi alati neid põhimõtteid (ERYICA, 2018):

- Viita alati originaalautorile kui kasutad kellegi teise tööd.
- Ära kopeeri internetist leitud infot ilma viiteta.
- Jälgi autoriõigusi piltide ja videote kasutamisel.
- Veendu, et materjal, mida jagad, on lubatud kolmandatel isikutel kasutada.
- Loo oma organisatsioonis selged juhised autoriõiguste järgimiseks.

Digikeskkonnad ja platvormid pakuvad noorteinfotöös palju võimalusi, kuid edu saavutamiseks on oluline strateegiline ja teadlik lähenemine. Kaasates noori ning tagades kvaliteetne ja usaldusväärne sisu, on võimalik jõuda suurema hulga noorteni ning pakkuda neile väärtuslikku teavet viisil, mis neid kõnetab.

Kokkuvõte

Meedia- ja infokirjaoskus on noorteinfotöö keskne osa, aidates nii noortel kui noorsootöötajatel teadlikult, kriitiliselt ja turvaliselt infot luua, vahendada ja tarbida. Kuigi digipädevust ja digitaalset kirjaoskust peetakse sageli noorte loomupäraseks tugevuseks, näitavad uuringud, et nende infootsingu, sisuloome ja allikakriitika oskused vajavad arendamist. Noorsootöötaja saab selles olla juhendaja ja suunaja, toetades noori info mõtestamisel ning valeinfo äratundmisel. Digipädevuse arendamine noorteinfotöös peaks olema sihipärane ja toetuma kaasaegsetele raamistikele, nagu DigComp. Selline teadlik lähenemine aitab noortel toime tulla infoülekülluse ga ning kujundab vastutustundlikke ja teadlikke info kasutajaid.

Iseseisev praktiline ülesanne:

1. Meediatarbimise päevik. Pea 2 päeva jooksul päevikut selle kohta, milliseid meediakanaleid ja sotsiaalmeediat sa kasutad. Märgi, millist infot sa seal kohtasid (uudised, reklaamid, noorteinfo, meelelahutus jne). Analüüsi: milline osa sellest oli usaldusväärne? Milline kutsus sind midagi jagama, ostma, uskuma?

2. Leia veebist usaldusväärne info ühe noortele olulise teema kohta (nt vaimne tervis, haridusvõimalused, tööotsing).

- Kasuta vähemalt kahte erinevat otsingustrateegiat (nt märksõnad, filtrid).
- Koosta lühike infopostitus (visuaal või tekst) selle teema kohta, mida võiks jagada noortele.
- Mõtle, kuidas see info noortele arusaadavaks ja usaldusväärseks teha.

3. Too näide ühest ohtlikust olukorrast, millega noor võib digikeskkonnas kokku puutuda (nt küberkiusamine, valeinfo, privaatsete andmete jagamine).

- Kirjelda, milliseid samme peaks noor sellises olukorras astuma.
- Koosta noorsootöötaja vaatenurgast 3 soovitust, kuidas sarnast teemat noortega arutada või ennetada.

4. Kasutades e-posti praktilisi nippe, koosta vastus noore kirjele:

Tere,
Olen kuulnud, et teie noortekeskuses toimuvad erinevad rahvusvahelised projektid. Soovin projektides osa võtta, et natukene inglise keelt õppida. Samuti mind tegelikult huvitab, kuidas saab ise projekti teha ja kus saab selleks raha? Markus

Kasutatud allikad

ERYICA (2014). Guide to safety and quality online. A tool kit for youth information workers. https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eebdc006803f20644/t/65536049d9033606b0b5c6cf/1699962954474/Eryica+I+Guide+to+S%26F+Online+I+page+by+page.pdf

ERYICA (2018). Euroopa noorteinfo harta. https://harno.ee/sites/default/files/documents/2021-03/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1_0.pdf

Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. Journal of educational multimedia and hypermedia, 13(1), 93-106.

Harno (2024). Digipädevus õppekavades ja ülesanded digipädevuse kujundamiseks. https://oppekava.ee/digipadevus-oppekavades/

HTM. (2016). Noorteinfo teenuse kättesaadavuse ja kasutajamugavuse tõstmise analüüs. https://ank.ee/wp-content/uploads/2017/02/EY_HTM_noorteinfo_aruanne_12.10.16.pdf

HTM (2024). Meediapädevus. https://www.hm.ee/uldharidus-ja-noored/meediapadevus

Jurkov, K., Kruusmaa, S., Tamm, H., & Käger, M. (2024). Eesti noortekeskuste ülevaade 2023. Balti Uuringute Instituut.https://doi.org/10.23657/3YHN-6T27

Kutsekoda SA (2025). Kutsestandardid: Noorsootöötaja, tase 5. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11094711

Laine, M. (2024). Eestis kinnitab kanda paremäärmuslik rühmitus. Selle alaealised liikmed viisid ohvri metsa ning filmisid tema piinamist ja alandamist. Delfi. https://www.delfi.ee/artikkel/120283953/eestis-kinnitab-kanda-paremaarmuslik-ruhmitus-selle-alaealised-liikmed-viisid-ohvri-metsa-ning-filmisid-tema-piinamist-ja-alandamist

Leemet, A., Ungro, A. (2022). Tööelu üldoskused: liigitus ja vajadused. Lühiaruanne. Tallinn: SA Kutsekoda. https://uuringud.oska.kutsekoda.ee/assets/files/uldoskused/tooelu-uldoskused-liigitus-ja-vajadused-luhiaruanne.pdf

Murumaa-Mengel, M. (2022). Infosõjas saab noorsootöötaja olla verbaalse ja visuaalse info analüüsi süda. Ajakiri MIHUS 36/2022. https://mihus.mitteformaalne.ee/infosojas-saab-noorsootootaja-olla-verbaalse-ja-visuaalse-info-analuusi-suda/

Kasutatud allikad

Nesladek, A., Bougeard, M-H. & Ghorbanian, M. (2025) YouthInfoQuest final report. https://api.hp.edu.ee/sites/default/files/2025-03/Youth%20Info%20Quest.pdf

Piksööt, J. (2024). Kiusamise levimus Eesti noorte seas ja sellega seotud tegurid. Ajakiri Sotsiaaltöö 2/2024. https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/kiusamise-levimus-eesti-noorte-seas-ja-sellega-seotud-tegurid

Saks, K., Klopets, M., Hämmal, J., Kaljuste, K. E., Petermann A., Klesment, I. ja Parder, M.-L. (2024). Laste internetikasutus ning võimalused internetis toimuva laste seksuaalse väärkohtlemise ennetamiseks. Kantar Emor. https://www.politsei.ee/files/2024-11/lopparuanne-ppa-laste-ja-noorte-uuring.pdf

Spires, H., Bartlett, M. (2012). Digital literacies and learning: Designing a path forward. Friday Institute White Paper Series, 5.

Sukk, M., Soo, K. (2018). EU Kids Online'i Eesti 2018. aasta uuringu esialgsed tulemused. Kalmus, V., Kurvits, R., Siibak, A. (toim). Tartu: Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut. https://sisu.ut.ee/euko/

Tall, K. (2015). Nõustamise alused veebipõhisele nõustajale. Tartu.

Tammoja, K. (2024). Infovastupidavus - ole inforuumis valvas. Ajakiri Kaitse Kodu! nr 1 2024. https://issuu.com/kaitse_kodu/docs/kaitse_kodu_01_2024_veeb/s/42392985

Vainu, V., Södor, K., Strapatšuk, I., Korberg, E., Merusk, K., Aren, H., Kaldaru, H. (2023). Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs. Haridus- ja Noorteamet, Euroopa Sotsiaalfond. https://haridusportaal.edu.ee/uuringud/noorte-infovajaduste-ning-kohaliku-ja-riikliku-tasandi-noorteinfo-kvaliteedi-ning

6 NOORTEINFOTÖÖKS VAJALIKUD KOMPETENTSID JA NENDE ARENDAMINE

Ilona-Evelyn Rannala, Kadri Koort-Kauniste

Sissejuhatus

Kvaliteetse ja professionaalse noorteinfotöö aluseks on töötajate oskuste, teadmiste ja hoiakute teadlik ning järjepidev arendamine. Peatükis keskendutakse noorteinfotööks vajalike kompetentside arendamisele nii noorsootöötaja kui ka noorsootööasutuse vaatenurgast. Arutletakse noorsootöötaja professionaalsuse tähtsuse üle noorteinfotöös ning tutvustatakse tööriistu ja mudeleid, mis aitavad määratleda vajalikke oskusi ja planeerida nende arendamist. Samuti käsitletakse noorsootööasutuste juhtide ja kohalike omavalitsuste rolli noorsootöötajate arengu toetamisel, et tagada professionaalne ja tulemuslik noorteinfotöö.

Peatükis käsitletakse kompetentse ja kompetentsust kui asjakohaseid teadmisi, oskusi ning hoiakuid töösituatsioonis tulemuslikult, professionaalselt ja kvaliteetselt tegutseda. Kompetentside süsteemset ning järjepidevat arendamist nimetame siinkohal professionaalseks enesearenguks, mille puhul omandatakse ja täiendatakse oma töö kvaliteetseks elluviimiseks vajalikke kompetentse, planeeritakse selleks vajalikud ressursid, viiakse ellu muutusi ja muudatusi ning parendatakse vajadusel üleüldist töökorraldust. Eelneva toimimise eelduseks on selge ja teadvustatud rollijaotus ning toimiv koostöö kolme osapoole vahel - noorsootöötaja, noorsootööasutuse juht ja kohalik omavalitsus. Kohalik omavalitsus vastutab noorteinfoteenuse korraldamise eest, noorsootööasutuse juht suunab noorteinfo arengut piirkonnas ja noorsootöötaja teeb noorteinfotööd.

6.1 Noorsootöötaja vaade

Noorsootöötaja, noorteinfotöötaja või mis tahes noortega töötav spetsialist, kelle tööülesanne on noorte sihtrühmale informatsiooni loomine, koondamine, vahendamine või pakkumine, peab omama selleks vajalikku kompetentsi.

Täpsemalt tähendab näiteks muuhulgas seda, et kõikvõimalik noorteinfo sisu vastab noorte huvidele ja vajadustele (nt tervis, õppimine, huvitegevus, keha areng jt teemad) ja info levitamiseks kasutatavad meetodid ning formaadid töötavad ning on tõhusad. Kõige olulisem on aga see, et kogu edastatav info põhineb usaldusväärsetel, erapooletutel ja kontrollitud allikatel ning lähtub Euroopa noorteinfo harta (2018) põhimõtetest.

Noorteinfoga seotud kompetentse ehk oskusi, teadmisi ning pädevusi kirjeldab põhjalikult 2021. aastal avaldatud juhendmaterjal "Noorteinfotöötaja kompetentsimudel", mis on tööriist noorteinfotööga seotud kompetentside väljaselgitamiseks ja arendamiseks, aga ka muuhulgas selleks, et tagada parem noorteinfo kvaliteet üle Euroopa. Mudel täiendab Eesti kontekstis 2024. aastast kehtima hakanud noorsootöötaja kutsestandardites tase 5 ja tase 6 kirjeldatud noorteinfoga seotud kompetentsinõudeid. Mudel on kutse taotlejale või taastõendajale kasulik tööriist, esiteks juba olemasolevate ja teisalt omandamist vajavate kompetentside kaardistamiseks ning seeläbi enesearengu planeerimiseks oma ametikohal.

Kohaliku omavalitsuse tasandil on nii noorsootöö spetsialistile kui noorsootöötajale toeks 2024. aastal Tallinna Ülikooli magistritöö raames valminud noorteinfoteenuse korralduse mudel (autor Kaie Pranno), mis aitab paremini mõista ja mõtestada erinevaid ülesandeid ning rolle, mis on seotud kompetentside arendamise ja rakendamisega noorteinfoga seotud tööülesannetes. Mudeli täpsem seos noorsootööasutuse juhtide ja kohaliku omavalitsuse vaatest on kirjeldatud alapeatükis „6.3.1 Noorteinfoteenuse korralduse mudel teenuse arendamiseks".

6.1.1 Kompetentside arengu tööriist #YouthInfoComp

ERYICA ja Eurodesk koostöös loodud „Noorteinfotöötaja kompetentsimudel“ (ERYICA, 2021) on noorsootöötajate, noorteinfotöötajate ja mis tahes noortega töötavate spetsialistide **professionaalset enesearengut toetav tööriist**. Mudeli koostamise aluseks on Euroopas tunnustatud oskuste, pädevuste ja ametite klassifikaator ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations), kus on alates 2019. aastast kirjeldatud ka noorteinfotöötaja amet ja sellele nõutavad oskused ning kompetentsid.

Mudelil on **kolm** kategooriat:
1. Noorte toetamine ja võimestamine,
2. Kvaliteetse noorteinfoteenuse tagamine,
3. Infotegevuste korraldamine ja sidusrühmadega suhtlemine.

Iga kategooria all kirjeldatakse detailselt kvaliteetseks ja professionaalseks noorteinfotööks vajalikku **12 kompetentsi õpiväljunditena kujul „Ma tean ...“, „Ma oskan“ ..., „Ma tunnen...“** .

