

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Majandusteaduskond
Ragnar Nurkse innovatsiooni ja valitsemise instituut

Henri Ley

**NOORSOOTÖÖ KVALITEEDI HINDAMINE NOORTE
KOTKASTE JA EESTI SKAUTIDE ÜHINGU NÄITEL**

Magistritöö

Õppekava HAHM03/09

Juhendaja: Mariliis Trei, MA
Kaasjuhendaja: Anu Allekand, MA

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 11799 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Henri Ley

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 106070HAHM

Üliõpilase e-posti aadress: henri.ley@ksg.edu.ee

Juhendaja: Mariliis Trei, MA:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaasjuhendaja Anu Allekand, MA:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. NOORSOOTÕÕ KVALITEET	9
1.1. Noorsootõõ kui avalik teenus	9
1.2. Noorsootõõ kvaliteedi defintsioon.....	11
1.3. Noorsootõõ kvaliteeti mõjutavad tegurid	12
1.4. Noorsootõõ kvaliteedi hindamise kriteeriumid.....	16
2. NOORSOOTÕÕ KVALITEET EESTIS	21
2.1. Juhtumite valik ja meetodika	22
2.2. Noorsootõõ kvaliteet Noortes Kotkastes ja Eesti Skautide Ühingus	25
2.2.1. Noorsootõõ teenuse pakkumist peamiselt mõjutavad tegurid	25
2.2.2. Noorsootõõ teenuse pakkumise kvaliteet	30
3. DISKUSSION JA POLIITIKASOOVITUSED	37
KOKKUVÕTE	42
SUMMARY	45
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	48
LISAD	58
Lisa 1. Uurimuse käigus läbiviidud intervjuud	58
Lisa 2. Poolstruktureeritud intervjuude küsimused	59

LÜHIKOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks on hinnata noorsootöö teenuse kvaliteeti kahes Eestis tegutsevas noorteühingus ning selgitada välja kvaliteeti peamiselt mõjutavad tegurid. Selleks vaadeldakse kahte Eestis tegutsevat noorteühingut – Noored Kotkad ja Eesti Skautide Ühing. Magistritöö teoreetiline raamistik kirjeldab noorsootöö kvaliteeti, seda mõjutavaid tegureid ning kvaliteedi hindamise metoodikat. Teoreetilise kirjanduse põhjal töötatakse välja noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamiseks sobilik hindamisraamistik – kvaliteeti mõjutavad tegurid ja hindamiskriteeriumid ning nende indikaatorid. Empiiriline osa tugineb dokumendianalüüsil ning poolstruktureeritud intervjuudel, mis viidi läbi Haridus- ja Teadusministeeriumi, Kaitseministeeriumi, Noorte Kotkaste ja Eesti Skautide Ühingu esindajatega. Kokku viidi läbi 12 intervjuud.

Magistritöö empiirilisest analüüsist selgub, et vaadeldavate noorteühingute piirkondlikel tasemetel on noorsootöö kvaliteet ebaühtlane. Olulisemaks tuvastatud teenuse kvaliteeti mõjutavaks teguriks on probleem vabatahtlike noorsootöötajate leidmisel, mis mõjutab otseselt teenuse kättesaadavust. Sellest tulenevalt selgus, et teatud piirkondades puudub üldse võimalus nimetatud noorteühingute tegevuses osaleda. Samuti on probleemiks ebaefektiivsed kvaliteedikontrolli mehhanismid, mille tulemusena on osutatava teenuse kvaliteet piirkonniti ebaühtlane.

Võtmesõnad: noorteühing, noorsootöö, noorsootöö kvaliteet, noorsootöö kvaliteedi hindamine

SISSEJUHATUS

Maailmas on üldiseks trendiks elanikkonna vananemine (United Nations ... 2015, 1), mille tõttu on tulevikus noorte osakaal ühiskonnas väiksem, kui see on täna (Eurostat ... 2009, 18). Sellest tulenevalt on tänased noored tuleviku otsustajad, mis tähendab, et neil endil tuleb hakata järjest enam ühiskonnaelus kaasa rääkima ja vastutust võtma. Samuti on laiemalt noortevaldkonnas probleemiks negatiivsed trendid, sh noorte kõrge töötus (Mairesse 2009, 13; Youth 21 ... 2012, 8; United Nations ... 2016, 5). Seega on noortevaldkond tervikuna, koos noortepoliitika ja noorsootööga, muutunud järjest olulisemaks. Noortepoliitika peamiseks eesmärgiks on pakkuda noortele võimalusi ja kogemusi, mille abil edukalt ühiskonda integreeruda (Selliov 2017, 3) ning samuti võimaldab see neil olla aktiivsed ja vastutustundlikud ühiskonna liikmed, sh muutuste tegijad (Committee of Ministers ... 2015, 25). Noortevaldkonnas kirjeldatud probleemidega tegelemiseks nähakse noortepoliitikat laiapõhjalisena (Dibou 2012, 15), hõlmates noori mõjutavaid poliitikavaldkondi (Lavchyan, Williamson 2017, 5; Empowering ... 2004, 21; Euroopa Komisjon ... 2001, 16), nt haridus- ja tööturupoliitika (Dibou 2012, 15; Lavchyan, Williamson 2017, 5; Coussée 2008, 3; Youth 21 ... 2012, 14). Noortepoliitika võtmelemendiks peetakse laiemalt noorsootööd (Lavchyan, Williamson 2017, 19), mis toetab noortepoliitika käigus kavandatud meetmete elluviimist (Taru, Peterson 2013, 2), ning selle peamiseks eesmärgiks on pakkuda noortele võimalusi enda tuleviku kujundamiseks (Lauritzen 2006 viidatud Eggs ... 2008, 371).

Noorsootöö on olemuselt teenuste põhine, pakkudes noortele võimalusi (*Ibid.*) ja oskusi (Coussée 2008, 3). Sellest tulenevalt saab noorsootöö raames kogukonna huvide (Vedinas 2013, 372) rahuldamiseks noorte sihtgrupile pakutavaid tegevusi (Bilouseac 2012, 239) käsitleda kui avaliku teenuse pakkumist. Noorsootöö olulisuse ja noortepoliitika kandva rolli (Lavchyan, Williamson 2017, 18–19) tõttu on suurenenud tähelepanu ka noorsootöö teenuse kvaliteedile (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 350). Seejuures nähakse kvaliteetse noorsootöö positiivseks mõjuku noorte edukat siirdumist tööturule (Mairesse 2009, 13; Eurostat ... 2009, 3), vähendades seeläbi noorte tõrjutust ning suurendades vähemusgruppide kaasamist ühiskonda ja üldisemalt sotsiaalset sidusust (Taru 2014, 71). Samuti aitavad kvaliteetsed noorsootöö teenused toetada noorte

sotsiaalsete oskuste arengut (National ... 2013, 3; Coussée 2008, 3; Murakas 2018, 6) ning kvaliteetse noorsootöö tulemusena paraneb noorte osalemine formaalses hariduselus (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 350), saavutused ja käitumine üldiselt (National ... 2013, 3). Samas tuleb arvestada, et noorsootöö näol on tegemist keerulise teenusega ning selle kvaliteet sõltub paljuski erinevatest osapooltest, sh teenusepakkuja tüübist (European Commission ... 2014, 7; Siurala 2006, 17; Jõe 2010, 103).

