

Eesti Noorsootöö Keskus

# Noorteinfo teenusstandard

Juhend noorteinfo teenuse osutajale

Andres Lokk  
6. jaanuar 2011

## SISUKORD

<b>1. NOORTEINFO TEENUSSTANDARD</b>	<b>2</b>
<b>2. TERMINID</b>	<b>2</b>
<b>3. TEENUSE EESMÄRGID</b>	<b>2</b>
<b>4. SIHTRÜHMAD</b>	<b>3</b>
<b>5. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED</b>	<b>3</b>
5.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus	3
5.2 Kliendikesksus	3
5.3 Koostöö	4
5.4 Noore omavastutus	4
<b>5. TEENUSEPÕHISED TEGEVUSED</b>	<b>4</b>
5.1 Otsene infoteenindus	4
5.2 Infoteenindus meediumite vahendusel	5
5.3 Infoüritused	5
5.4 Koolitused ja loengud	5
5.5 Noorteinfo võrgustiku arendamine	5
5.6 Noorteinfo uuringud	5
<b>7. TEENUSE MINIMAALSED MAHUD</b>	<b>5</b>
7.1 Teenuse osutaja	5
7.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused	6
7.3 Tagasiside kogumine ja teenuse arendamine	6
7.4 Noorteinfo sisu	7

## 1. NOORTEINFO TEENUSSTANDARD

Noorteinfo teenusstandard kirjeldab noorteinfo vahendamise eesmäärke, sihtrühmi, põhimõtteid, terminid, tegevusi ja mahtu, loob eelduse kvaliteetsele noorteinfo vahendamisele ning on juhendumiseks teenuse osutamisel teavitamis- ja nõustamiskeskustes ning teistes noorsootööasutustes.

Noorteinfo vahendamise teenus on kvaliteetne, kui see vastab käesolevale teenusstandardile.

Noorteinfo standard reguleerib noorteinfo vahendamise teenuse osutamist Eesti Vabariigis noortele vanusevahemikus 7–26 eluaastat.

Standardi aluseks on Noorsootöö seadus, Noorsootöö strateegia 2006-2013, Euroopa Noorteinfo Harta ja Euroopa Noorteinfo ja Nõustamise Agentuuri ERYICA veebipõhise noorteinfo põhimõtted.

## 2. TERMINID

**Noorteinfo** – info, mis muudab ühiskonnainfo noortele, kes seda otsivad, kättesaadavaks, võimaldades teha neil teatud otsuseid või toimida mingi teguviisi järgi. Noorteinfo eesmärk on suurendada valikuvõimalusi, mis oleksid noortele kättesaadavad, pakkudes avalikust elust otsest või kaudset teavet ja võimaldades noortel lihtsamini teha iseseisvaid valikuid oma elu korraldamisel.

**Noorte teavitamine** e. noorteinfo vahendamine on aja- ja asjakohase, kvaliteetse ja kättesaadava informatsiooni ja teavitamise teenuse tagamine noortele

**Noorte teavitamis- ja nõustamiskeskus** – noorteinfot koguv, töötlev ja levitav ning teavitamist, nõustamist ja uuringuid piirkondlikult koordineeriv noorsootöö põhimõtetel töötav asutus.

## 3. TEENUSE EESMÄRGID

Noorteinfo vahendamise eesmärk on luua eeldused noori puudutava info kättesaadavuse parendamiseks ja aidata seeläbi kaasa noorte teadlike valikute tõusule ja toetada noorte toimetulekut ühiskonnaliikmena.

Alaeesmärgid:

- Noortel on arenenud teadmised ja oskused otsida ning analüüsida infot: tajutakse oma infovajadust, tuntakse olulisemaid infoallikaid ja infootsinguvõtteid ning mõistetakse ja osatakse tõlgendada infot.
- Noortega soetud info on noorsootöö valdkonna spetsialistidele ja avalikkusele kättesaadav

## 4. SIHTRÜHMAD

Noorteinfo vahendamise teenuse sihtrühm on noored vanuses 7–26 eluaastat. Samuti teenindatakse noorsootöötajaid, noorteinfo võrgustiku koostööpartnereid ja jagatakse infot noortest ja noortevaldkonnast.

### **Prioriteetne sihtrühm on:**

- noored (sh. mitteaktiivsed ja koolist välja langenud noored).

### **Olulised sihtrühmad on:**

- noorsootöötajad;
- pedagoogid;
- lapsevanemad;
- avalikkus.

## 5. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED

### **5.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus**

- Noorteinfo teenus on kättesaadav kõigile noortele. Teenus on tasuta.
- Infoteenused on kergesti ligipääsetavad.
- Eelnev registreerimine ei ole nõutav.
- Teenuse osutaja vastuvõtuajad ja kontaktandmed ning teenuse sisukirjeldus on avalikult kättesaadavad. Infospetsialist teavitab avalikkust noorteinfo teenuse olemasolust ja võimalustest.
- Info kujundamine ja vahendamine lähtub noorte vajadustest ning seda edastatakse noortele arusaadaval, atraktiivsel ja noortele sobival viisil.
- Noored on kaasatud noorteinfo kujundamisse ning vahendamisse.
- Infospetsialist vastab kirjalikult esitatud infopäringule mitte hiljem kui 3 tööpäeva jooksul.