Joonis 6.1 “Noorteinfotöötaja kompetentsimudel”
(YouthInfoComp (2021) lk 19)

6.1.2 Noorsootöötaja kutse-standardis kirjeldatud kompetentsid

Eesti kutsesüsteemis on noorsootöö kutsealas noorsootöötaja kutse kolm taset - 5, 6 ja 7 (alates 01.01.2024). Kõikides tasemetes on kehtivad kutsestandardid, mis kirjeldavad töötaja vastaval kutsel tegutsemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit. Noorsootöötaja kutse tasemed tase 5 ja tase 6 kirjeldavad muuhulgas ka noorsootöötaja ülesandeid seoses noorteinfoga.

Noorsootöötaja kutsestandardi **tase 5 järgi on noorsootöötaja peamine ülesanne iseseisvalt noorteinfotöö planeerimine ja elluviimine** ning **tasemel 6 on ülesandeks osaleda noorteinfoteenuse korraldamises ja selle pakkumises**. Mõlema taseme juures on ülesandeks ka noorte esmane nõustamine ja vajadusel eriteenustele suunamine, samuti läbivalt oma töös Euroopa noorteinfo harta põhimõtetest lähtumine.

Noorsootöötaja kutsestandard, tase 5 B.3.1 Noorsootöö korraldamine	Noorsootöötaja kutsestandard, tase 6 B.3.1 Noorsootöö korraldamine ja arendamine
6. Planeerib ja teeb iseseisvalt noorteinfotööd ning koondab ja jagab noorte huvidel ning vajadustel põhinevat infot lähtuvalt Euroopa noorteinfo hartast, kasutades noortele ea- ja asjakohaseid kanaleid ja meetodeid.	**7. Osaleb kohaliku tasandi noorteinfoteenuse korraldamises ja selle pakkumises** lähtuvalt Euroopa noorteinfo hartast, kaasab võrgustiku liikmeid ja analüüsib tulemusi.
7. Viib läbi noorte esmast nõustamist, sh: - pakub vaimse tervise esmaabi; - hindab noore vajadust erialaspetsialisti kaasamiseks ja toetab noort erialaspetsialisti poole pöördumisel.	**8. Viib läbi noorte esmast nõustamist**, sh: - pakub vaimse tervise esmaabi; - hindab noore vajadust erialaspetsialisti kaasamiseks ja toetab noort erialaspetsialisti poole pöördumisel; - teeb juhtumite asjus koostööd seotud osapooltega.

Tabel 6.1 „Noorteinfotöötaja kutsestandardi tasemete 5 ja 6 võrdlus lähtuvalt noorteinfost" (Kutsekoda, 2024)

6.1.3 Kokkuvõtteks noorsootöötaja vaatest

Tuginedes noorteinfotöötaja kompetentsimudelile, noorsootöötaja kutsestandardite tasemetele 5 ja 6, ESCO's kirjeldatud noorsootöötaja ameti kirjeldusele ja uuringule „Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs" koondab allolev tabel iga noorsootöötaja jaoks peamised ja olulisemad tööülesanded ning nende professionaalseks ja kvaliteetseks elluviimiseks vajalikud kompetentsid. Tabel on kokkuvõtlik ja soovituslik ning ei ole universaalne, mis tähendab, et iga töötaja saab seda oma tööst, noorte ootustest ja üldistest muutustest lähtuvalt sobivaks kohandada.

Tööülesanne ja/või roll	Vajalikud kompetentsid	Selgitus
Igapäevatöö planeerimine ning eesmärgistamine	- Enesejuhtimine - Meeskonnatöö - Prioriteetide määramine ja tähtaegade seadmine	Planeerimine ja eesmärgistamine on igapäevatöö vundament, kuna see loob aluse (pikaajaliste) eesmärkide saavutamiseks ja võimaldab paindlikult kohaneda igapäevaste väljakutsetega. Enesejuhtimisega hoiab noorsootöötaja oma töökorralduse tõhusana, samas kui meeskonnatöö aitab saavutada kollektiivseid sihte. Prioriteetide seadmine ja tähtaegade haldamine on olulised, et vältida ülekoormust ja tagada, et tegevused vastavad nii noorte kui ka asutuse vajadustele.
Noorte infovajaduste ja huvide väljaselgitamine ning analüüsimine	- Eakohaste meetodite ja/või formaatide rakendamine - Sõnalise ja numbrilise teabe analüüsiline - Tulemuste rakendamine praktikasse	Noortele tõhusa ja asjakohase toe pakkumise aluseks on nende infovajaduste ja huvide väljaselgitamine ning tulemuste analüüsimine, mis aitab mõista laiemat pilti ja tuvastada korduvaid mustreid või erisusi noorte seas. Eakohaste meetodite rakendamine tagab, et noored on rohkem kaasatud ning annavad sisulisemat ja vahetumat tagasisidet.Tulemuste rakendamine on võtmetähtsusega, sest reaalsete infovajaduste ning - huvide rahuldamine suurendab noorte osalemist ja iseseisvust.

Tabel jätkub järgmisel lehel

Noorteinfo loomine, koondamine ja vahendamine, sh kriitiline mõtlemine ja allikakriitilisus	- Kriitiline mõtlemine - Suhtlemine ja koostöö noortega - Eakohaste kanalite ja formaatide rakendamine	Ligipääs noorteinfole suurendab noorte teadlikkust neile avatud võimalustest ja valikutest. Kriitiline mõtlemine ja allikakriitilisus tagavad, et noortele edastatav info on tõene ja kvaliteetne. Eakohaste kanalite ja formaatide valimine võimaldab infot esitada viisil, mis on noorte jaoks kergesti kättesaadav ja atraktiivne, suurendades sealjuures ka selle mõju ja kasutatavust. Suhtlemine ja koostöö noortega võimaldab ka paremini mõista noorte vajadusi ja ootusi, toetab info tõhusamat levikut ja loob aluse sisukamale noorteinfole.
Digitaalsete keskkondade ja tööriistade kasutamine, sh sotsiaalmeedia haldamine	- Digikeskkondade ja -tööriistade rakendamine ning haldamine - Sotsiaalmeediasisu loomine, koordineerimine ja analüüsimine - Autoriõiguste järgimine ja viitamine	Digitaalsete vahendite oskuslik kasutamine on osa kaasaegsest noorsootööst ja on tõhus viis noorteni jõudmiseks, koostööks ning info jagamiseks. Sotsiaalmeedia sisu loomine, koordineerimine ja analüüsimine aitab tagada, et info jõuab päriselt sihtrühmani. Autoriõiguste järgimine ja korrektne viitamine on oluline, et noortele edastatav info oleks täpne ja eetiline, aga suurendades seeläbi ka noores meedia- ja infokirjaoskust.
Noorte esmane nõustamine ja vajadusel eriteenustele suunamine	- Suhtlemine ja kontakti loomine - Isikuandmete töötlemine - Aktiivne kuulamine - Võrgustikutöö	Esmane nõustamine ja eriteenustele suunamine on võtmetähtsusega, kuna see loob võimaluse noorte probleemide ja vajaduste varajaseks tuvastamiseks ning pakkuda vajalikku tuge. Suhtlemine ja kontakti loomine aitab luua usaldusväärseid ja avatud suhteid, mis soodustab abi küsimist või mure jagamist. Aktiivne kuulamine aitab mõista noore olukorda ning näidata, et noore mõtted ja tunded on olulised. Isikuandmete töötlemise tagab, et isiklikku infot käsitletakse vastutustundlikult. Planeeritud ja süsteemne võrgustikutöö aitab vajadusel leida noorel tuge või nõu väljaspoolt asutust (psühholoog, karjäärinõustaja jt).

Tabel 6.2 „Peamised tööülesanded ja nende professionaalseks ja kvaliteetseks elluviimiseks vajalikud kompetentsid"

Noorteinfotöö on loomulik ja lahutamatu osa noorsootööst, selle eesmärk on tagada usaldusväärse, kvaliteetse ja vajaduspõhise noorteinfo jõudmine noorteni. Noorteinfotöö kvaliteetseks ja professionaalseks elluviimiseks peab noorsootöötaja valdama mitmeid kompetentse, mis hõlmavad muuhulgas suhtlus- ja koostööoskust, kriitilist mõtlemist, noortele eakohaste meetodite rakendamist või digitaalsete tööriistade kasutamist. Kompetentsus on osa professionaalsest enesearengust, mis eeldab teadlikkust oma ülesannetest ning rollidest ja selgust oma võimetest ning arendamist vajavatest külgedest.

6.2 Organisatsiooni vaade

Professionaalne enesearen g on ühelt poolt iga inimese enda vastutus ja teekond, teiselt poolt aga suuresti seotud ka erialakogukonna olemasoluga. Pidev õppimine on professionaaliks kujunemise ja olemise peamine tunnus (Simons ja Ruijters, 2020), olgu õppimise viisid millised tahes, alates näiteks iseõppimisest, töökohal koos kolleegidega või kolleegidelt õppimisest, õpirändel kaasalöömisest, täienduskoolitustel ja sisekoolitustel osalemisest ning lõpetades ülikoolis õppimisega.

Noorsootöötaja ei tööta vaakumis. Isegi kui Eestis on probleemiks väikestes kohtades üksi töötavad noorsootöötajad, on nemadki osa kohaliku omavalitsuse spetsialistide võrgustikust. Juhtidel, nii otsestel juhtidel asutuses kui ka laiemalt kohaliku omavalitsuse noorsootööd juhtivatel ja arendavatel spetsialistidel, lasub vastutus noorsootöötajate toetamisel ning juhendamisel. Noorsootööjuhtidelt oodatakse kutsestandardi tase 7 vaates nii kolleegi juhendamisprotsesside planeerimist ning tema tööalaste oskuste ja teadmiste omandamise toetamist kui ka usaldusliku töökultuuri loomist. Lisaks tuleks osata analüüsida enda professionaalset arengut ja koos kolleegiga tema tööalast tegevust ning anda tagasisidet. Noorsootöö korraldamisel on juhtide roll ka arenguprogrammide koostöisel kavandamisel ja elluviimise toetamisel.

Noorsootööjuht kutsestandard, tase 7 B.3.1 Noorsootöö korraldamine
2. Kavandab koostöös võrgustikuga arenguprogramme ja/või -projekte, lähtudes noortevaldkonna eesmärkidest ja prioriteetidest, planeerib nende elluviimiseks vajaminevad ressursid.
B.3.2. Juhtimine ja juhendamine
3. Annab ülesanded ja selged juhised tegutsemiseks; motiveerib ja innustab teisi; annab asjakohast tagasisidet.
4. Loob meeskonnas/organisatsioonis toetava, usaldusliku töökultuuri. Soodustab positiivse töökeskkonna kujunemist.
5. Jälgib tegevuskava täitmist, analüüsib tulemusi, vajadusel kavandab tegevustes muudatusi. Aitab teistel mõista muudatuste vajalikkust, pakub tuge ja juhendamist.
8. Planeerib kolleegi juhendamisprotsessi ning toetab tema tööalaste oskuste ja teadmiste omandamist. Analüüsib koos kolleegiga tema tööalast tegevust ja annab tagasisidet, kuidas tööd/tegevusi tulemuslikumaks ja tõhusamaks muuta.
B.3.4 Professionaalne enesearendamine
1. Analüüsib ennast regulaarselt oma töö kontekstis, seab enesearendamisele eesmärgid ja arendab ennast sihipäraselt. Omandab uuenduslikke töövõtteid ja meetodeid ning rakendab neid oma töös.

Tabel 6.3 Väljavõte noorsootööjuhi kutsestandardist (Kutsekoda, 2024)

Professionaaliks kujunemise teekond sisaldab pidevat õppimist. Noorteinfotööst ühtemoodi arusaamiseks ja selle ühtlustamiseks, aga ka edasiarendamiseks on oluline koos õppida ja uurida, kogemusi vahetada ning kogemusi ka mõtestada. Kuna noorsootöö üheks olulisimaks põhimõtteks on noortest lähtumine, siis tuleb ka noorteinfotöös pidevalt teada saada ja mõista noorte vajadusi ja nende valguses arendada edasi oma tööd, arvestades ühiskonnas asetleidvaid muutusi. Seetõttu on muudatused ja uuendused töö lahutamatuks osaks ning puudutavad mitte ainult töötajaid, vaid ka organisatsioone.

6.2.1 Õppiv ja arenev organisatsioon

Õppiva organisatsiooni mudelis (Senge, 2006) rõhutatakse mitte lihtsalt kompetentsust, vaid personaalse meisterlikkuse kujunemist, mis on samuti pidev enesetäiendamine ja isikliku visiooni omamine töös. Mudelis nagu ka kutsestandardis on just juhtidel tähtis roll töötajate õppimise toetamisel ning ühise jagatud visioonini jõudmisel.