Eestit vaadeldes on näha, et viimastel aastatel pööratakse noorsootööle ja selle kvaliteedile üha enam tähelepanu. Selle põhjus peitub peaaegselt noorte suhtarvu vähenemises elanikkonna hulgas (Noortevaldkonna ... 2013, 4; Eesti noortevaldkonna ... 2013, 10–11) ning noortevaldkonna uuringute tulemustes, mille kohaselt on probleemiks noorte kõrge töötus, mitteõppivad ja mittetöötavad noored (Noortevaldkonna ... 2013, 4). Hetkeiseisuga on küll Eesti noorte üldine töötuse määr Euroopa Liidus üks madalamaid, kuid seda on varjutamas Eesti noorte suurem pikaajalise töötuse määr, mis omakorda vähendab noorel võimalust tööd leida. Eesti noored leiavad ka ise, et nende tööturule sisenemine pole olnud sujuv. (Kazjulja, Roosmaa 2016, 122, 131) Sellest tulenevalt on riik seadnud prioriteediks noorte töötuse määra vähendamise (Konkurentsivõime ... 2011, 8–9), mille meetmeid kirjeldatakse Noortevaldkonna programmi 2018–2021 raames, kus märgitakse, et kõnealuste probleemidega toimetulekuks on oluline, et noortevaldkonna tegevused oleksid kvaliteetsed, sh noorsootöö teenuse pakkumisel ja arendamisel (Noortevaldkonna ... 2017, 2–6). Samuti sätestab Eesti noortevaldkonna arengukava aastateks 2014–2020 ühe eesmärgina noortepoliitika ja noorsootöö kvaliteedi edendamise (Peterson 2014, 62). Siinkohal tuleb märkida, et valdkonna harmoonilise arengu seisukohast on ühtviisi oluline noorsootöö teenuse kvaliteet ja selle edendamine nii kohalikes omavalitsustes kui ka teistes asjasse puutuvates noorte osalusvormides. Siiani on Eestis noorsootöö teenuste kvaliteeti uuritud peaaegselt kohalike omavalitsuste perspektiivist (Noorsootöö ... 2013, 4) ning riigi tasandil on kahel korral uuritud noorsootöös osalevate noorte rahulolu (Ernst & Young ... 2016, 4; Murakas 2018, 8). Samas pole noorsootöö teenuste kvaliteeti üldiselt noortevaldkonnas osalevate organisatsioonide tasandil käsitletud ning tervikuna on kvaliteedialaste analüüside hulk olnud pigem vähene.

Teenuste kvaliteedi hindamine on üldiselt keeruline ülesanne, kuna see ei seisne ainult tulemuste hindamises, vaid oluline on ka teenuse pakkumise protsess (Grönroos 1998, 327). Samuti on teenuste kvaliteedi hindamiseks väga palju erinevaid mudeleid ja kriteeriume. Noorsootöö eripärast tulenevalt raskendab kvaliteedi hindamist ka see, et on keeruline hinnata otseselt

tulemuste kvaliteeti (Brady, Cronin 2001, 40), sest need võivad avalduda pika perioodi jooksul – nt edukas siirdumine tööturule (Mairesse 2009, 13; Eurostat ... 2009, 3). Samuti võivad kvaliteetsel noorsootööl olla ka väga raskesti mõõdetavad tulemused – nt sotsiaalsete oskuste areng (National ... 2013, 3; Coussée 2008, 3).

Lähtuvalt eeltoodust on magistritöö eesmärgiks hinnata noorsootöö teenuse kvaliteeti Eestis tegutsevas kahes noorteühingus ning selgitada välja kvaliteeti peamiselt mõjutavad tegurid. Vaadeldavateks noorteühinguteks on Kaitseliidu (edaspidi KL) noorteorganisatsioon Noored Kotkad (edaspidi NK) ja Eesti Skautide Ühing (edaspidi ESÜ). NK ja ESÜ on Eesti kontekstis mastaapsed noorsootöö teenuse pakkujad, kuna tegutsevad üle riigi ning neil on suur liikmeskond – ESÜ-l 1199 liiget (ESÜ ... 2018a, 39) ja NK-l 3833 liiget (Tamm 2018b). Seega omavad need noorteühingud Eesti noortele ja nende tulevikule olulist mõju. Samuti on nende noorteühingute noorsootöötajad peaaegselt vabatahtlikud (KL ... 2013, 7; ESÜ ... 2018, 13) ning lisaks klassikalisele noorsootööle pööratakse tähelepanu isamaalisele kasvatusel (KL ... 2017, 6).¹ NK-l ja ESÜ-l on sarnasus ka üldise noorsootöö suunitluse osas – nt salgasüsteem ja õppimine läbi tegevuse (Allekand, Lill 2009, 169), kuid on ka oluline juriidiline erinevus. Nimelt on ESÜ mittetulundusühing ja noorsootöö seaduse² mõistes noorteühing,³ kuid NK on avalik-õiguslik juriidilise isiku struktuuriüksus.⁴ Tegevuse sisult sarnaneb NK noorteühinguga – valdav osa liikmetest on noored, seal tegeletakse noorsootööga ning on ka noorteühingule omased juhtimis põhimõtted.⁵ Sellest tulenevalt käsitletakse neid antud magistritöös üldistatult noorteühingutena.

NK-d ja ESÜ-d pole varasemalt noorsootöö teenuse kvaliteedi kontekstis võrreldud. Seega annab käesolev magistritöö uue teadmisenähtuse Eesti noorsootöö kvaliteedi hindamisse ning loob uut teadmist peamiste tegurite kohta, mis võivad mõjutada noorsootöö kvaliteeti. Samuti on järgmistel noorsootöö valdkonda uurivatel autoritel võimalik sobivusel rakendada väljatöötatud kvaliteedihindamise kriteeriume. Lähtuvalt magistritöö eesmärgist on uurimisküsimusteks:

1. Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?
2. Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?
3. Millised on peamised noorsootöö teenuse kvaliteeti mõjutavad tegurid noorteühingutes?

¹ ESÜ põhikiri 2016, lk 3.

² RT I, 04.07.2017, 39, § 3 p 9.

³ ESÜ põhikiri 2016, lk 1–2.

⁴ Kaitseliidu seadus. – RT I, 20.04.2018, 6, § 3 lg 2 ja § 9 lg 1.