### **5.2 Kliendikesksus**

- Iseseisvus: infospetsialist austab noort kui indiviidi ja tema vabadust otsuste tegemisel.
- Erapooletus: infospetsialist lähtub ainult noore huvidest, olles sõltumatu isiklikest või organisatsiooni huvidest ja muudest motiividest.
- Usaldus: info vahendamine põhineb infospetsialisti ja noore vastastikusel usaldusel.

- Konfidentsiaalsus: infovahendamise käigus saadud noore kohta käiv info ja isiklikud faktid on konfidentsiaalsed ning ei kuulu noore nõusolekuta avalikustamisele (v.a seaduses ettenähtud juhtudel).
- Võrdsed võimalused: info vahendamine soodustab noorte võrdseid võimalusi.
- Terviklik lähenemine: infospetsialist arvestab noore isiklikku, sotsiaalset, kultuurilist ja majanduslikku konteksti, mis mõjutab tema otsuste langetamist.
- Relevantsus: infospetsialisti vahendatav info on täpne, ajakohane ja kontrollitud usaldusväärsest allikast ning vastab noorte soovidele ja väljendatud vajadustele.

### **5.3 Koostöö**

Sihtrühmadeni jõutakse, noorteinfo teenust osutatakse ja arendatakse koostöös noore ning teiste oluliste osapooltega, näiteks Haridus- ja Teadusministeerium, Eesti Noorsootöö Keskus, SA Innove karjääriteenuste arenduskeskus, maavalitsused, piirkondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused, kohalikud omavalitsused, koolid, noortekeskused jne.

### **5.4 Noore omavastutus**

- Noor on teadlik pakutava teenuse sisust ja oma vastutusest teenuse kasutajana.
- Koostöös infospetsialistiga osaleb noor aktiivselt oma infovajaduse väljaselgitamisel ja vastutab ise saadud info kasutamise eest. Infospetsialist juhendab ja abistab noort infovajaduse väljaselgitamisel ja infootsingu sooritamisel.

## **6. TEENUSEPÕHISED TEGEVUSED**

Infot võib vahendada nii ühele noorele kui ka noorte grupile teenuseosutamiseks mõeldud ruumides või väljaspool seda (väliüritused, koolid, avatud noortekeskused jm).

### **6.1 Otsene infoteenindus**

Otsene infoteenindus on noore ja infospetsialisti personaalne suhtlemine infokeskuses või väljaspool infokeskust: silmast-silma, telefoni, e-posti, MSN-i, Skype'i jms teel.

Otsene infotöö registreeritakse infopäringuna.

## **6.2 Infoteenindus meediumite vahendusel**

Infoteenindus meediumite kaudu on info vahendamine ja noorte teavitamine interneti, sh. infoportaalid ja infolistid, meedia, sh. trükimeedia, raadio, televisiooni, trükiste jt. väljaannete kaudu.

## **6.3 Infoüritused**

Infoüritused on sarnase infovajadusega noortegruppidele korraldatavad tegevused – infopäevad, seminarid, messid, loengud, konkursid jt info vahendamiseks korraldatud üritused.

## **6.4 Koolitused ja loengud**

Noorteinfo-alased koolitused ja loengud noortele ning noorsootöötajatele ja noorteinfo spetsialistidele.

## **6.5 Noorteinfo koostöövõrgustiku arendamine**

Noorteinfo teenuse osutaja osaleb aktiivselt kohaliku omavalitsuse, maakonna ning riigi noorsootöö- ja noorteinfo-alase koostöövõrgustiku arendamises.

## **6.6 Noorteinfo uuringud, analüüs, tagasiside ja kaardistus**

Noorteinfo teenuse osutaja viib vajadusel läbi uuringuid ja analüüse, kogub tagasisidet ning selle põhjal kaardistab noorte infovajadused. Uuringuid võib teha vaatlusena, dokumentide analüüsina või küsitlusena.

## **7. TEENUSE MIINIMAALSED MAHUD**

Teenuse osutamisel kliendile piiranguid ei ole – klient saab kasutada teenust nii mitmel korral kui selleks vajadus on või tekib.

### **7.1 Teenuse osutaja**

- Noorteinfo teenuse osutaja pakub tasuta infoteenust terve kohaliku omavalitsuse ja maakonna piires või rahastaja ning teenuse osutaja vahel kokku lepitud regiooni piires.
- Noorteinfo teenuse osutaja on teenuse kasutajatele avatud vähemalt 20 tundi nädalas.