Õppimine ja arendused toimuvad organisatsioonis, kus on selged väärtused, visioon ning eesmärgid. Regulaarset kvaliteedihindamist peetakse samuti teguriks, mis soodustab (p)arenduste kavandamist ja elluviimist. (Rönnbäck, Eriksson, 2012; Senge, 2006; Soluk, 2022) Oluline, et juba strateegiliste eesmärkide tasandil (arengukavades) oleks uuendustele ruumi kavandatud, st ka ressursside planeerimist. Ressursside planeerimine tähendab muuhulgas aega, turvalist õpiruumi, õppimist ning katsetamist toetava töökultuuri loomist. Ka Eesti noorsootöö eest vastutavad spetsialistid ja noortekeskuste juhid kirjeldasid näiteks Covid-19 aega kui julget koos katsetamist, aga ka meeskonna tugevustele toetumist, mis eeldab juhilt oma meeskonna või võrgustikuliikmete head tundmist. Tõdeti, et uute arendustega kaasaminek ei pruugi igale ühele ühtemoodi sobida, seetõttu tuleb teada inimeste eelistusi, tugevusi ja luua katsetamiseks ning eksimiseks turvaline toetav keskkond. Mitte vähem oluliseks ei peetud ka juhtide enda eeskuju õppimises ja katsetamises (Dibou, Rannala, Sillat, 2023), mis on kooskõlas ka tase 7 kompetentsidega.

Muudatuste elluviimisega kaasneb alati teatav vastupanu, mis on mõistetav. Töötajad peavad nägema kasu oma igapäevasele tööle ja noorsootöö kontekstis kasu ka noorte jaoks. Viimane asjaolu võib saada ka heaks motivaatoriks – kui noored vajavad näiteks infot uute teemade kohta, siis on aeg noorsootöötajatel sellele vajadusele reageerida. Covid-19 kriis tõestas, et just noortega koos loodud lahendused olid need, mis jäid töösse. Muudatuste loomine koos noortega vastab täiesti ka noorsootöö ja noorteinfo harta põhimõtetele (Dibou jt, 2023).

Arendamisel on oluliseks koostöö, avatus ja teadmispõhisus. Õppimine teistelt organisatsioonidelt nii Eestis kui ka rahvusvaheliselt, töövarjutamine, koosloome laborid ja häkatonid, disainmõtlemise kasutamine – need on ainult mõned näited, kus koostöiselt saab luua uusi lahendusi. Valdkonna ja sidusvaldkondade uuringutega kursis hoidmine, trendide mõistmine ja kohalikul tasandil tagasiside ning rahulolu monitoorimine annavad samuti head sisendit. Aja- ja asjakohaste uuringutega kursis olemist on rõhutatud ka noorsootööjuhi kutsestandardis.

Kokkuvõttes võiksid juhid endale esitada mõned küsimused nii visiooni ja eesmärkide seadmise, töötajate toetamise, töö sisu arendamise ning koostöö vaates, kui on soov luua uuendusmeelne ja õppiv organisatsioon ning arendada noorteinfotööd.

Visiooni, väärtuste ja eesmärkide vaates	Töötajate toetamise vaates	Noorsootöö sisu ja protsesside vaates	Koostöö vaates
Kas meie arengukavas on kirjeldatud noorteinfotöö arendamine?	Kas meie asutuse töötavad kompetentsed noorsootöötajad, kes tegelevad teadlikult ja jõustatult professionaalse enesearenguga?	Kuidas me koondame/kogume olulist infot?	Millistesse võrgustikesse on organisatsioon kaasatud?
Kas ma olen juhina ise uuendusmeelne, koostööaldis, enesearengut väärtustav ja kolleege toetav?	Kas meie asutuses soodustatakse õppimist ja uute lahenduste katsetamist, sh noorteinfotöö osas?	Kuidas noored on kaasatud info loomisesse ja vahendamisesse?	Kuidas me teeme koostööd teiste omavalitsustega noorteinfo pakkumisel ning arendamisel?

Tabel 6.4 Abistavad küsimused juhile uuendusmeelse organisatsiooni poole liikumisel ja noorteinfotöö arendamisel (kohandatud Dibou jt, 2023 järgi)

6.2.2 Soovitusi juhtidele

Nii õppiva organisatsiooni mudel kui ka viidatud uuringud aitavad mõista iga töötaja kui ka organisatsiooni ja juhtide rolli õppimise toetamisel ja praktika (siin noorteinfotöö võtmes) edasiarendamisel. Soovitused juhtidele on antud pidades silmas ka eespool tutvustatud noorteinfotöötaja kompetentsimudelit (vt joonis ...), kus kvaliteetse noorteinfoteenusega ja infotegevuste korraldamisega seotud kompetentsides on taas juhtidel ja organisatsiooni töökultuuril oma roll. Nii näiteks on kvaliteetse noorteinfoteenuse pakkumine seotud väärtuspädevusega, mis hõlmab refleksiooni ja mõtestamist; teadlikkusega mitmekesisusest ja kvaliteedi arendamisega läbi professionaalsuse tõstmise. Infotegevuste korraldamine on seotud teadmiste praktikasse rakendamisega, mis läheb hästi kokku juba eespool kirjeldatud õppimist ja katsetamist toetava töökultuuri loomisega. Infotegevuse korraldamine on seotud ka koostöö ning meeskonnatööga.

- Noorsootöötajad vajavad rohkem tagasi- ja edasisidet oma juhtidelt - see toetab neid oma professionaalse arengu kavandamisel

Soovitus: alusta sellest, et hoia oma ruumi uks avatuna ning külasta ühist kohvinurka ja loo avatud keskkond. Ära karda näidata enda inimlikumat poolt. Lisaks iga-aastastele arenguvestlustele kavanda meeskonnaga, aga ka individuaalselt regulaarseid vestlusi (näiteks kord kvartalis), mille käigus küsid tööalaste eesmärkide, professionaalsete väljakutsete ja saavutuste kohta ning peegeldad kuuldut mõistvalt tagasi. Kasuta näiteks tunnustava intervjuu (vt lingitud materjalis lk 16-17) ja *coach*'iva vestluse põhimõtteid. Märka töötajate saavutusi ka muul ajal ja kirjuta näiteks tunnustav või toetav e-kiri.

Joonis 6.2 Soovitus tagasiside andmiseks

- Töö mõtestamine ja analüüs, refleksiooni toetamine organisatsioonis, sh arutelud väärtuste ja eetika üle

Soovitus: eneseanalüüsi ja töö mõtestamiseks aja ja ruumi loomine on igas töös oluline, aga noorsootöös, sh noorteinfotöös eriliselt oluline, kuna toetame noorte eneseanalüüsi oskust, väärtuste mõistmist, eluolukordades navigeerimist ja otsuste vastuvõtmist. Juhil on määrav roll refleksiooni toetava keskkonna loomisel organisatsioonis, aga see saab alguse juhi enda hoiakutest ja harjumusest eneseanalüüsiga tegeleda. Toetavaid meetodeid eneseanalüüsi jaoks nii iseseisvalt kui ka kollektiivis leiab näiteks juba eelmises punktis viidatud õppematerjalist "Usalduse ehitamine (töös) noortega ja koostöös kolleegidega" lk 19-24.

Joonis 6.3 Soovitus eneseanalüüsiks

- Õppimise toetamine ja kogemuste vahetamine organisatsioonis

Soovitus: heaks võimaluseks on kovisiooni regulaarne kasutamine konkreetsete väljakutsete lahendamiseks. Alustuseks võiks võimaldada väljaõppe meeskonnale kovisioonide läbiviimiseks ja organisatsiooni tööplaanides kavandada aja kovisioonideks.

Joonis 6.4 Soovitus kovisioonide läbiviimiseks

- Kaasamiskultuur organisatsioonis - nii töötajate, noorte, kogukonna kui ka partnerite osas

Soovitus: kuna kaasamise põhimõtted on avatus, selgus, läbipaistvus ja paindlikkus, tasub organisatsioonis koos läbi mõelda, kokku leppida ja avalikustada kas asutuse kodulehel, arengukavas vm, kuidas kaasatakse noori, töötajaid, kogukonda jt teenuste arendamisesse. Töötajate kaasatus arendustesse tagab paremal moel muudatustega kaasa tulemise ning soodustab ühise visiooni ja eesmärkide poole meeskonnana liikumist. See kindlasti tähendab ka meeskonnaürituste regulaarset korraldamist ja koos õppimist. Meeskondadele suunatud koolitusi pakutakse mitmeid, kuid ressursside puudumisel on noorsootöötajate kompetentsidega võimalik neid asutuses korraldada näiteks ka roteeruvalt vastutust omavahel jagades. Oluline on teha seda eesmärgipäraselt - vaata häid mõtteid ja meetodeid.

Joonis 6.5 Kaasamiskultuuri olulisusest

Soovitus: noorte kaasamisel on eriti oluline läbi mõelda ja läbi rääkida noortele sobivate meetodite kasutamine ja turvalise keskkonna loomine, et noored saaksid ja tahaksid arvamust avaldada. Oluline on noorte arvamustega arvestamine ja integreerimine lahendustesse. Häid mõtteid kaasamisest on jagatud MIHUS-es.

- Koostöö soodustamine, uute koostöövormide ja -kontaktide loomine

Soovitus: kuna osalemine võrgustikes nõuab koostööd, usalduslike suhete loomist ja hoidmist ning integreerumise võimekust võiks organisatsioonis arutada, kes millistes võrgustikes oma tööülesannetest tulenevalt osaleb ning milliseid asutuse/tööga seonduvaid eesmärke see täita aitab. Juhil on siiski oluline roll võrgustikesse "uste avajana" ning esmaste kontaktide loojana. Oluline on mõista, et võrgustikutöö ning selle koordineerimine on ressursimahukas tööosa. Ideid võrgustikutöö edendamiseks saab samuti õppematerjalist "Usalduse ehitamine (töös) noortega ja koostöös kolleegidega" lk 26-30.

Joonis 6.6 Soovitus koostöö soodustamiseks

- Enesehoid ja eeskuju - juhi eeskuju õppimises, uute lahenduste loomises, koostöös, enesehoius jm on eespool korduvalt rõhutatud

Soovitus: isikliku õppimise kava koostamine, selle elluviimine ning oma õppimise nähtavaks tegemine kollektiivis loob head eeskuju.
Soovitus: enesehoiu ja vaimse tervise tähtsustamiseks võiks juht tutvustada ning organisatsioonis juurutada töökoha vaimse tervise head tava.

Joonis 6.7 Soovitused enesehoiuks

6.3 Kohaliku omavalitsuse tugi ja vaade

Kohalik omavalitsus saab toetada organisatsioone arengukavade jm planeerimise protsessides. Oluline on eelarve ja regulaarsete investeeringute tegemine noorsootöösse, sh noorteinfoteenusesse, teenuste arendamisesse ja töötajate professionaalsesse arengusse. Kuna noorsootööasutuste juhtidel on oluline roll noorsootöötajate toetamisel ja teenuste edasiarendamisel, siis on oluline mõelda, kuidas omakorda juhte järjepidevalt toetada saab.

Omavalitsuse roll kohalike võrgustike loomisel, hoidmisel ja noorsootööasutuste kaasamisel nendesse ning kohalike omavalitsuste vahelise koostöö algatamisel konkreetsetes teemades/valdkondades on samuti oluline. Koostöö soodustamine aitab kaasa teenuste (p)arendamisele.

Mahukamate rahulolukusitluste läbiviimine/läbiviimise organiseerimine ning regulaarne ja teadlik kvaliteedijuhtimine. Kohalik omavalitsus saab pakkuda tuge projektide kirjutamisel ja IT-alast tuge. Noorteinfoteenuse arendamisel on viimane olulisel kohal nagu ka vahendite ja ressursside ristkasutuse võimaluste loomine (Dibou jt, 2023).

6.3.1 Noorteinfoteenuse korralduse mudel teenuse arendamiseks

Korralduse mudel (Pranno, 2024) aitab toetada noorteinfoteenuse selgemat korraldust ja suurendada noorteinfo kättesaadavust kohalikul tasandil. Mudel on kolmetasandiline: I tasand - kohalik omavalitsus kui noorteinfoteenuse korraldaja, II tasand - noorsootöötaja kui noorteinfoteenuse elluviija ja III tasand - noor kui noorteinfoteenuse kasutaja. Mudel kirjeldab detailselt osapoolte peamist ülesannet, rolle ja vastutust. Mudelis on viis läbivat komponenti kõikidel tasanditel: planeerimine, rakendamine, professionaalsus, seire ja koostöö. Kuna peatüki keskmes on professionaalsus noorteinfotöös, pöörame allpool tähelepanu kahele komponendile kohaliku omavalitsuse ja spetsialistide/asutuse tasandil: **professionaalsus ja koostöö**.

Noorteinfoteenuse korralduse mudel kohalikus omavalitsuses	
I tasand	**II tasand**
Teostaja: Kohalik omavalitsus	Teostaja: Noorsootöö spetsialist ja/või -asutus
Peamine ülesanne: Noorteinfoteenuse korraldamine	Peamine ülesanne: Noorteinfoteenuse elluviimine
Komponent "**Professionaalsus**": Noorteinfoteenuse pakkumisega, s.o noorteinfotööga seotud teadmiste, oskuste ning pädevuste arendamise pakkumine ning võimaldamine töötajaskonnale (koolitused, seminarid, juhendid).	Komponent "**Professionaalsus**": Noorteinfotöö planeerimise, elluviimise ja analüüsimisega seotud teadmiste, oskuste ja pädevuste arendamine (koolitused, seminarid, juhendid).
Komponent "**Koostöö**": Spetsialistide ning asutuste vahelise koostöövõrgustiku tegevuse korraldamine ja koordineerimine.	Komponent "**Koostöö**": Aktiivne osalus ja panus koostöövõrgustikus.