⁵ NK põhikiri 2013, lk 1, 3–6.

Magistritöö on jagatud kaheks peamiseks osaks. Esimese osa moodustab teoreetiline raamistik, milles analüüsitakse omavahel noorsootöö ja avaliku teenuse kvaliteedi alast teoreetilist kirjandust. Kõnealuse kirjanduse põhjal töötatakse välja sobilikud kriteeriumid noorsootöö kvaliteedi hindamiseks, sh vaadeldakse kvaliteeti mõjutavaid tegureid. Teoreetilisele osale järgneb empiiriline osa, mille näol on tegemist kvalitatiivse juhtumianalüüsiga, mis tugineb dokumendianalüüsi ja poolstruktureeritud intervjuude käigus kogutud andmetele. Empiirilises osas hinnatakse teoreetilise osa kirjanduse põhjal välja töötatud kriteeriumite alusel kahes noorteühingus tehtavat noorsootöö teenuse kvaliteeti. Empiirilisele osale järgneb diskussioon, kus analüüsitakse teoreetilise osa ja juhtumianalüüsi omavahelisi seoseid ning tehakse poliitikasoovitused. Magistritöö lõpetab kokkuvõte.

Magistritöö autor tänab juhendajat asjakohaste õpetussõnade ja suurepärase toetuse eest! Samuti tänab autor kaasjuhendajat ning teisi lähedasi inimesi osutatud toetuse ning mõistva suhtumise eest kogu magistritöö kirjutamise protsessi vältel.

1. NOORSOOTÖÖ KVALITEET

1.1. Noorsootöö kui avalik teenus

Noortevaldkonnas noorsootöö defineerimiseks on olemas erinevaid võimalusi. Tuues näiteks Euroopa, siis noorsootöö on erinevates riikides reguleeritud seadusega või vastavate aktidega (Bohn 2007, 21–24) ning ka nende ideed omavad riigiti erinevaid tähendusi (Williamson 2018, 109). Üldisel defineerimisel on abiks Lauritzeni (2006) poolt sõnastatud mõttekäik, milles ta toob välja, et noorsootöö peamiseks eesmärgiks on pakkuda noortele võimalusi enda tuleviku kujundamiseks (Eggs ... 2008, 371; Bohn 2007, 28). Seejuures saab noorsootöö universaalseks kasulikkuseks pidada seda, et läbi selle õpivad lapsed ja noored neid sotsiaalseid oskusi, mida neil läheb vaja, et olla iseseisev kodanik üha keerukamaks muutuvas ühiskonnas (Coussée 2008, 3) ning see on üheks osaks noore tervikliku täiskasvanuidentiteedi kujunemisel (Murakas 2018, 4). Noorsootöö olulisus seisneb ka selles, et see on koos noortega kujundatav väljendus sotsiaalsest-, kultuurilisest-, hariduslikust- või poliitika olemusest ning noorsootööd nähakse väljaspool kooli toimuva tegevusena, mida saab käsitleda mitteformaalse õppimisena (Lauritsen 2006 viidatud Bohn 2007, 28; Eggs ... 2008, 371). Seejuures pakub mitteformaalne õpe noortele enam võimalusi kohanemiseks, olles seega alternatiiviks formaalsele õppimisele (Siurala 2012, 107). Seega tuleks seda käsitleda formaalse õppimisega võrdväärseks (Valss 2015, 29).

Noorsootöö peamiseks tunnuseks võib pidada keskendumist noortele kui eraldiseisvale ühiskonnagrupile, millest lähtuvalt vaadeldakse noorte ja täiskasvanute vajadusi ning püüdlusi eraldiseisvalt (European Commission ... 2014, 53). Noorsootöö sihtgrupina käsitletakse noori riigiti erinevalt. Ühinenud Rahvaste Organisatsioon käsitleb noorena 15–24-aastast inimest.⁶ Euroopa Liidu riikides jääb üldiselt noorte vanuse alampiir 10.–15. eluaasta vahele; noorsootöö seisukohast on kõrgeim piirvanus Itaalias, kus noorena käsitletakse inimest 36. eluaastani (Bohn 2007, 23). Noorsootöö rakendamisest lähtuvalt on oluline teada, milliste instrumentidega see on seotud, st millises vormis toimub noorsootöö (European Commission ... 2015, 13). Üldiselt

⁶ Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Peaassamblee resolutsioonid A/36/215 ja A/36/28.

jagunevad need noorteklubideks ja formaalseteks noorsootöö institutsioonideks (Siurala 2006, 17). Kitsamalt võib noorsootöö vormidena käsitleda noortekeskusi, noorteprojekte, erinoorsootööd, sotsiaalhoolekannet, mitteformaalseid noortegruppe, noortelaagreid, noorteteavet, noorteorganisatsioone ja noorteliikumisi (European Commission ... 2014, 53; European Commission ... 2015, 13).

Lisaks sellele, et noorsootöö keskendub noortele kui elanikkonna eraldiseisvale grupile, peab noorsootöö olema kõigile noortele ühetaoliselt kättesaadav. Seetõttu põhineb kaasaegne noorsootöö peaauglikult avatud noorsootöö meetodil, mis muutub järjest populaarsemaks. Avatud noorsootöös luuakse noortele tingimused arendavateks tegevusteks ning samal ajal lähtutakse põhimõttest, et noorsootöö peab olema kõikidele noortele – sõltumata päritolust, haridusest, rahalistest võimalustest, veendumustest või mõnest teisest eeltingimusest – avatud ehk kättesaadav (Prinzjakowitsch 2017, 72; Valss 2015, 44). Teisalt võib noorsootöö olla ka rohkem sihtotstarbelisem, keskendudes kitsamalt mõnele konkreetsele noorte sihtrühmale (Williamson 2018, 109; European Commission ... 2014, 65).

Noorsootöö põhineb suuresti kogukondadele suunatud teenustel, millest lähtuvalt saab noorsootööd vaadelda avaliku teenusena, sest avaliku teenusena käsitletakse avaliku võimu poolt kogukonna huvide rahuldamiseks tehtavaid tegevusi (Vedinas 2013, 372; Bilouseac 2012, 239). Teenuste juures tuleb teada, et neid käsitletakse järgneva nelja tunnuse alusel:

- 1) immateriaalsus – teenused ei ole füüsilised objektid ning need eksisteerivad ainult koos teiste tunnustega, nt ettevõtte maine;
- 2) heterogeensus – teenuse varieeruvus vastavalt kliendile;
- 3) lahutamatus – klientidega seotus nii tootmises kui ka tarbimises;
- 4) kaduvus – teenust ei ole võimalik talletada (Bowen, Schneider 1994, 6–18; Walsh 1991, 506–507; Parry *et al.* 2011, 20–22).