- Teenust osutavas organisatsioonis töötab noorteinfo spetsialist, kes valdab noorteinfo vahendamise meetodeid ning lähtub teenuse osutamisel Euroopa Noorteinfo Hartast, Euroopa Noorteinfo ja Nõustamise Agentuuri ERYICA veebipõhise noorteinfo põhimõtetest ja käesolevast standardist.
- Noorteinfo teenust osutav noorteinfo spetsialist on läbinud Euroopa Noorteinfo ja Nõustamise Agentuuri ERYICA noorteinfo-töötajate baaskoolituse.
- Noorteinfo teenuse osutaja tööajast kuni 60% moodustab teavitustöö, 40% tööajast kulub teenuse pakkumise ettevalmistamiseks, korraldustööks, juhtumianalüüsiks, dokumentide koostamiseks, enesetäienduseks jt noorteinfo vahendamist toetavateks tegevusteks.

## **7.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused**

- Infoteenuse osutajal on olemas klientide teenindamiseks ja spetsiaalselt info vahendamiseks kohandatud ruum, kus on tagatud võimalused iseseisvaks infootsinguks, info väljapanekuks, väiksemateks infoüritusteks ja infospetsialisti iseseisvaks tööks.
- Teenuse osutamise asukoht on kergesti leitav ja ligipääsetav, sh. liikumispuudega inimestele.
- Noorteinfo teenust osutaval organisatsioonil on internetis olemas oma kodulehekülg, kust on võimalik leida infot pakutavate teenuste kohta. Samuti on koduleheküljel infot noori huvitavate teemade kohta, sh. punktis 7.4 nimetatud teemade kohta.

## **7.3 Tagasiside kogumine ja teenuse arendamine**

- Teenuse kasutajatelt ja koostööpartneritelt kogutakse regulaarselt suulist ja kirjalikku tagasisidet ning korraldatakse rahuloluküsitlusi ja -uuringuid.
- Tagasisidet kogutakse teenuse kasutajate, sihtrühmade vajaduste, teenusega rahulolu kohta.
- Infopäringu puhul dokumenteeritakse infopäringu viis (silma-silma, telefoni teel, e-post) ja keel, samuti päringu esitaja sugu, päringu teema, ligikaudne vanus.
- Infoürituse puhul dokumenteeritakse infoüritusel osalenute arv ning tehakse tagasisideküsitlus.
- Tagasisidet kogutakse teenuse osutaja poolt korraldatud koolituste ja loengute kohta.
- Teenuse osutaja kogub tagasisidet ka infoteeninduse kohta meediumite vahendusel ning samuti koostöövõrgustike toimimise kohta.
- Tagasiside tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamiseks ja parendamiseks.

## 7.4 Noorteinfo sisu

Noorteinfo all käsitletakse peamiselt teemasid, mis on noortele huvitavad ja vajalikud otsuste tegemiseks ning mida noorteinfo spetsialist ise noortele tarvilikuks peab, kuid noorteinfo teenuse osutaja peab kindlasti olema valmis jagama noortele infot järgmistel teemadel:

- Noorsootöö võimalused

Info noorsootöö valdkonna raames pakutavatest erinevatest võimalustest, näiteks noortelaagrid, töömalevad, vabatahtlik teenistus jne.

- Töö ja karjäär

Esmane info noortele töö leidmisest ja karjääri planeerimisest: noore tööturule sisenemise võimalused, õigused ja kohustused, kuidas on reguleeritud töö- ja puhkeaeg jne. Detailsem info töö ja karjääri planeerimise kohta kuulub karjääriinfo spetsialistide kompetentsi.

- Haridus

Esmane info noortele haridusvõimalustest, koolitustest ja õpingute rahastamisest. Detailsem info hariduse ja karjääri planeerimise kohta kuulub karjääriinfo spetsialistide kompetentsi.

- Ühiskond ja kodanik

Info noorte kui Eesti Vabariigi kodanike kohta, noorte õigused ja kohustused, võimalused osaleda ühiskonna erinevates protsessides, kodanikuaktiivsus demokraatlikus ühiskonnas, vabatahtlik töö jne.

- Noorte osalus ja kaasamine

Info noorte võimaluste kohta osaleda ja olla kaasatud otsustusprotsessidesse kohalikul, maakondlikul ja riiklikul tasandil, sh. info noorte osaluskoegade ja noorteühingute kohta.

- Huviharidus ja huvitegevus

Info koolides, avatud noortekeskustes, huvikeskustes, noorteühingutes ja mittetulundusühingutes toimuvate huviringide, trennide jm tegevuste ja võimaluste kohta.

- Tervis ja suhted

Käesoleva teema all jagatakse noortele esmast infot seksuaalkasvatuse, sõltuvushäirete, tervislike eluviiside ja suhete kohta.



- Rahvusvaheline info

Info õppimis-, töötamis- ning laagrivõimaluste kohta välismaal, samuti noorteprojektide ja vabatahtliku teenistuse kohta rahvusvahelisel tasandil.

- Noorte vaba aeg

Üldine informatsioon noortele erinevatest võimalustest sisustada vaba aega huvitavalt, mitmekülselt ja arendavalt.