Tabel 6.5 Noorteinfoteenuse korralduse mudel kohalikus omavalitsuses (Pranno, 2024 autori kohendatud)

Professionaalsuse komponent on seotud töötajaskonna kompetentsidega. Lähtuvalt mudelist, on kohaliku omavalitsuse peamine ülesanne pakkuda ja võimaldada kompetentside arendamist. See tähendab seda, et töötajatele on loodud ja võimaldatud tööks vajalike kompetentside omandamine. Koostöö vaates on oluline, et kohalikus omavalitsuses tegutseb koordineeritult spetsialistide võrgustik ning sinna kaasatakse noorsootöö spetsialistid ning pööratakse tähelepanu noorteinfole omavalitsuses.

Kokkuvõte

Noorsootöö ja noorteinfo harta põhimõtteid järgides on noorteinfotöö keskmes ja esikohal noorte vajadustest lähtumise ja kaasamise läbimõtlemine. Kvaliteetse noorteinfotöö pakkumiseks on aga oluline noorsootöötajate kujunemine kompetentseteks ning meisterlikeks noorteinfotöötajateks. See teekond hõlmab nii individuaalset järjepidevat õppimist kui ka õppimist toetava organisatsiooni tuge. Individuaalse õppimise kavandamisel saavad noorteinfoga töötavad spetsialistid võtta aluseks nii Eesti noorsootöötaja kutsestandardi kui ka detailsema Euroopa noorteinfotöötaja kompetentsimudeli. Kutsestandard ja mudel on heaks lähtekohaks hetkeseisu hindamisel ja edasise õpiteekonna kavandamisel.

Noorsootöös tegutsevate asutuste juhtidel on õppimist toetava organisatsiooni loomisel märkimisväärne roll. Nende ülesanne on pöörata tähelepanu individuaalse õppimise toetamisele, toetada meeskondlikku üksteiselt õppimist, julgustada katsetama ja uuendusi ette võtma, aga olla ka ise õppija ja seeläbi eeskuju. Selleks, et juhid ei jääks selles kõiges üksi, on kohaliku omavalitsuse noorsootööga seotud arendustes oluline süsteemsus, seiramine ja piisavad ressursid, aga ka koostöövõimaluste ja toetava keskkonna loomine ning töötajaskonna professionaalse arengu toetamine.

Kasutatud allikad

Dibou, T; Rannala, I-E; Sillat, L. H. (2023). „noortevaldkonna digihüpe" projekti uuringu raport. Noorsootöötaja digipädevuse ja noortevaldkonna organisatsiooni digiküpsuse mudelid ja hinamistööriistad. Tanja Dibou (Toim.). Tallinn: Tallinna Ülikool.

Pranno (2024). Noorteinfoteenuse korraldusmudeli arendamine kohalikes omavalitsustes. [Magistritöö, Tallinna Ülikool]. ETERA: https://www.etera.ee/zoom/201852/view?page=1&p=separate&tool=info

Rannala, I-E., Karu, K. (2023). Osa pealkiri. Rannala, I-E., Karu, K. (koostajad) Usalduse ehitamine (töös) noortega ja koostöös kolleegidega. Õppematerjal. Tallinna Ülikool https://www.tlu.ee/sites/default/files/Instituudid/%C3%9CTI/RASI/2023_Usalduse%20ehitamine%20(t%C3%B6%C3%B6s)%20noortega%20ja%20koost%C3%B6%C3%B6s%20kolleegidega.pdf

Ruijters, M. C. P., & Simons, P. R.-J. (2020). Connecting professionalism, learning and identity. Eesti Haridusteaduste Ajakiri. Estonian Journal of Education, 8(2), 32–56. https://doi.org/10.12697/eha.2020.8.2.02b

Rönnbäck, Å;Eriksson, H.(2012). A case study on quality management and digital innovation,International Journal of Quality and Service Sciences; BingleyVol. 4

Senge, P. M. (2006). The Fifth Discipline. The Art and Practice of the Learning Organisation. University of Michigan

Soluk, J. (2022) Organisations' Resources and External Shocks: Exploring Digital Innovation in Family Firms, Industry and Innovation, 29: 6, 792-824, DOI: 10.1080/13662716.2022.2065971

ERYICA (2021). „Noorteinfotöötaja kompsetentsimudel". https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eebdc006803f20644/t/664d9fec400ecd141b44dd2e/1716363245080/InfoYouthComp-EST-final.pdf

ERYICA (2018). „Euroopa nooreinfo harta". https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eebdc006803f20644/t/640a2e0ae835e26050640141/1678388746703/European_Youth_Information_Charter_2018_EE_A4_v1.pdf

SA Kutsekoda (2021). Kontseptsioon „Kutsekoja rollist elukestva õppe kompetentsuse süsteemi arengus". https://www.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/Kontseptsioon_2021.pdf

Kasutatud allikad

SA Kutsekoda (2023). Kutsestandard: Noorsootöötaja, tase 5. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/11094711/?nocache=da0b1e7bee
SA Kutsekoda (2023). Kutsestandard: Noorsootöötaja, tase 6. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/11094736/?nocache=v9aab590d0
SA Kutsekoda (2023). Kutsestandard: Noorsootööjuht, tase 7. https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/11094799/?nocache=u39e387a02
Haridus- ja Noorteamet (2023). „Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs". https://haridusportaal.edu.ee/uuringud/noorte-infovajaduste-ning-kohaliku-ja-riikliku-tasandi-noorteinfo-kvaliteedi-ning

7 KVALITEEDIJUHTIMISE PÕHIMÕTTED NOORTEINFO-TEENUSE ARENDAMISEL JA PAKKUMISEL

Kadri Koort-Kauniste

Sissejuhatus

Noortevaldkonnas aitavad kvaliteeti ja vastavust sihtrühma vajadustele ning huvidele saavutada kvaliteedihindamine ja kvaliteedijuhtimine, mis omavad mõlemad võrdväärselt olulist kohta nii spetsialisti kui kohaliku omavalitsuse tasandil. Kvaliteedihindamine keskendub oma olemuselt konkreetsete tegevuste ja sisu analüüsimisele tuginedes etteantud kvaliteeti näitavatele indikaatoritele ja kvaliteedijuhtimine tähendab analüüsi tulemuste rakendamist nii kvaliteedi säilitamiseks kui selle edasi arendamiseks. Noortevaldkonnas on kvaliteedihindamise mudel kasutusel alates 2010. aastast, pakkudes kohalikele omavalitsustele võimalust hinnata ja parendada noorsootöö või noortele suunatud teenuseid, sh noorteinfoteenust, mis muuhulgas ühendab erinevad noortevaldkonna teemad ning tagab noortele vajaliku ja huvipakkuva informatsiooni kättesaadavuse.

7.1 Kvaliteedihindamise ja kvaliteedijuhtimise olemus ning erinevus

Sõna „kvaliteet” pärineb ladina keelest (qualitas) ning see tähendab omadust, seisundit või iseloomu. Nii noortevaldkonnas kui teistes valdkondades tähendab „kvaliteet“ tegevuse või teenuse vastamist mingitele kriteeriumitele ning sihtrühma vajadustele ja ootustele (Harno, 2022). Selleks, et vastata kriteeriumidele ja sihtrühma vajadustele ning ootustele, on vaja tegevuse või teenuse kvaliteediga seotud protsesse teadlikult hinnata ja juhtida. Siin tulevadki pildile kaks terminit „kvaliteedihindamine“ ja „kvaliteedijuhtimine“, mis on omavahel seotud, kuid oma olemuselt erinevad.

Kvaliteedihindamine on mingi konkreetse tegevuse või teenuse hindamine konkreetsete indikaatorite (teisisõnu ka mõõdikute või näitajate) alusel (Harno, 2022). Enamasti hinnatakse kvaliteeti tükkhaaval ehk suurem tegevus või teenus jagatakse väiksemateks osadeks ning hinnatakse iga osa eraldi, sealjuures võivad olla kasutusel mitmesugused indikaatorid ning ühe või teise osa hindamisel võib olla erinev maht, formaat või meetod. Küll aga liidetakse lõpuks tükkhaaval tehtud hindamine kokku ja saadakse lõplik tulemus ehk mingi konkreetse tegevuse või teenuse kvaliteet. Kuid siiski ei tasu jätta tähelepanuta just tükkhaaval hinnatud osasid, sest need toovad välja saavutused ja tugevused, aga ka kitsaskohad ja arenguvajadused, mis on olulised kvaliteedijuhtimises. Seega lähevad käiku nii lõplik tulemus kui ka tükkhaaval hindamisest ilmnenud saavutused, tulemuslikkus, kitsaskohad ja arenguvajadused lähevad käiku, kui hakatakse tegelema kvaliteedijuhtimisega. Pane tähele, et kvaliteedijuhtimine ei ole ainult nii-öelda nõrkustega tegelemine, vaid selles on oluline osa säilitada ja arendada edasi seda, mis on juba hästi toimiv, kõrge kvaliteediga ning tulemuslik.

Kvaliteedijuhtimine tähendab seda, et kvaliteedihindamise tulemusi hakatakse rakendama saavutuste ja tulemuslikkuse säilitamiseks ning kitsaskohtade ja arenguvajadustega tegelemiseks (Harno, 2022). Kvaliteedijuhtimise eesmärk on eeskätt kvaliteedi tõstmine. Kvaliteedijuhtimise protsessis tuleb põhjalikult analüüsida tegevuse või teenuse tugevusi ja nõrkusi, tuues selgelt esile edasised sammud ja tegevused, mis tuleb kirja panna tööplaanis, tegevuskavas või arengukavas, koos ajakava ja vastutajaga. On oluline pidada meeles, et kvaliteedijuhtimine tuleb jagada etappideks, kus on muuhulgas ka vajadusel vahehindamine ja/või vaheindikaatorid. Enamasti ei õnnestu kvaliteedijuhtimise protsess seetõttu, et tegevus- ja ajakava on umbmäärane ning vastutus hajunud.

Seega, selleks et tegeleda kvaliteedijuhtimisega, tuleb esmalt läbida kvaliteedihindamine, sest muul juhul puudub terviklik pilt kvaliteedi tasemest ja on keeruline hakata tegevusi ellu viima ning veel keerulisem on hinnata muutust. Kokkuvõtvalt, kvaliteedihindamine on aluseks, et tegeleda kvaliteedijuhtimisega.

Mõisted (kohandatud Sõnaveebi (www.sonaveeb.ee) vasteid, 2025):

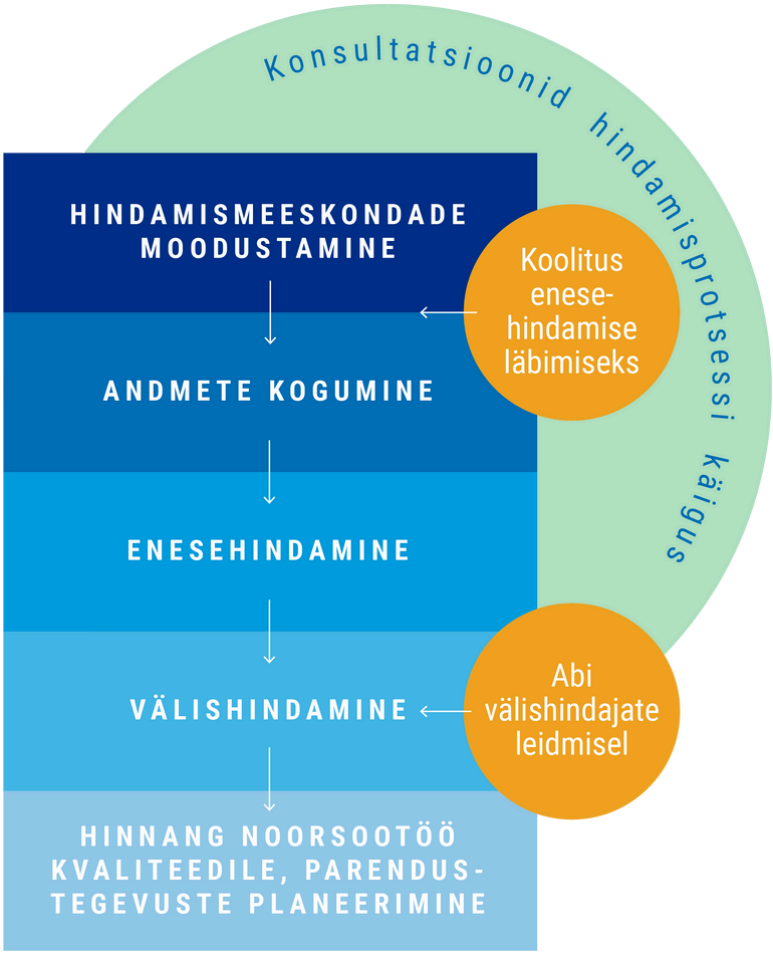
- **Kvaliteet**: omadused või kriteeriumid, mis näitavad millegi tugevust või nõrkust
- **Kvaliteedihindamine**: omaduste või kriteeriumide uurimine ja analüüsimine
- **Kvaliteedijuhtimine**: omaduste või kriteeriumide taseme säilitamine ja tõstmine
- **Eesmärk**: siht või ambitsioon, mille poole püüeldakse
- **Visioon**: tulevikku vaatav seisukoht või arusaam
- **Missioon**: peamine ülesanne ja tegevus(ed)
- **Indikaator** (sünonüüm näitaja, mõõdik, kriteerium): selgelt mõõdetav, tajutav ja nähtav näitaja, mis on numbriline või sõnaline
- **Seire** (sünonüüm monitooring, analüüs): järjepidevalt toimuv jälgimine ja hindamine

7.2 Lühiülevaade noortevaldkonna kvaliteedihindamisest

Noortevaldkonna (varasemalt noorsootöö) kvaliteedihindamise mudel on loodud 2010. aastal koostöös Ernst&Young Baltic AS-ga ja noortevaldkonna partneritega (Harno, 2025). Seega on alates sellest ajast olnud kohalikel omavalitsustel võimalus hinnata piirkonnas pakutavate tegevuste ning teenuste kvaliteeti ning planeerida tuginedes tulemustele järeltegevusi kvaliteedi säilitamiseks ja/või arendamiseks.