Noorsootöö toetab noortepoliitika käigus kavandatud meetmete elluviimist (Taru, Peterson 2013, 2) ning seda nähakse noortepoliitika võtmetööriistana (Lavchyan, Williamson 2017, 19). Seejuures on noortepoliitika valdkond väga laiapõhjaline (Dibou 2012, 15), aktiivselt käsitlemist leiab lõimitud noortepoliitika põhimõte, mille eesmärk on igakülgsest seista noorte huvide eest (Siurala 2006, 10). Samuti kuulub noorsootöö koos noortepoliitikaga noortevaldkonna „kuldseesse kolmnurka”, mille kolmandaks elemendiks on noorte uuringud (Siurala 2012, 109).

1.2. Noorsootöö kvaliteedi definitsioon

Kvaliteet on omadus, mida võib olla väga keeruline defineerida, sest puudub üheselt kokkulepitud määratlus (Löffler 2002, 23; Øvretveit 2005, 538) ning kvaliteeti võib mõista subjektiivselt (Holzer *et al.* 2009, 403; Vinni 2007, 105). Siiski võib avaliku teenuse kvaliteedi defineerimisel lähtuda Øvretveiti (2005, 539) käsitlusest, mille kohaselt on avaliku teenuse kvaliteet vastamine nende vajadustele, kes konkreetset teenust kõige rohkem vajavad ning samal ajal arvestades kõrgema taseme nõudeid, olemasolevat ressursi ja madalaimat hinda. Noorsootöö kvaliteedi defineerimine on veelgi keerulisem, sest konkreetset definitsiooni ei ole sõnastatud. Samas on võimalik noorsootöö kvaliteeti operatsionaliseerida noorsootöö kvaliteedi väljundikriteeriumite abil. Euroopas üldised noorsootöö kvaliteedi väljundit (tulemit) puudutavad põhimõtted pani Euroopa Komisjon paika 2014. aastal, nende kohaselt iseloomustatakse kvaliteetset noorsootööd järgnevalt:

- 1) „lähedane seos noorsootöötaja ja noorte vahel;
- 2) aktiivne toetus nendele noortele, kes seda vajavad;
- 3) paindlikkus, ligipääsetavus ja noorte vajadustega kohanemine;
- 4) õppimisvõimalused, eesmärkide seadmine ja saavutuste tunnustamine;
- 5) noortel on turvaline ja toetav keskkond;
- 6) noortele autonoomsus nende arengu kujunemisel;
- 7) partnerlus ja koostöö teiste noorsootöös osalejatega.” (European Commission ... 2014, 7).

Lähtuvalt eeltoodust saab noorsootöö kvaliteeti defineerida selliselt, et kvaliteetse noorsootöö väljund vastab igakülgsele noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele, milles on kesksel kohal noorte isiklik ja sotsiaalne areng (European Commission ... 2015, 18) ning teenuse pakkumisel on lähedane seos noorsootöötaja ja noore vahel (European Commission ... 2014, 7; Bowen, Schneider 1994, 34). Noorsootöö kvaliteedi käsitlusele pööratakse järjest enam tähelepanu kolme asjassepuutuva sidusrühma hulgas: teadlased, poliitikakujundajad ja noorsootöötajad (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 350). Teisalt ei ole noorsootöö kvaliteeti väga palju uuritud ning lähtuvalt magistritöö kontekstist, mille kohaselt käsitletakse noorsootööd avaliku teenusena, saab kvaliteedi mõtestamise ja hindamise aluseks kasutada avaliku teenuse kvaliteedi alast teoreetilist kirjandust. Noorsootööd avaliku teenusena vaadeldes tuleb arvestada, et koos uue avaliku halduse (*New Public Management* – NPM) voolu arenguga muutus olulisemaks ka avalike teenuste efektiivsem ja tõhusam pakkumine (Lember *et al.* 2011, 10). Seejuures lähtumise avalike teenuste kvaliteedi parendamisel erasektori meetmetest (Pollitt 1993 viidatud Smart 2007, 75), mis omakorda tõstaks

avaliku sektori tõhusust ja efektiivsust (Brown, Potoski 2003, 156). Avaliku sektori kvaliteedi parendamise praktikas lähtutakse kodanike nõudlusest tõhusamate teenuse järele (Holzer *et al.* 2009, 403), sest avaliku sektori organisatsioonide peamiseks toodanguks ongi teenused, mille tulemusena on teenuste kvaliteedil nende organisatsioonide tulemuslikkuse seisukohast oluline mõõde (Ilhaamie 2010, 40). NPM rõhutas olulise aspektina kodanike rahulolu tähtsust ning eeldas, et kodanike parem teenindamine tõstaks üldist rahulolu avaliku sektoriga (Meijer 2012, 1159). Seevastu näiteks Bouckaerti ja Van de Walle (2003, 311) hinnangul on ennekõike vaja keskenduda teenuste kvaliteedile, mis viiks suurema rahuloluni ning läbi selle peaks suurenema usaldus valitsuse suhtes, kuid see seos pole nii ilmselge, kui alguses võib tunduda. Löffleri (2002, 15) hinnangul on avaliku sektori usalduse suurendamiseks vaja palju laiemat kvaliteedi kontseptsiooni ning see peaks avalike teenuste pakkumisel hõlmama nii avalikke, vabatahtlikke kui ka erasektori organisatsioone.

1.3. Noorsootöö kvaliteeti mõjutavad tegurid

Teenuste pakkumine on alati seotud ümbritseva keskkonna ja erinevate teguritega, mis võivad omakorda mõjutada teenuse pakkumist (Polyakova, Mirza 2015, 62). Potentsiaalselt võivad teenuse kvaliteeti mõjutada sellised tegurid nagu ettevõtte suurus, kuvand, tegevuse mitmekesisus, spetsialiseerumise valdkonnad, rahastamisallikad, asukoht, tüüp ja konkurentsi olemasolu (Mangold, Babakus 1991, 69). Samas tuleb teada avaliku teenuse eeltingimust, milleks on see, et teenuseid ei pakuta lihtsalt niisama, vaid need on suunatud sihtgruppidele poliitiliste otsuste alusel (Elg *et al.* 2017, 383) ning avaliku sektori eripärast lähtuvalt ei pruugi teenuste osutamisel olla konkurentsi, seda erinevalt erasektori teenustest. Sidudes omavahel avalike teenuste ja noorsootöö kvaliteeti mõjutavad tegurid ning teades, et Euroopa Komisjoni poolt on noorsootöö kvaliteedi eeltingimustena sätestatud eesmärgid, eelarve, eetilised juhised, organisatsioon, noorsootöötajate pädevus, tööprotseduurid ning vahendid (European Commission ... 2015, 18), siis võib öelda, et avalike teenuste pakkumise peamiseks mõjutajaks on **poliitilised otsused**, mida võib väljendada ka kui eesmärkide seadmisenä (Ibid.). Seega on noorsootöö teenuse pakkumise kvaliteedi seisukohast oluline, kas tegemist on poliitiliselt olulise valdkonnaga või mitte – kas poliitikutud näevad üldse teenuse osutamises ühiskonnale tekkivat väärtust.

Vaadeldes noorsootöö olulisust poliitiliste otsuste perspektiivist, siis seda saab käsitleda kahes erinevas kontekstis – esiteks arusaam noortest kui probleemist (Walther, Jensen 2002, 28–29),

kelle üle tuleb omada tugevat kontrolli (Denstad 2009, 17) ning keda seeläbi vanuse alusel diskrimineeritakse (Bessant 2005, 105). Teiseks, noored kui mitmel moel väärtuslik ressurss (Walther, Jensen 2002, 28–29). Siinkohal on ajaloolis-poliitilise kultuuri tõttu suurem väljakutse Ida- ja Kagu-Euroopa riikidel, kus valitsustel on noorte üle suurem kontroll (Williamson 2018, 209) ning tihtipeale on kasutusel probleemile orienteeritud lähenemine (Denstad 2009, 17). Noorte käsitlemine ressursina tähendab, et tegemist on olulise poliitikavaldkonnaga, kus noorsootööle on püstitatud selged eesmärgid ning nende täitmiseks on eraldatud vajalikud rahalised vahendid, millel on oluline mõju ka teistele kvaliteetse teenuse pakkumist mõjutavatele teguritele, nt teenuse osutamiseks vajalike vahendite soetamine (European Commission ... 2015, 18). Kvaliteetse teenuse osutamise ressursside vajalikkust (Parasuraman *et al.* 1988, 23; Mangold, Babakus 1991, 61; Dabholkar *et al.* 1996, 6–10) kinnitab ka Siurala (2012, 109) väide, mille kohaselt on lõimitud noortepoliitika plaanide läbikukkumise teguriteks muuhulgas see, et noortevaldkonda nähakse ebaolulisena ning plaanidel puudub seos konkreetse tasandi eelarveplaneerimisega ja prioriteetsete programmidega. Coussée (2008, 109) hinnangul on Euroopas noorsootöö kättesaadavuse suurimaks probleemiks vajalike materiaalsete ressursside puudumine.

Teine oluline noorsootöö kvaliteeti mõjutav tegur on **teenuse iseloom**, mille osas saab lähtuda kodanike vajadustest ja nende tuvastamisest. Avalike teenuste pakkumine on erasektori teenuste pakkumisest oluliselt keerulisem, sest lisaks kodanike vajaduste rahuldamisele tuleb tuvastada ka nende poolt väljendamata vajadusi, seada prioriteete, jagada ressursse ning tehtud otsuseid avalikult põhjendada (Gowan *et al.* 2001 viidatud Ramseook-Munhurrin *et al.* 2010, 40; Martinović *et al.* 2017, 596). Kvaliteedi hindamist võib omakorda raskendada see, et teenuse tarbija ootused teenusele võivad ajas muutuda (Grönroos 1998, 329). Samuti varieeruvad teenindusprotsessis osalevate teenusepakkujate ja tarbijate kvaliteedistandardid (Walsh 1991, 507). Siinkohal aitab regulaarne kvaliteedi seiresüsteem, millega mõõta teenusepakkujate ja tarbijate ootusi ning arusaamu (Mangold, Babakus 1991, 61). Seega on noorsootöö kvaliteedi tagamise järjepidevuse seisukohast oluline olla pidevalt kursis noorte olukorraga, sest erinevatel noorterühmadel on erinevad vajadused ning nende huvid muutuvad aja jooksul (Murakas 2018, 6). Noorsootöös on oluline ka selgete eetiliste standardite olemasolu, sest sellega tagatakse, et kõik noorsootöös osalejad tunneksid ennast teenuse kasutamisel mugavalt (European Commission ... 2015, 18, 29–30).

Noorsootöö teenuse kvaliteeti võib mõjutada ka see, kes on **teenusepakkujaks**, sest noorsootöös on oluline, et teenust pakkuv organisatsioon oleks pühendunud kvaliteetsele teenuse pakkumisele

ning lisaks noorsootöö läbiviimisele tegeletakse ka selle juhtimise, juhendamise ja hindamisega (*Ibid.*, 15, 29). Siinkohal võib teenusepakkujaks olla kas avalik sektor või riigivõimu poolt volitatud partner (Vedinas 2013, 372) – nt mõni era- või kolmanda sektori organisatsioon. Ainult riigi pädevuses on osutada monopoolseid avalikke teenuseid, nt riigikaitse ja konsulaarteenused (*Ibid.*). Paljude teiste avalike teenuste osas on kasvavaks trendiks teenuste väljadelegerimine, nt sotsiaal- ja haridusteenused (Ozolins 2010, 198; Vedinas 2013, 372). Erasektorile delegeritakse üldjuhul välja töömahukamad või vahelduva nõudmisega teenused (sh hooajalised), nt kommunaal-, haljastus-, teedeehitus- ja ühistransporditeenused kohalikes omavalitsustes (Ferris, Grady 1986, 340).

Üha enam kasutatakse avaliku teenuse osutamisel partnerlust, kus teenusepakkujateks on vabaühendused (Paxton, Pearce 2005, 3; Ozolins 2010, 198), eelkõige kollektiivsema hüvega teenuste pakkumisel – nt naabrivalve (Ferris, Grady 1986, 338–340). Riigireformile keskendunud mõtteviisi kohaselt (mitmekesine, demokraatlik ja reageeriv riik) nähakse vabaühendusi potentsiaalselt efektiivseima avaliku teenuse pakkujana (Paxton, Pearce 2005, 3). Sellest lähtuvalt võib pidada teenuse kvaliteeti potentsiaalselt mõjutavaks trendiks, et järjest enam kaasatakse avalike teenuste pakkumisse kodanikke (Voorberg *et al.* 2015, 1347). Antud trend avaldub eriti noorsootöö teenuse puhul, kuna siin on üheks põhiväärtuseks vabatahtlik osalus (Blackhalm, Smith 2018, 24; National Quality ... 2010, 6), sh teenuse pakkumisel. Euroopas võib täheldada kasvavat lõhet vabatahtliku ja professionaalse noorsootöö teenuse pakkumisel (Mairesse 2009, 14; Verschelden *et al.* 2009, 144), nt noortele suunatud sotsiaaltöö elluviijatena nähakse peamiselt professionaalseid spetsialiste (Coussee 2008, 5–6). Siiski toimub suuremas osas Euroopas noorsootöö teenuse pakkumine koostöös teiste sektoritega, nt kirikuga, valitsusväliste organisatsioonidega ja vabatahtlike noorsootöötajatega. Selline lähenemine põhineb noorteorganisatsioonide toetamisel ja motiveerimisel, kuid näiteks Põhjamaades on noorsootöö teenuse kujundamisel väga oluline roll kohalikul omavalitsusel. (Siurala 2006, 17)