Mudel kirjeldab detailselt erinevaid noortevaldkonna teemasid ja nende kvaliteetse toimimise ning elluviimisega seotud indikaatoreid, aga ka näiteks sihtrühmade rahulolu tasemeid. **Teemadena on muuhulgas esindatud huviharidus, noorte osalus, noorte laagrid, aga ka noorteinfo ja mitmed teised teemad**. Noorteinfo ehk noorteinfoteenuse kvaliteedihindamisel tuleb pidada meeles, et noore jaoks on noorteinfo kõiki teisi noortevaldkonna teemavaldkondi ühendav komponent, mille kvaliteetne toimimine ja kättesaadavus omavalitsuse tasandil olulise tähtsusega.

Üldjoontes koosneb kvaliteedihindamine hindamisprotsessi korraldamisest (Harno, 2025) ehk täpsemini hindamismeeskonna moodustamisest ja selle töö planeerimisest, andmete kogumisest, enesehindamisest, välishindamisest, tulemuste analüüsimisest ja jätkutegevuste planeerimisest. Hindamismeeskonna ülesanne on mudelis kirjeldatud indikaatorite alusel koguda andmeid ja viia läbi enesehindamine, mis sisuliselt tähendab seda, et kokku tuuakse kõikvõimalik kohalikku piirkonda puudutav andmestik ning hinnatakse selle vastavust mudelis kirjeldatud tasemele. Seejärel kaasatakse välised osapooled, kes viivad läbi välishindamise ning annavad omapoolse hinnangu. Lõpetuseks tuuakse enesehindamise ja välishindamise tulemused kokku, selgitatakse välja kvaliteeditase ning alustatakse jätkutegevuste ja arendustegevuste planeerimist ehk kvaliteedijuhtimist.



Joonis 7.1 "Noortevaldkonna kvaliteedihindamise hindamisprotsess" (Harno, 2025)

Noortevaldkonna kvaliteedihindamise tegevusi arendavad Haridus- ja Noorteamet ning Haridus- ja Teadusministeerium ning kvaliteedi hindajale on toeks allolevad materjalid. Vaata lähemalt:

- Noortevaldkonna korraldamise kvaliteedi hindamismudel (Harno, 2025)
- Noorsootöö kvaliteedihindamise käsiraamat (Harno, 2022)
- Noortevaldkonna korraldamise kvaliteedi hindamise kriteeriumid omavalitsustele (Harno, 2024)

Suur osa kohalikke omavalitsusi on noortevaldkonna kvaliteedihindamise läbinud ja mitmed ka mitu korda, et hinnata muutust ja saada uuesti ülevaade kvaliteedi tasemest. Kvaliteedihindamine on aus sisekaemus piirkonna noortevaldkonna olukorrast ning kvaliteedi arendamist vajavaid osasid tuleb vaadata kui arengupotentsiaali, mitte nõrkusi. Nii oma KOVi kui ka teiste KOVide kohta leiab eri andmestikku veebilehelt www.minuomavalitsus.ee.

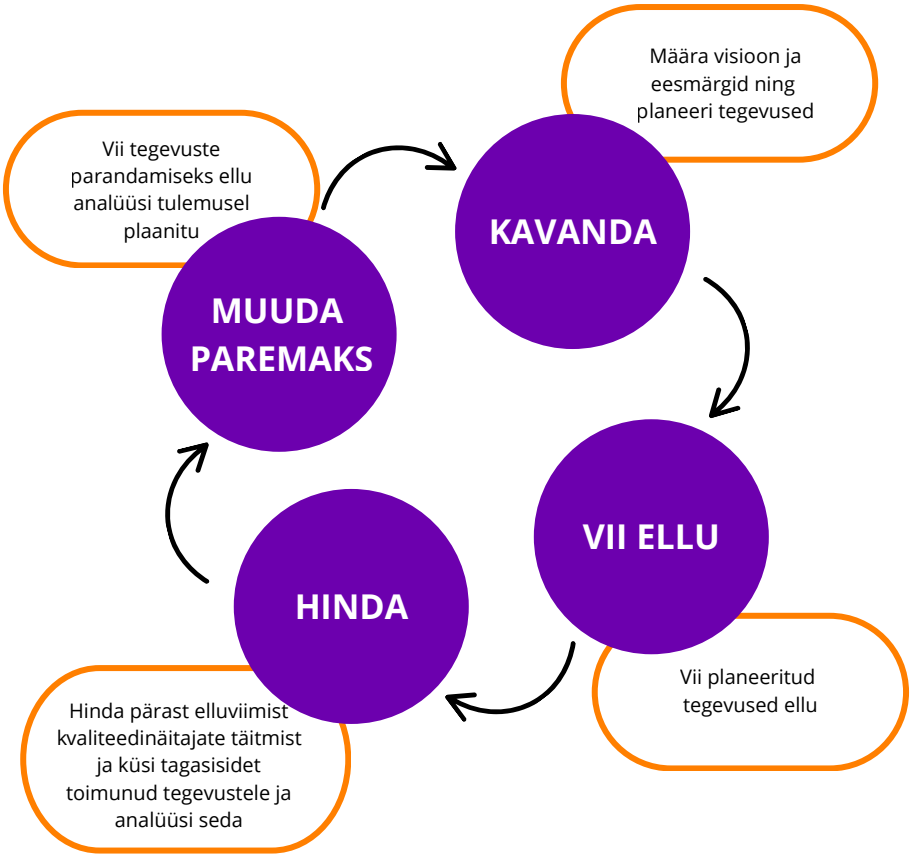
7.3 Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise põhimõtted

Noorteinfoteenuse kvaliteedipõhimõtted on kirjeldatud Euroopa noorteinfo ja nõustamise agentuuri ERYICA 2014. aastal avaldatud kogumikus „Quality Management in Youth Information and Counselling. A Competency Development Framework. Need põhimõtted on universaalsed ning aja- ja asjakohased ka käesoleval ajal ning kindlasti ka tulevikus, sest need on seotud mõiste „kvaliteet" tähendusega, noorsootöö põhimõtetega ja Euroopa noorteinfo hartaga, aga ka noortevaldkonna kvaliteedihindamise mudelis kirjeldatud noorteinfo indikaatoritega.

Noorteinfoteenuste kvaliteedijuhtimise põhimõtted ja kokkuvõte kriteeriumidest (ERYICA, 2014)	
Põhimõtted	**Kriteeriumid (kokkuvõtvalt ja üldistatult)**
1. Noortest lähtumine Noorteinfo lähtub noorte huvidest ja vajadustest ning pakub noorele aja- ja asjakohast informatsiooni.	• Noorte huvid ja vajadused on kaardistatud ning tulemusi on rakendatud. • Noortele jagatav noorteinfo on sõltumatu, erapooletu ja lähtub ainult noorte huvidest. • Noorte privaatsus ja isikuandmed on kaitstud.
2. Noorte kaasamine Noored osalevad ja on kaasatud noorteinfoga seotud tegevustesse ning nende vajadusi ja vajadusi kaardistatakse regulaarselt.	• Noored on kaasatud noorteinfoga seotud tegevuste planeerimisse ja elluviimisse. • Noorte rahulolu on kaardistatud ja analüüsitud ning vajalikud parendused planeeritud. • Noori võimestatakse olema aktiivsed kodanikud ja noorte osalus on toetatud.
3. Kättesaadavus ja usaldusväärsus Noorteinfo põhineb kvaliteetsetel ja usaldusväärsetel allikatel ja see on kättesaadav kõikidele noortele sõltumata nende taustast või olukorrast.	• Noorteinfo sisu tugineb usaldusväärsetel ja teaduspõhistel allikatel ning meetoditel. • Noorteinfo on kättesaadav ja arusaadav kõikidele noortele olenemata noore isiklikust, sotsiaalsest või kultuurilisest taustast. • Noorteinfo on kergesti ligipääsetav erinevate kanalite ja formaatide kaudu.
4. Selged eesmärgid ja pidev analüüs Noorteinfoga seotud tegevused on eesmärgistatud, regulaarselt hinnatakse nende tulemuslikkust ja viiakse sisse vajalikud arendus- ja parendustegevused.	• Tegevused on selgelt eesmärgistatud ja teadlikult juhitud. • Tegevusi analüüsitakse järjepidevalt ja planeeritakse parendustegevusi. • Tegevusi korraldavad ja viivad ellu professionaalsed ning koolitatud töötajad.

Tabel 7.1 Noorteinfoteenuste kvaliteedijuhtimise põhimõtted ja kokkuvõte kriteeriumidest (ERYICA, 2014)

Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimises õnnestumiseks pakub tuge Demingi ehk PDCA ring, mis näitab selgelt, et kvaliteedijuhtimine peab toimuma süsteemselt ja tsüklina, mis tähendab täpsemalt seda, et kvaliteedi arendamine ja kvaliteedi hindamine toimuvad vaheldumisi.



Joonis 7.2 Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise mudel (ERYICA 2014 põhjal)

Kokkuvõtvalt saab välja tuua, et noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise põhimõtted on, et noorteinfoga seotud töö on selgelt planeeritud ja eesmärgistatud ning selle tulemuslikkust analüüsitakse, töötajaskond on professionaalne ja koolitatud, noori kaasatakse ja noorteinfo arvestab noorte huvide ning vajadustega, noorteinfo jagamisel ja levitamisel arvestatakse noorte erinevate sihtrühmadega, sh noortesõbralikud formaadid ja meetodid.

7.4 Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimise põhimõtete rakendamine ehk kuidas kohalikus omavalitsuses noorteinfoteenust pakkuda ja arendada

Kui vaadata noortevaldkonna korraldamise kvaliteedihindamise mudelis noorteinfoga seotud indikaatoreid (vt allolev tabel), siis saab üldistatult tuua välja, et **kohaliku omavalitsuse tasandil on noorteinfoteenuse kvaliteedi tasemeks noortele suunatud informatsiooni kättesaadavus**. Täpsemalt tähendab see seda, et on tagatud kõik tingimused (alates töötajatest kuni näiteks sotsiaalmeediakonto toimimiseni), et noored saavad kätte vajaliku ja huvipakkuva informatsiooni, mis on aga ka usaldusväärne ja noortele eakohases vormis ning formaadis.

EESMÄRK 4. Noortele on loodud tingimused noorteinfo ning ennetustegevuste kättesaamiseks (Harno, 2023)	**ALAEESMÄRK 4.1 Noortele suunatud info on kättesaadav**
	4.1.1 Noorteinfo levitamiseks kasutatakse mitmekülgseid infokanaleid füüsilistes keskkondades.
	4.1.2 Noorteinfo levitamiseks kasutatakse mitmekülgseid infokanaleid virtuaalsetes keskkondades.
	4.1.3 Omavalitsuses jagatakse mitmekülgset noorteinfot, mis vastab eriomastele noorte ja ühiskonna vajadustele.
	4.1.4 Noorte rahulolu teabe kättesaadavusega on suur.

Tabel 7.2 "Noortevaldkonna korraldamise kvaliteedi hindamise kriteeriumid omavalitsustele" (Harno, 2023)

Kohalikul tasandil on noorteinfoteenuse pakkumise ja arendamisega seotud kolm osapoolt, mis kannavad võrdselt olulist rolli nii planeerimisel, korraldamisel ja elluviimisel, aga ka **kvaliteedijuhtimises**: 1) kohalik omavalitsus ehk noorteinfoteenuse korraldaja, 2) noorsootöö asutus või spetsialist ehk noorteinfoteenuse elluviija (teisisõnu ka noorteinfotöö korraldamine), 3) noor kui noorteinfoteenuse kasutaja. Täpsemalt on noorteinfoteenuse korraldamise kontekstis eelnimetatud jaotus ja rollid kirjeldatud 2024. aastal Tallinna Ülikooli noorsootöö korralduse magistriõppes kaitstud lõputöös "Noorteinfoteenuse korraldusmudeli arendamine kohalikes omavalitsustes" (Pranno, 2024). Tugines magistritöö raames kirjeldatud mudelile on allolevas tabelis selgitatud täpsemalt osapoolte rolle kvaliteedijuhtimises.