Vabatahtlike teenusepakkujate eelisenähtena nähakse tihti seda, et nad aitavad säästa olulisi ressursse (Ferris, Grady 1986, 338), tõsta teenuse kvaliteeti ning sageli tagada teenuse parem kättesaadavus (Van Hal *et al.* 2004 viidatud Gramberg, Vutt 2005, 180). Samas võib vabatahtlikel organisatsioonidel teenuse osutamisel olla probleemiks järjepidevuse tagamine, sest vabatahtliku tegevuse tõttu võib teenusepakkuja huvi teenuse pakkumise jätkamiseks igal hetkel katkeda. Lisaks sõltuvad vabatahtlikud teenusepakkujad erinevatest toetustest, mis võivad riigi majandusliku olukorra halvenedes väheneda. (Mägi 2015, 9-10) See omakorda võib kaasa tuua

probleeme avaliku teenuse pakkumise järjepidevuse tagamisel. Vabatahtlikud organisatsioonid peavad ka ise pidevaks probleemiks pikaajaliste rahastamisskeemide puudumist, mis omakorda võib viia selleni, et nende poolt tehakse suuremaid pingutusi lepingute säilitamiseks, mitte aga kvaliteetsema teenuse pakkumiseks (HM Treasury ... 2002, 26).

Noorsootöö teenusepakkuja poolt kvaliteetse teenuse pakkumine on otseselt seotud noorsootöötajatega. Näiteks Massachusettsis läbi viidud koolivälise uuringu kohaselt oli noorteprogrammi õnnestumise võtmeks hea hariduse ja asjakohase väljaõppega noorsootöötajad (INCRE ... 2005, 29). Samuti on oluline kõrgelt kvalifitseeritud koordinaator, kes ühendab omavahel noorsootöös osalevad noored, noorsootöötajad ja tegevused (*Ibid.*, 30). Seda väidet kinnitavad Mangold ja Babakus (1991, 64), kelle järgi sõltub kvaliteetse teenuse pakkumine teenusepakkuja töötajate motivatsioonist ja oskustest. Motivatsiooni aitavad töötajatel tõsta nii omanditunnetuse tekitamine (Tummers *et al.* 2015, 5) kui ka kvaliteetse teeninduse edendamiseks mõeldud tasustamis- ja motivatsioonisüsteemid (Mangold, Babakus 1991, 64). Noorsootöötajate pädevuse olulisusele on juhtinud tähelepanu ka Euroopa Komisjon, kes leiab, et noorsootöötaja peab olema võimeline töötama erineva tausta ja vajadustega noortega (European Commission ... 2015, 18, 29).

Teenuse pakkumist mõjutab ka asjakohaste **kvaliteedikontrolli** mehhanismide olemasolu (Walsh 1991, 505), millega kontrollitakse tegevuse vastavust seatud eesmärkidele. Antud kontekstis on kvaliteedikontrolli üheks eesmärgiks välistada need, kes ei kvalifitseeru konkreetse teenuse pakkujaks (*Ibid.*) – nt need noorsootöö teenuse pakkujad, kelle tegevus ei vasta noortevaldkonnas püstitatud kvaliteedikriteeriumitele. Samuti on ülevalt alla juhitud kvaliteedikontrolli üheks eesmärgiks kontrollida madalamatel tasemetel tehtud kulutuste sihtotstarbekust ja tegevuste ulatust (Pollitt 1988, 77). Noorsootöö kvaliteedikontroll toimub peamiselt noorsootööga tegelevate organisatsioonide enesehindamises või riikliku tasandi välise hindamisena (National Quality ... 2010, 5). Samas on Bowen ja Schneideri (1994, 29) hinnangul selliste immateriaalsete teenuste kvaliteedikontrolli teostamine keeruline, sest teenindusprotsessis tegutsevad teenusepakkuja töötaja ja klient vahetult üks-ühele ning sellest tulenevalt ei ole võimalik teostada pidevat ja vahetut kvaliteedikontrolli.

1.4. Noorsootöö kvaliteedi hindamise kriteeriumid

Arvestades noorsootöö kvaliteedi definitsiooni ja kvaliteeti mõjutavaid tegureid, on järgnevalt võimalik käsitleda noorsootöö kvaliteedi hindamist lähemalt. Selleks saab kasutada enese- või välishindamist ning sellest tulenevalt rakendada erinevaid teenuse kvaliteedi hindamise mudeleid (nt Brady, Cronin 2001, 35; Mangold, Babakus 1991, 60). Neist kõige tuntumad mudelid töötati esmalt välja erasektorile, kuid NPM reformide valguses on neid üle võetud ka avalikku sektorisse (Löffler 2002, 29). Oluline on märkida, et avalike teenuste kvaliteedi hindamine on erasektori omast keerukam (Walsh 1991, 508; Øvretveit 2005, 554).

Noorsootöö kvaliteedi hindamisel viidatakse esmalt kvaliteedile kui hetkeolukorrale, mille kohaselt hinnatakse konkreetselt vaadeldava noorsootöö teenuse puhul selle vastavust kindlaksmääratud normidele ja standarditele (Taru, Peterson 2013, 1, 4), st millisel määral vastab noorsootöö tegelik väljund noorsootöö eesmärkidele (European Commission ... 2015, 18). Samuti võib noorsootöö teenuse hindamist vaadelda kui protsessi, mis antud kontekstis tähendab hindamise käigus saadud andmete ja olemasoleva õigusliku raamistiku põhjal teenuse arendamist. Veel ühe võimalusena saab konkreetse noorsootöö tegevuse tulemuslikkuse hindamiseks kasutada mõjude hindamist, mis on Euroopas noortevaldkonnas uudne ning seetõttu seda ulatuslikult ei rakendata. (Taru, Peterson 2013, 1, 4, 13) Euroopas on 18 riigis erinevas vormis olemas noorsootöö kvaliteedi tagamise raamistik või süsteem (O'Donovan *et al.* 2018, 3).