Osapool ja peamine ülesanne lähtuvalt noorteinfoteenuse korraldamisest	Noorteinfoteenuse kvaliteedijuhtimine
Kohalik omavalitsus on noorteinfoteenuse korraldaja, mis tagab tingimused kõikvõimalike noorteinfo tegevuste toimimiseks.	• Noorteinfoga seotud tegevused on eesmärgistatud koos vastutajate ning ressurssidega ja nende saavutamist jälgitakse regulaarselt. • Noorte huvid ja vajadused on kaardistatud ning välja on selgitatud prioriteetsed teemad, millega tegeletakse kogu võrgustiku üleselt. • Töötajatele on regulaarselt tagatud enesearengu- ja koolitusvõimalused.
Noorsootöö asutus/ spetsialist on noorteinfoteenuse elluviija, mis töötleb ja jagab infot ning arvestab noorte vajaduste ja huvidega.	• Noorteinfo koostamisel ja vahendamisel arvestatakse ainult noorte huve ning vajadusi ja kasutatakse või kaasatakse ainult usaldusväärseid ja teaduspõhiseid allikaid ning meetodeid. • Noorteinfot jagatakse mitmesuguste formaatide ja meetodite kaudu arvestades noorte vanust ja infotarbimise eelistusi.
Noor on noorteinfoteenuse kasutaja, kes tarbib infot, annab tagasisidet ning sisendi ja on kaasatud noorteinfo tegevustesse.	• Noorte käest uuritakse nende infovajadusi. • Noorte käest küsitakse tagasisidet/ rahulolu. • Noortele on tagatud muud kaasarääkimise võimalused ja nad saavad osaleda noorteinfoga seotud tegevustes.

Tabel 7.3 "Noorteinfoteenuse korraldusmudeli jaotus" (Pranno, 2024)

Täpsemalt on noorteinfoteenuse korraldamise kontekstis eelnimetatud jaotus ja rollid kirjeldatud 2024. aastal Tallinna Ülikooli noorsootöö korralduse magistriõppes kaitstud lõputöös "Noorteinfoteenuse korraldusmudeli arendamine kohalikes omavalitsustes" (Pranno, 2024). Tugines magistritöö raames kirjeldatud mudelile on allolevas tabelis selgitatud täpsemalt osapoolte rolle kvaliteedijuhtimises.

Kokkuvõte

Kvaliteedihindamine ja kvaliteedijuhtimine on seotud ja peavad käima käsikäes. Ei ole võimalik juhtida kvaliteeti, kui selle taset pole eelnevalt hinnatud ja leitud üles kohad, mida tuleb säilitada ja mida edasi arendada. Seega, esmalt tuleb viia läbi kvaliteedihindamine, mis võimaldabki saada ülevaate teenuste ja tegevuste kvaliteedist, see toob välja nii tugevused kui ka arendamist vajavad valdkonnad. Seejärel hakatakse tegelema kvaliteedijuhtimisega, et säilitada tugevused ja viia ellu vajalikke muudatusi, parendusi, uuendusi ja arendusi. Noortevaldkonna kvaliteedihindamise mudel on kohalikele omavalitsustele ja nende asutustele ning spetsialistidele suurepärane tööriist, mis võimaldab ühtsel alusel üle Eesti hinnata ja arendada noortevaldkonda, sealhulgas noorteinfoteenust.

Kasutatud allikad

ERYICA (2014). Quality Management in Youth Information and Counselling. Interneti allikas: https://www.eryica.org/s/EURYICA_v2_page-by-page.pdf
Haridus- ja Noorteamet (2022). Kvaliteedijuhtimine noorsootöös.Interneti allikas: https://harno.ee/sites/default/files/documents/2022-10/Noorsoot%C3%B6%C3%B6%20kvaliteedihindamise%20k%C3%A4siraamat_2022.pdf
Haridus- ja Noorteamet (2023). Noortevaldkonna korraldamise kvaliteedi hindamise kriteeriumid omavalitsustele. Interneti allikas: https://harno.ee/sites/default/files/documents/2025-03/Noortevaldkonna%20korraldamise%20kvaliteedi%20hindamise%20kriteeriumid%20omavalitsustele.pdf
Pranno (2024). Noorteinfoteenuse korraldusmudeli arendamine kohalikes omavalitsustes. [Magistritöö, Tallinna Ülikool]. ETERA: https://www.etera.ee/zoom/201852/view?page=1&p=separate&tool=info
Haridus- ja Noorteameti veebileht. Interneti allikas: https://harno.ee/noorsootoo-kvaliteedi-hindamismudel

8 NOORTEINFOTEENUSTE DISAINIMINE JA ARENDAMINE

Tanja Dibou, Kadri Koort-Kauniste

Sissejuhatus

Milline noorteinfoteenus tegelikult töötab? Vastus peitub teenusekasutajates ehk noortes endis. Just noorte vajadustest ja ootustest lähtumine on noorteinfoteenuste disainimise ja arendamise keskmes. Käesolev peatükk tutvustab teenusedisaini põhimõtteid ning annab ülevaate, kuidas noori sisuliselt ja süsteemselt kaasata teenuste loomisse. Samuti selgitatakse, miks on oluline kaasata ka teisi sihtrühmi ja kuidas mõjutab see teenuse kvaliteeti, kasutatavust ja kestlikkust. Praktiliste näidete ja mudelite toel on võimalik mõista, kuidas liikuda ideest toimiva lahenduseni, milles noored tunnevad end kaasatuna, mitte vaid sihtgrupina.

8.1 Noorteinfoteenuste disainimine ja arendamine

Noorteinfoteenuste disainimisel ja arendamisel lähtutakse täpselt samadest põhimõtetest nagu mistahes teenuste disainimisel või arendamisel, olgu selleks transpordivõrgustik või e-pood. Teenusedisaini peamine aluspõhimõte on teenuse kasutajast ehk sihtrühmast lähtumine. See tähendab seda, et teenus peab töötama ja olema korraldatud selliselt, et selle kasutamine on sihtrühmale mugav ning loogiline.

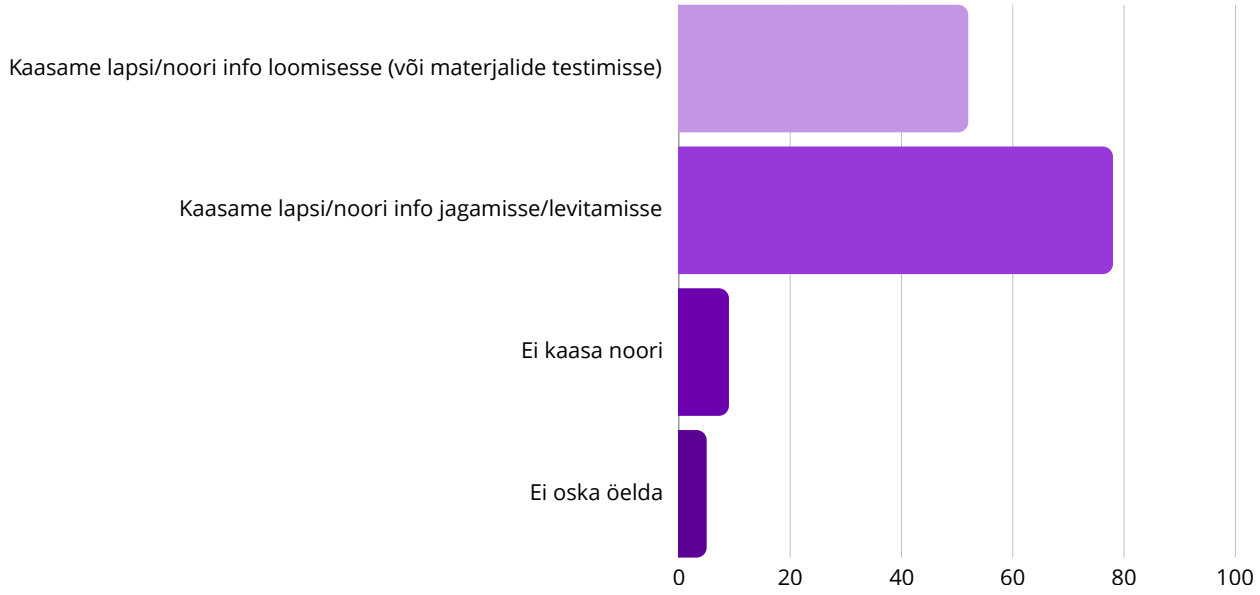
Mõistet „teenusedisain“ kohtab enamasti eraettevõtluses, kuid üha enam tegelevad ka avaliku sektori asutused teadlikumalt teenuste arendamisega, lähtudes seejuures teenuste või tegevuste peamistest kasutajatest ehk sihtrühmast. See tähendab seda, et sihtrühmaga tehakse aktiivselt koostööd, uuritakse täpselt nende vajadusi ja huvisid ning testitakse nende peal prototüüpi (ERYICA, 2021). Teenusedisain peab algama probleemist ja vajadusest ning lõppema õige lahenduse leidmisega.

Teenuste disainimisel on vaja:

- inimesi, kes oskavad probleemi olemust selgitada;
- inimesi, kes tahavad ideid välja pakkuda;
- inimesi, kes on valmis uute teenuste testimises osalema ja neid ellu viima (Koh et al., 2015).

Noorteinfoteenuste disainimine ja arendamine eeldab samuti konkreetse probleemi ning vajaduse sõnastamist ja koostööd sihtrühmaga ehk noortega. Noori kaasates on võimalik paremini aru saada nende infovajadustest ja ootustest ehk kuidas peaks olema noorte arvates noorteinfo kättesaadav ja millistel teemadel informatsioon on noortele vajalik. Samuti võib noorteinfoteenuse sihtrühmaks olla lapsevanem või hoopiski teenusepakkuja (näiteks lisab huviring infot veebilehele), mille puhul tuleks ka neid protsessidesse kaasata. Kui mõni teenuse sihtrühm või kasutaja ei saa disaini protsessis osaleda ja kaasa rääkida, on hiljem palju keerulisem töötavas lahenduses muudatusi teha ja kasutajasõbralikkust arendada. Seetõttu on oluline kaasata kõiki vajalikke osapooli juba disaini- ja arendusprotsessi algusfaasis.

2023. aasta üleriigiline noorteinfo uuring näitas, et valdav enamus (86% uuringu küsitluses osalenutest) noorteinfo korraldajatest kaasab noori noorteinfoga seotud tegevustesse, sealjuures 52% kaasab noori info loomisesse või materjalide testimise ning 78% info jagamisse/levitamisse (Turu-uuringute AS, 2023).



Joonis 8.1 Noorte kaasamine noorteinfoteenusesse (Turu-uuringute AS, 2023)

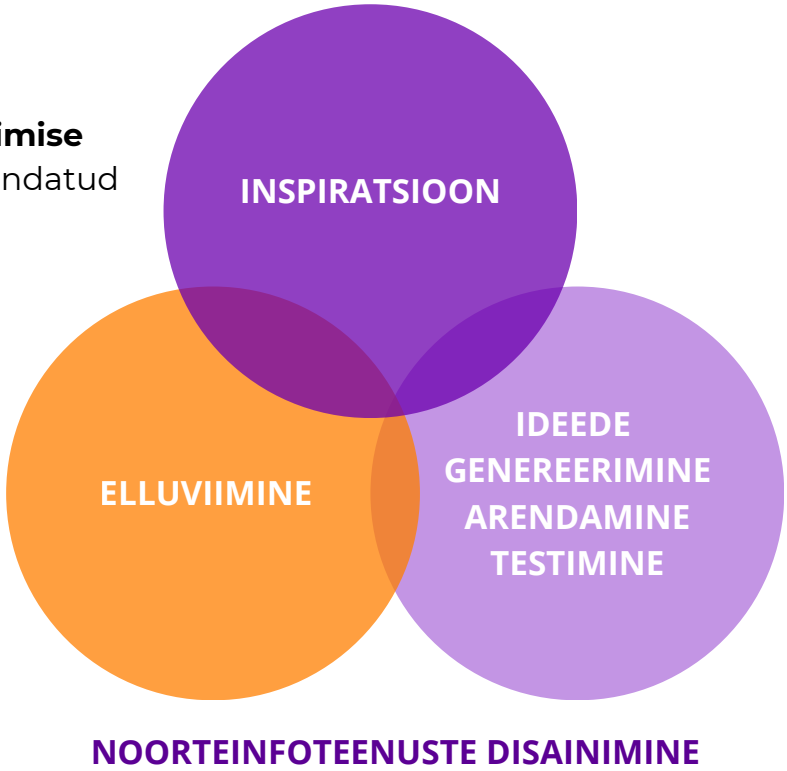
Kohalikul tasandil on noorteinfoteenuste disainimisel ja arendamisel oluline lähtuda kohalike noorte vajadustest ning huvidest ja eeskätt keskenduda piirkondlike võimaluste kättesaadavuse suurendamisele, aga luua noortele sild ka muude teemade kohta informatsiooni kättesaamiseks, nagu vaimne tervis või töötamine. Noorteinfo on noorsootöö lahutamata osa, mille arendamine ja ellu viimine on kohaliku omavalitsuse pädevuses. Seega vastutab kohalikul tasandil noorteinfoteenuse arendamise eest kohalik omavalitsus. Noorteinfoteenuste arendamine tugevdab KOVi konkurentsivõimet, kuna tagab informeeritud ja osalevate kodanike pealekasvu ning aitab kaasa kohaliku kogukonna jätkusuutlikkusele.

Kohalikul tasandil jõuab noorteinfo noorteni erinevate kanalite ja keskkondade kaudu. Noored saavad vajalikku infot internetist, noortekeskustest, -laagritest, -malevatest, -ühingutest ja -organisatsioonidest, osaluskogudest, noorteprogrammidest ja -projektidest, vabatahtlikust tegevusest, huviringidest, huvikoolidest, koolidest, raamatukogudest, ühistranspordist, kaubanduskeskustest ja mujalt. Noorteinfo pakkumine peab olema integreeritud noorsootöösse ja noortele suunatud tegevustesse, mille eelduseks on toimiv ja süsteemne noorteinfoteenus, mis vastab kohalike noorte vajadustele ning ootustele.

Noorteinfoteenuste disainimise juures on hea tulemuseni jõudmine ja lõpp-produkt olulised, kuid sama oluline on ka protsess ise ja selle raames toimuv koostöö. Koosloome protsess on rikkalik ja rikastav, sest see toob endaga kaasa nii innovatsiooni ja loomingulisust kui ka häid elamusi kaasavatele (noortele) ja kaasajatele (noorsootöötajatele). Noorte kaasamine ja noortega koostöö aitab edendada koostöösuhteid ning arendada noortes erinevaid pädevusi, näiteks oma vajaduste ja ootuste selge väljendamine, analüüsioskus ning suhtlemine. Samuti on see kasulik noorsootöötajatele, sest vahetu ja avatud tagasiside noortelt on tõenäoliselt kasulikum ka muudes tegevustes, kui vaid noorteinfos. Noorsootöötaja mõistab samuti paremini noorte väärtushinnangutest, huvidest ja vajadustest, mis on omakorda noorte ning noorsootöötaja usaldusväärse suhte ja omavahelise dialoogi aluseks.

Noorteinfoteenuste disainimisel ja arendamisel võib toetuda Brown & Wyatt (2010) mudelile, mille järgi algab teenusedisain inspiratsioonist, mille sisendiks võib olla noorte vaatlemine, intervjueerimine ning küsitlemine. Selles etapis kaardistatakse, millist noorteinfoteenust noored tahavad ja soovivad. Inspiratsioonile järgneb ideede genereerimine, arendamine ja testimine, kus pannakse rõhku erinevate lahenduste otsimisele ning analüüsile. Ideede genereerimiseks sobivad hästi ajurünnaku meetodid. Peale ideede genereerimist toimub ideede testimine, mille raames arendatakse kõige sobilikumaid ideid edasi ja testitakse neid praktikas. Viimases ehk elluviimise etapis toimub disainitud teenuse rakendamine ehk sihtrühm saab hakata seda kasutama (vt joonis 8.2.).

Joonis 8.2 Teenuste disainimise kolm peamist etappi (kohandatud Brown & Wyatt, 2010 järgi)



Samuti võib toetuda 2021. aastal loodud ERYICA DesYIgn kogumikule, mis on juhendmaterjal koos näidetega spetsiaalselt noorteinfoteenuste arendamiseks ja disainimiseks. Materjalis on kirjeldatud neljaastmeline teenusedisaini mudel, **1. avasta, 2. kirjelda, 3. arenda ja 4. valmista**, ning täpselt kirjeldatud vajalikud töövahendid, tööülesanded, meetodid ja näide (vt joonis 8.3).

1 AVASTA

Selles etapis oled detektiiv ja avastaja. Teed oma sihtrühma kohta põhjaliku eeltöö ja kogud taustinformatsiooni, et mõista täielikult noorte vajadusi ja kogemusi. Räägi noortega, kuula ja vaatle neid ning nende käitumist.

2 KIRJELDA

Selles etapis analüüsid eeltöö ja uurimise raames koondatud informatsiooni, andmeid ja fakte ning otsustad, mis on kõige olulisem ja millele tuleb keskenduda.

4 VALMISTA

Selles etapis valmistad ja käivitad uue või täiustatud teenuse või toote. Kuid pane tähele, et sellega ei lõpe sinu töö ja tegevus! Loodud teenust või toodet tuleb järjepidevalt täiustada ja edasi arendada, et see vastaks jätkuvalt noorte vajadustele.

3 ARENDA

Siin katsetad ja arendad võimalikke lahendusi. Selles etapis luuakse prototüübid või pilootprojektid, mida katsetatakse koos noortega ja töötatakse välja tulemusnäitajad. Siin etapis saad teada, mis töötab ja mis mitte.

Joonis 8.3 DesYIgn mudel (ERYICA, 2021)

Üks teenusedisaini võtmeelementidest on **kasutajateekonna loomine** (user journey). See aitab kaardistada ja mõista kõiki noore kokkupuutepunkte alates info leidmisest kuni selle kasutamiseni ja ka tagasipöördumiseni.

Kasutajateekond võimaldab tuua eile **nõrgad kohad ja valupunktid, mis ajal või kohas kogeb noor takistusi ja segadust ning eduelamust ja positiivsust**. See meetod aitab tagada selle, et teenus oleks kasutaja kaoks intuitiivne, kasutajasõbralik, tehniliselt toimiv ning vastaks reaalselt noorte ootustele, mitte ainult teenusepakkuja nägemusele. Kasutajateekonna kohta saab rohkem lugeda DesYIgn kogumikust lk 13-15, mis on ühtlasi ka mudeli nr 1 osa.

Noorsootöö läbivaks põhimõtteks on noorte kaasamine kõikvõimalikesse protsessidesse ja tegevustesse, samuti ka teenuste disainimisse, mille juures on esikohal noorsootöötaja avatud suhtumine uuendustele ning tema valmisolek töötada koostöös noortega. Seega peavad noorsootöötajad noorteinfoteenuste disainimisel olema valmis noori kaasama, neid usaldama ja neile vastutust andma. Kaasamise ja osaluse puhul on aga tihti väljakutseks selle süsteemsus ning integreeritus igapäevasesse tööprotsessi. Noorsootöö kontekstis on noorte osalemise erinevaid tahke uurinud ja kajastanud Eesti Noorteühenduste Liit, mis on osalusteemalises juhendmaterjalis (Valge ja Reitav, 2017) käsitletud Harti (1992) osalusredelit, mis jagab osalemise erinevateks astmeteks.

Osalusredeli kaheksast astmest kõige madalam kaasamise viis on manipuleerimine, mille eesmärk on vormiliselt linnuke kirja saada näitamaks, et üks või teine sihtgrupp on olnud protsessi kaasatud. Redeli keskele jääval astmel teevad kaasajad reaalseid pingutusi osalustingimuste loomiseks ja sihtgrupi protsessi kaasamiseks. Redeli kõige kõrgemal astmel on protsessides osalemine süsteemi pärisosa selliselt, et sihtgrupp algatab ja viib protsesse ellu iseseisvalt. Harti (1992) redeli põhimõtteid saab kasutada ka noorteinfoteenuste disainimisel, kus noored on kaasatud juba teenuste arendamise algfaasis, näiteks viivad noored iseseisvalt või koos noorsootöötajaga läbi uuringuid või koguvad tagasisidet, misjärel genereeritakse võimalikud ideed olukorra parandamiseks. Noorsootöötaja ei tohi karta anda noortele vastutust ka uusi teenuseid testida ja päriselt ellu viia.

Siinkohal saab tuua noortega teenuste koosloomisest mitmeid häid näiteid. Näiteks väärib meenutamist noorte endi algatatud ja ellu viidud rahvusvahelist õppimist ning karjäärivõimalusi tutvustav konverentside sari ning väljaantud materjalid „Sinu võimalused", millest kasvas välja sama teemaga siiani tegutsev edukas ettevõte Dream Foundation. See on üks edukas näide sellest, kuidas noored noorsootöötajate julgustamise ja väikese avaliku ning erasektori toega iseseisvalt noorteinfot korraldama hakkasid. Teise hea näitena võib tuua õpilasfirma, mis andis välja valemivihikuid ja millest hiljem samuti kasvas välja siiani tegutsev ettevõte Realister OÜ. Kuigi valemivihikute puhul oli tegemist vägagi spetsiifilise matemaatilise teabe edastamisega, antakse valemivihikute vahel noortele edasi ka noorteinfot erinevatel teemadel.

Kokkuvõte

Noorteinfoteenuste disainimisel ja arendamisel on oluline lähtuda kasutajakesksest põhimõttest, kaasates protsessi noori ning teisi sihtrühmi juba algfaasis, et teenused oleksid mugavad, loogilised ja vastaksid reaalsetele vajadustele. Kohalikul tasandil on noorteinfo arendamine KOVi ülesanne, kuid koostöö noorsootöötajate, noorte ning riiklike süsteemidega aitab luua kvaliteetse ja toimiva teenuse. Eduka disaini aluseks on noorte aktiivne kaasamine, probleemide selge kaardistamine, lahenduste ideede genereerimine ja testimine ning pidev koostöö kõigi osapooltega.

Iseseisev praktiline ülesanne:

Vali üks teema, mille kohta noorte seas info jagamine on Sinu arvates oluline (nt vaimne tervis, töö- või haridusvõimalused, noorte osalusvõimalused jne). Kujutle, et Sinu ülesanne on koos noortega selle teema kohta noorteinfoteenus välja töötada.

Tee järgmist:

1. Kaardista probleem: Sõnasta, millist probleemi või vajadust see teenus lahendaks (lähtu sihtrühma vaatenurgast).
2. Määra sihtrühm(ad): Kirjelda, kes on teenuse sihtrühm ja kuidas neid kaasata.
3. Vali sobivad meetodid: Milliseid tööriistu või koosloome meetodeid kasutaksid, et sihtrühmalt sisendit koguda? (Näiteks: intervjuud, töötoad, prototüüpide testimine).
4. Kirjelda teenuse ideed: Esita lühidalt, milline on kavandatav teenus ja kuidas see vastab kaardistatud vajadusele.
5. Hinda kaasamise taset: Kasuta Harti osalusredelit ning määra, millisel tasemel toimub noorte kaasamine Sinu loodud näites.

Lisaülesanne edasijõudnutele: Kujunda ühe etapi (nt ideede genereerimine või testimine) detailsem kirjeldus – kes osalevad, millal ja kuidas tegevus toimub.

Kasutatud allikad

Brown, T., Wyatt, J. (2010). Design Thinking for Social Innovation. Stanford Social Innovation Review. Interneti allikas: https://ssir.org/articles/entry/design_thinking_for_social_innovation

ERYICA. (2021). DesYign teenusesidaini mudel. Interneti allikas: https://www.teeviit.ee/wp-content/uploads/2024/11/desyign-teenusedisaini-mudel.pdf

Hart, R. (1992). Children's Participation: From tokenism to citizenship. Florence: UNICEF International Child Development Centre.

Koh, J., Chai, C., Wong, B., Hong, H.-Y. (2015). Designing thinking in education.

Turu-uuringute AS. (2023). Noorte infovajaduste ning kohaliku ja riikliku tasandi noorteinfo kvaliteedi ning kättesaadavuse analüüs. Interneti allikas: https://api.hp.edu.ee/sites/default/files/2024-03/Noorte%20infovajaduste%20ning%20kohaliku%20ja%20riikliku%20tasandi%20noorteinfo%20kvaliteedi%20ning%20k%C3%A4ttesaadavuse%20anal%C3%BC%C3%BCs.pdf

Trinidad Wiseman. (2017). Teenusedisain ja kasutajateekonna roll selles. Interneti allikas: https://blog.twn.ee/et/teenusedisain-ja-kasutajateekonna-roll-selles

Valge, M., Reitav, U (2012). Noorte kaasamine ja osalus. Käsiraamat. Eesti Noorteühenduste Liit. Interneti allikas: https://enl.ee/wp-content/uploads/2017/08/NKde_kasiraamat_.pdf

9 SÕNARAAMAT

Allikakriitilisus: allika usaldusväärsuse, ajakohasuse, korrektsuse, erapooletuse ehk relevantsuse kriitiline hindamine.

FOMO (ingl k *fear of missing out*)**:** sotsiaalne nähtus, mis avaldub pidevas muretsemises selle pärast, et jäädakse eemale olulisest infost, sündmustest ja tegevustest.

Esmane nõustamine: noorele esmase toe pakkumist erinevate individuaalsete probleemide ja küsimuste kaardistamisel ning väljaselgitamisel.

Infoallikad: informatsiooni leidmise kohad ja keskkonnad, mis jagunevad esmasteks (primaarne, algallikas) ja teisesteks (sekundaarne, vahendusinfo allikas).

- **Digitaalne infoallikas:** digitaalses keskkonnas leviv ja leitav informatsioon, näiteks veebilehed, sotsiaalmeedia, e-raamatud, videod, veebinarid jm.