Vaadeldes lähemalt enese- ja välist hindamist, siis enesehindamise järeldusi peetakse üldiselt usaldusväärseks (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 354). Enesehindamisele ja selle rollile pööratakse järjest enam tähelepanu (Macbeath 1999 viidatud Smart 2007, 73) ning enesehindamise raamistikku kuuluvad Macbeathi (1999, 97–106) järgi neli elementi: üldine filosoofia, protseduuride juhised, kriteeriumid või indikaatorid ja tööriistakomplekt. Noorsootöö kvaliteedi hindamisel kasutatakse peamiselt enesehindamist või monitooringut, mida saab käsitleda jälgimise ja mõõtmisena. Enesehindamine toimub noorsootöös osaleva noore või noorsootöötaja enda poolt ning sellega hinnatakse ja kirjeldatakse otseselt läbiviidavat tegevust. (Taru, Peterson 2013, 1–3) Smart (2007, 78) lisab, et enesehindamise eesmärgiks on see, et noorsootöötajad hindaksid tegevuse tulemuslikkust lähtuvalt poliitilistest prioriteetidest. Teadaolevalt on Euroopa Liidu riikidest ainult Iirimaaal välja töötanud riiklik noorsootöö kvaliteedistandardite raamistik (*National Quality Standards Framework – NQSF*), mille eesmärk on tagada, et noorsootöö teenuseid pakuvad organisatsioonid teeksid seda kvaliteetselt (National Quality ... 2010, 1). NQSF-i tõhusa

rakendamise fundamentaalne põhimõte seisneb enesehindamise protsessis (*Ibid.*, 5). Teisalt vaadeldes peamiselt välisele hindamisele keskendunud mudeleid, siis neist on tuntumad:

- 1) Põhjamaa kvaliteedi hindamise mudel – käsitleb tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi kombinatsiooni (Gummesson, Grönroos 2012, 483);
- 2) SERVQUAL mudel – põhineb kvaliteedi mõõtmise viiel dimensioonil (Parasuraman *et al.* 1988, 23) ning seda peetakse teenuse kvaliteedi mõõtmisel kõige tunnustatumaks mudeliks (Martinović *et al.* 2017, 595);
- 3) mitmetasandiline mudel – teenuse kvaliteedi kontseptsiooni vertikaalse arenduse tulemusena (Polyakova, Mirza 2015, 68) jagunevad mudeli viis peamist kvaliteedikriteeriumit omakorda alamkriteeriumiteks (Dabholkar *et al.* 1996, 6–10);
- 4) hierarhiline mudel – teenuse kvaliteedi moodustavad koostoime kvaliteet, füüsilise keskkonna kvaliteet ja tulemuste kvaliteet (Brady, Cronin 2001, 38–42).

Hinnates noorsootöö teenuse kvaliteeti noortevaldkonnas kehtestatud standarditele vastamises, siis käesolevas magistritöös hinnatakse esiteks kvaliteeti mõjutavaid tegureid (sisend) – nt teenuse osutamiseks vajalike vahendite olemasolu; ning teiseks kvaliteedi väljundeid – nt teenuse kasutaja rahulolu (Øvretveit 2005, 548). Noorsootöö kvaliteeti mõjutavaid tegureid analüüsiti eelnevas alapeatükis ning nende olulisus seisneb selles, et üldse oleks võimalik asjakohast teenust pakkuda, sh teha seda kvaliteetselt. Alles seejärel saab hinnata, kas noorsootöö väljund on kvaliteetne või mitte. Probleemid noorsootöö väljundi kvaliteedis võivad olla otseses seoses kvaliteeti mõjutavate teguritega, mille tuvastamisel leiaks kinnitust ka mõjutavate tegurite ja kvaliteedi väljundi omavaheline kooskõla. Seejuures peab arvestama, et avaliku teenuse sisendite, protsesside ja tulemuste vahelised seosed on erasektori teenustest vähem prognoositavamad (*Ibid.*, 554).

Lähtuvalt eeltoodust vaadeldakse järgnevalt enese- või välishindamist ning vastavat hindamismudelit, millest tulenevalt on võimalik välja tuua viis kõige olulisemat kvaliteedi hindamise kriteeriumit, mille abil hinnata noorsootöö väljundit. Analüüsides Euroopa Komisjoni poolt seatud kvaliteetse noorsootöö tunnuseid ning NQSF-is sätestatud, siis selgub, et kõige olulisemaks kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on **kliendile orienteeritus**. Euroopa Komisjoni poolt välja toodud kuuest tunnusest tervelt viis viitavad sellele kriteeriumile (European Commission ... 2014, 7). NQSF-ist viitavad kliendile orienteeritusele noorte kesksus ning noorte osalus ja heaolu (National Quality ... 2010, 6). Erinevatest teenuse kvaliteedi hindamise mudelitest on kliendile orienteeritus välja toodud SERVQUAL-is, kus on üheks kvaliteedi indikaatoriks empaatiavõime (Parasuraman *et al.* 1988, 23; Mangold, Babakus 1991, 61), Põhjamaa kvaliteedi

hindamise mudelis – funktsionaalne kvaliteet (Grönroos 1982, 33; Gummesson, Grönroos 2012, 483; Kandampully, Solnet 2015, 70–71), mitmetasandilises mudelis – personaalne suhtlemine ja probleemide lahendamine (Dabholkar *et al.* 1996, 6–10) ning hierarhilises mudelis – koostoime kvaliteet (Brady, Cronin 2001, 37–38). Terviklik kvaliteedijuhtimine käsitleb samuti ühe aspektina klientide vajadustest lähtumise olulisust (Holzer *et al.* 2009, 406) ning juba varasemalt välja toodud avaliku teenuse kvaliteedi definitsioon sätestas teenuse vastamise nende vajadustele, kes antud teenust kõige rohkem vajavad (Øvretveit 2005, 539).

Teine oluline kvaliteedi hindamise kriteerium on **kättesaadavus**. Euroopa Komisjoni poolt välja toodud tunnustest viitab sellele ligipääsetavus (European Commission ... 2014, 7) ning NQSF-is võrdsus ja kaasamine (National Quality ... 2010, 6). Teenuse kättesaadavust peab oluliseks ka SERVQUAL (Parasuraman *et al.* 1988, 24) ja avatud noorsootöö põhimõte (Prinzjakowitsch 2017, 72; Valss 2015, 44).

Kolmandaks kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on **usaldusväärsus**, mida peavad oluliseks SERVQUAL (Parasuraman *et al.* 1988, 23; Mangold, Babakus 1991, 61) ja mitmetasandiline mudel (Dabholkar *et al.* 1996, 6–10). NQSF-is on usaldusväärsus väljendatud viienda põhiprintsiibi kahe indikaatorina, milleks on teenuse pakkumise põhinemine headel tavadel ja kohustus tagada kvaliteet (National Quality ... 2010, 6). Usaldusväärsus on seotud ka organisatsiooni hea kuvandiga, mida peab oluliseks Põhjamaa kvaliteedi hindamise mudel (Grönroos 1982, 33; Mangold, Babakus 1991, 60).

Neljandaks kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on **asjakohasus**, mis tähendab tegevuse vastamist kehtestatud eesmärkidele (European Commission ... 2015, 18). NQSF-is käsitleb seda kriteeriumit haridus- ja arendustegevus (National Quality ... 2010, 6) ning mitmetasandilises mudelis poliitika (Dabholkar *et al.* 1996, 6–10). Nagu eelnevalt juba välja toodud, siis Taru ja Peterson (2013, 4) väidavad samuti, et noorsootöö kvaliteedi hindamine on vaadeldava noorsootöö teenuse vastamine kindlaksmääratud standarditele ja normidele.