- **Füüsiline infoallikas:** füüsilises keskkonnas leviv ja leitav informatsioon, näiteks infovoldikud, stendid, plakatid, teemaseinad jm. Samuti inimeste omavaheline otsesuhtlus seminaridel, messidel, sündmustel jm kohtades.

- **Esmane ehk primaarne infoallikas/algallikas:** esimest korda leitud või uus informatsioon mingil konkreetsel teemal või mingi eesmärgi täitmiseks, nt noorsootöö seadus, noorsootöö kutse-eetika, noortevaldkonna uuringud ja uurimisaruanded, sh rakenduskõrghariduse-, bakalaureuse-, magistri-, doktoritööd; noortevaldkonna asutuste/ organisatsioonide dokumentatsioon, sh aastaaruanded, aruanded, konverentside ja muude kohtumiste memod jne.

- **Teisene ehk sekundaarne infoallikas/ vahendusinfo allikas:** esmastest infoallikatest pärinevat informatsiooni vahendavad allikad, mida on mingil määral juba töödeldud, nt noortevaldkonda käsitlevad ajakirjad, õpikud, raamatud, artiklid, veebimaterjalid.

Info edastamine: informatsiooni pakkumine teavitamiseks, mille peamine eesmärk on suunata infot selle sihtrühmadeni. Enamasti on tegemist ühekordse infoga ja toimub ühesuunaliselt ehk info saaja saab info lihtsalt kätte.

Informatsioon (sünonüüm teave)**:** faktid või andmed mingi teatud nähtuse, olukorra, asja, protsessi või muu kohta.

Informeerimine (sünonüüm teavitamine)**:** informatsiooni pakkumine tuginedes indiviidi vajadustele ja huvidele, sh mis on esitatud arusaadavas keeles ja kujul ning on kvaliteetne, usaldusväärne ja täielik, sh asjakohase kontaktide jagamine või eriteenustele suunamine, mis võib tema küsimustele vastused anda.

Infopäev (sünonüüm infoüritus)**:** ühepäevane ja/või ühekordne konkreetse eesmärgiga tegevus, mille keskmes on osalejate informeerimine, nt karjääripäev jt.

Infootsing: informatsiooni otsimine infovajaduse rahuldamiseks tegevus, mis hõlmab infootsingu strateegia määratlemist, erinevate infoallikate kasutamist ja info asja- ning ajakohasuse hindamist.

Info vahendamine: informatsiooni pakkumine teatud eesmärgiga, mille keskmes on info saaja infovajadused ning mis võib olla kahesuunaline ja korduv, nt info saaja küsib lisaküsimusi, materjale, nõu.

Infovajadus: lünk või puudujääk indiviidi teadmiste ja selle vahel, mida oleks vaja teada erinevate olukordade, probleemide lahendamiseks või otsuste vastuvõtmiseks.

- **Teadvustatud infovajadus:** indiviid mõistab ja saab aru, millist informatsiooni on tal vaja ning ta asub kas iseseisvalt või koos täiskasvanuga (lapsevanem, noorsootöötaja, spetsialist jt) informatsiooni otsima või hankima.

- **Teadvustamata infovajadus:** indiviid ei mõista ja ei saa täielikult aru, millist informatsiooni on tal vaja ja see võib väljenduda sisemise rahutusena või segaduses olemisega ning ta võib pöörduda täiskasvanu (lapsevanem, noorsootöötaja, spetsialist jt) poole, et mõista mingit konkreetset probleemi või olukorda.

- **Kohandatud ehk täpsustatud infovajadus:** indiviid on oma infovajadusega tegelenud, seda edasi arendanud ja oskab küsida täpsemaid küsimusi noorsootöötajalt, spetsialistilt jt ning saab oma küsimustele vastused.

- **Formuleeritud ehk sõnastatud infovajadus:** noor mõistab täielikult oma infovajadust, suudab selle sõnastada ja seda arusaadavalt väljendada.

Juhendamine: indiviidi juhendamine tema vajadusel või huvidel põhineva informatsiooni ja valikuvõimaluste leidmiseks ning selle selgitamine ja mõtestamine otsesuhtluses või digikanalites.

Karjääriinfo: informatsiooni eriliik, mis toetab karjääriplaneerimist.

Kvaliteet: tegevuse või teenuse vastamist mingitele kriteeriumitele ning sihtrühma vajadustele ja ootustele.

Kvaliteedihindamine: tegevuse või teenuse hindamine konkreetsete indikaatorite, teisisõnu ka mõõdikute või näitajate, alusel.

Kvaliteedijuhtimine: kvaliteedihindamise tulemuste rakendamine saavutuste ja tulemuslikkuse säilitamiseks ning kitsaskohtade ja arenguvajadustega tegelemiseks.

Meedia- ja infokirjaoskus: oskus kasutada digitehnoloogiat igapäevaseks toimetulekuks, sh oskus otsidas, leida ja analüüsida informatsiooni digikeskkondades või digitehnoloogia abil.

Meetod: konkreetse eesmärgi saavutamiseks kasutatav tegevusviis, mis arvestab sihtrühma ja osalejate vajadusi ning eripära. Noorteinfoga seotud tegevustes kasutatakse meetodeid nagu nt veebinar, töötuba, maailmakohvik, infoseminarz jne.

Mobiilne noorsootöö: ennetusmeetod noorsootöö, mille puhul toimuvad noorsootöö tegevused avalikus ruumis, keskkondades ja asukohtades, kus asuvad noored (tänavad, pargid, kaubanduskeskused jne), eesmärgiga luua ning hoida noorega usalduslikku kontakti ja seeläbi pakkuda tuge, suunata, motiveerida ning aidata omandada sotsiaalseid oskuseid.

Noor: 7–26-aastane isik vastavalt Noorsootöö seadusele. Noore vanus erineb riigiti sõltuvalt kultuurilisest, majanduslikust ja sotsiaalsest ruumist, kuid näiteks Euroopa Liidu noortevaldkonna dokumentides ja ERASMUS+ programmides käsitletakse noorena 13–30-aastast isikut ning ÜROs on noore vanuseks 15–24 aastat (*UN World Programme of Action for Youth*, 2010).

Noorsootöö: tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgseks arenguks, mis võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, tasemeharidus- ja tööväliselt tegutseda ning mis sisaldab noorega suhtlemist, erinevate teemade ja valdkondade mõtestamist koos noorega ja noore võimestamist. Noorsootöös lähtutakse järgmistest põhimõtetest: 1) noorsootööd tehakse noorte jaoks ja koos noortega, kaasates neid otsuste tegemisse; 2) tingimuste loomisel teadmiste ja oskuste omandamiseks lähtutakse noorte vajadustest ja huvidest; 3) noorsootöö põhineb noorte osalusel ja vabal tahtel; 4) noorsootöö toetab noorte omaalgatust; 5) noorsootöös lähtutakse võrdse kohtlemise, sallivuse ja partnerluse põhimõttest (noorsootöö seadus).

Noorsootöö asutus: valla, linna või ministeeriumi hallatav eraõiguslik ametiasutus, mille põhitegevus on noorsootöö korraldamine.

Noorsootöötaja: koondnimetus kõikide noortega töötavate spetsialistide kohta, kes täidavad erinevaid rolle ja ülesandeid sõltuvalt noorsootöö elluviimise kohast, situatsioonist, sihtgrupist ning eesmärgist erinevates keskkondades: noortekeskus, üldhariduskool, huvikool, noortelaager, malev, noorteühing, -programm, -projekt vm. Noorsootöötaja töötab noortega individuaalselt ja rühmas, kavandab ning hindab programme ja projekte, teeb koostööd teiste valdkondade spetsialistide, vanemate ja huvigruppidega. Noorsootöötaja koondnimetuse all võivad olla järgnevate ametite esindajad: noorsootöötaja, ringijuht, huvijuht, laagrikasvataja, laagri juhataja, noorteinfo spetsialist, rahvusvahelise noorsootöö spetsialist, huvihariduse spetsialist, noortekeskuse juhataja, noorsootöö spetsialist, huvihariduse spetsialist, noorsootöö peaspetsialist, noorsootöö nõunik, noortevaldkonna koolitaja, noorsootööasutuse juht jm.

Noorsootöötaja kutse-eetika: peamised põhimõtted, millest noorsootöötaja lähtub oma töös noortega ja noorsootöö keskkonnas.

Noorsootöötaja kutsestandard: dokument, milles kirjeldatakse noorsootöötaja tööd ning tema töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Noorteinfo: informatsioon 7-26 aastastele noortele, mis pakub noortele teavet ümbritsevast elust, toetab nende iseseisvust, suurendab teadlikkust erinevatest võimalustest ja valikutest oma elu paremaks korraldamiseks ning suurendab mõtestatud osalust ühiskonnas. Noorteinfo peab olema noortele arusaadaval kujul, vormis ja sõnastuses.

- **Kohalik ehk piirkondlik noorteinfo:** informatsioon, mis on loodud ja kohandatud konkreetse piirkonna noortele, võttes arvesse nende spetsiifilisi vajadusi (vanus, huvid, olemasolevad võimalused jt).

- **Spetsiifiline ehk erialane noorteinfo:** informatsioon, mis on kitsa valdkonna või teema kohta noortele, nt teemadel, nagu karjäär, seksuaaltervis, õigusabi jt. Spetsiifilist noorteinfot loovad, jagavad ja uuendavad peamiselt erinevate valdkonna erialaspetsialistid.

- **Universaalne ehk üldine noorteinfo**: informatsioon noorte elu puudutavate erinevate valdkondade kohta üldistatud kujul, mille eesmärk on pakkuda tuge kõikidele noortele, olenemata nende piirkonnast, soost, kultuurist jt. Üldist noorteinfot loovad, jagavad ja uuendavad noortega töötavad spetsialistid ning noostöö asutused.

- **Rahvusvaheline noorteinfo:** informatsioon rahvusvahelistest võimalustest, mis hõlmab infot õppimise, töötamise ja noortelaagrite jt teemade kohta välismaal.

Noorteinfo keskkonnad: füüsilised ja digitaalsed keskkonnad noorteinfo edastamiseks ja vahendamiseks.

- **Füüsilised keskkonnad:** otsesuhtluse formaadid nagu vestlus, infopäev või -mess, infotund, sündmus, külastus, töötuba, koolitus, projekt, aga ka erinevad trükised nagu poster, voldik, trükis, ajaleht jne.
- **Digitaalsed keskkonnad:** digitaalsed formaadid ja kanalid nagu vestlused rakendustes, kodulehed, sotsiaalmeediakontod, rakendused, veebitöötuba või -koolitus, info- või uudiskiri, meililist, digitaalsed trükised ja kujundused.

Noorteinfotöö: järjepidev, planeeritud ja süsteemne töö noortele vajaliku või huvipakkuva informatsiooniga, mida vahendatakse noortele noortepärasel viisil ja kujul kas otsesuhtluse või digitaalsete kanalite kaudu.

Noorteinfoteenus: noorteinfoga seotud tegevuste strateegiline planeerimine vastavalt piirkondlikele või üleriigilistele eesmärkidele ja/või arengukavadele.

Nõustamine: noore küsimuse, probleemi või vajaduse lahendamine, mis toetub erialastele teadmistele, praktikale ja kogemusele ning lähtub konfidentsiaalsuse põhimõttest ja oma kompetentsi piiridest. Nõustamise saab jagada erinevate valdkondade järgi, nt karjäärinõustamine, psühholoogiline nõustamine, õppenõustamine, kriisinõustamine, võlanõustamine jne.

Teavitamine: aja- ja asjakohase, kvaliteetse ja arusaadava informatsiooni pakkumine sihtgrupile sobivas vormis.

Teenusedisain: töömeetod kliendisõbralike teenuste loomiseks, parema ja mitmekesisema kliendi- ja kasutajakogemuse loomiseks ning tööprotsesside parandamiseks.

Võrgustikutöö: protsess, kus indiviidid, grupid, erinevad ametiasutused, organisatsioonid ja spetsialistid töötavad koos ühiste eesmärkide ning vastastikuse kasu nimel.

Õpe/õppimine: protsess, mille käigus inimene omandab uusi ja vajalikke teadmisi ja oskusi.

- **Elukestev õpe**: pidev õppimine kogu elu jooksul, et kohaneda ühiskonna ja tehnoloogia muutustega ning püsida tööelus.

- **Formaalne õpe**: struktureeritud ja eesmärgistatud õpe, enamasti koolikeskkonnas (põhikool, gümnaasium, kõrgharidus, huvikool), mida viivad läbi kvalifitseeritud õpetajad/juhendajad ning mille tulemusi hinnatakse kindlate kriteeriumite järgi.

- **Informaalne õpe**: igapäevane juhuslik õppimine töö, pere või sõprade kaudu, millel puuduvad kindlad eesmärgid ja struktuur.

- **Mitteformaalne õpe**: struktureeritud ja eesmärgistatud, kuid paindlik ja vabatahtlik õppimine väljaspool kooli (põhikool, gümnaasium, kõrgharidus), mida enamasti ei hinnata kindlate kriteeriumide järgi. Läbiviijad võivad olla nii professionaalsed koolitajad kui ka näiteks vabatahtlikud või eakaaslased.