Viiendaks kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on **kliendi rahulolu**, millele olulisust on rõhutanud nii NPM (Meijer 2012, 1159) kui ka Brady ja Cronin (2001, 35), kelle järgi on teenuse kvaliteedi üheks aluseks klientide rahulolu uuringud. Antud kriteeriumit peab tähtsaks ka Johnson *et al.* (2001, 218), lisades veel kumulatiivse rahulolu mõiste, mille näol on tegemist pikaajalise tulemuslikkuse põhinäitajaga (Johnson *et al.* 1995, 699).

Eespool analüüsitud noorsootöö ja teenuse kvaliteedi alase teoreetilise kirjanduse põhjal saab järeldada, et kvaliteetne noorsootöö väljendub ainult sellisel juhul, kui see on kogu sihtgrupile ühetaoliselt kättesaadav ning oma olemuselt asjakohane, seda pakutakse usaldusväärselt ja noore vajadustest lähtuvalt, mille tulemusena on saavutatud nende rahulolu teenusega.

Magistritöös välja toodud uurimisküsimuste vastamiseks analüüsitakse järgmises peatükis Eesti juhtumit, mille jaoks on eelnevas kahes alapeatükis noorsootöö ja teenuse kvaliteedi teoreetilise kirjanduse põhjal välja toodud kvaliteeti mõjutavad tegurid ja hindamiskriteeriumid, mis on sobilikud peamiselt vabatahtlikest koosnevate noorteühingute poolt pakutava noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamiseks. Juhtumianalüüsi läbiviimiseks moodustati kaks kategooriat (Tabel 1) – esiteks kvaliteeti mõjutavad tegurid (valdkonna prioriteetsus, teenuse iseloom, teenusepakkuja ja kvaliteedi kontroll) ning teiseks kvaliteedi hindamise kriteeriumid (kliendile orienteeritus, kättesaadavus, usaldusväärsus, asjakohasus ja kliendi rahulolu). Iga teguri ja kriteeriumi juures on välja toodud ka peamised indikaatorid, mis viitavad konkreetselt kõnealusele nähtusele (Walliman 2011, 66) ning seetõttu lihtsustavad empiiriliste tulemuste paigutamist õige teguri või kriteeriumi juurde.

Tabel 1. Noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamise tegurid ja kriteeriumid

Kvaliteeti mõjutavad tegurid ja nende indikaatorid	
Tegur	Indikaator
Valdkonna prioriteetsus	Riigi tasandil on arusaam noortest kui ressursist
	Noorsootöö rahastamine on piisav ning pigem kasvutrendis
	Tagatud on vahendid kvaliteetse noorsootöö teenuse pakkumiseks
Teenuse iseloom	Noorte vajadustest lähtuva noorsootöö teenuse pakkumine
Teenusepakkuja	Noorteühingus tegeletakse teenuse arendamisega
	Noorsootöötajatel on asjakohane haridus ja väljaõpe
	Noorteühingus korraldatakse regulaarseid täiendkoolitusi
	Noorteühingu noorsootöötajad on motiveeritud pikaajaliselt ja järjepidevalt pakkuma noorsootöö teenust (madal personali voolavus)
Kvaliteedi kontroll	Asjakohase ministeeriumi poolt kontrollitakse noorteühingu teenuse vastavust noortevaldkonnas sätestatud prioriteetidele/eesmärkidele
	Noorteühingus on rakendatud asjakohane kvaliteedikontrolli süsteem
Kvaliteedi hindamise kriteeriumid ja nende indikaatorid	
Kriteerium	Indikaator
Kliendile orienteeritus	Noori kaasatakse noorteühingu otsustusprotsessidesse
	Noori kaasatakse noorteühingu tegevuste algatamisse
	Noorele ja tema vajadustele lähenetakse personaalselt
Kättesaadavus	Tegevus on avatud kõikidele noortele
	Tegevuses saavad noored osaleda olenemata nende elukohast
	Kaasnevad kulud ei piira noorele teenuse kättesaadavust
Usaldusväarsus	Noorsootöö teenuse pakkumine on regulaarne, tegevused toimuvad vastavalt plaanitule/lubatule (õppetöö, laagrid)
	Noorteühingul on ühiskonnas hea kuvand
Asjakohasus	Tegevus vastab noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele
	Noorteühingu arengueesmärgid vastavad noorsootöö põhimõtetele
	Noorsootöötajad teavad noorteühingu arengueesmäärke
Kliendi rahulolu	Noorteühingu tegevuses osalemise aktiivsus on kasvutrendis
	Noorteühingu liikmete väljalangemine on langustrendis
	Noored on rahul noorteühingu poolt pakutavate tegevustega

Allikas: autor Grönroos 1982, 33; Grönroos 1998, 329; Gummesson, Grönroos 2012, 483; Kandampully, Solnet 2015, 70–71; Dabholkar *et al.* 1996, 6–10; Brady, Cronin 2001, 35, 37–42; Holzer *et al.* 2009, 406; Mangold, Babakus 1991, 60–61, 64; Øvretveit 2005, 539–105; Parasuraman *et al.* 1988, 23–24; Taru, Peterson 2013, 1–2, 4; Meijer 2012, 1159; Johnson *et al.* 1995, 699; Johnson *et al.* 2001, 218; Elg *et al.* 2017, 383; Walther, Jensen 2002, 28–29; Siurala 2012, 109; Coussée 2008, 109; Ramseook-Munhurrin *et al.* 2010, 40; Martinović *et al.* 2017, 596; Walsh 1991, 505, 507; Murakas 2018, 6; Paxton, Pearce 2005, 3; Van Hal *et al.* 2004 viidatud Gramberg, Vutt 2005, 180; Tummers *et al.* 2015, 5; Mägi 2015, 9–10; Prinzjakowitsch 2017, 72; Valss 2015, 44; HM Treasury ... 2002, 26; INCRE ... 2005, 29–30; Pollitt 1988, 77; European Commission ... 2014, 7; European Commission ... 2015, 18, 28–30; National Quality ... 2010, 5–6 põhjal.

2. NOORSOOTÖÖ KVALITEET EESTIS

Noorsootöö ja noortepoliitika tähtsus eraldiseisva poliitikavaldkonnana 1999. aastal vastuvõetud noorsootöö seadusega,⁷ mille tulemusel hakati noorsootöö asutusi pidama tähtsaks noorte sotsialiseerumiskeskonnaks ning mis seega vajavad eraldi riiklikku tähelepanu (Taru *et al.* 2015, 199). Noorsootöö seadus defineerib noorsootöö asutusi kui „ministeeriumi hallatav riigiasutus, valla või linna ametiasutus, valla või linna ametiasutuse hallatav asutus, eraõiguslik juriidiline isik või eraõigusliku juriidilise isiku ettevõtte, mille põhitegevuseks on noorsootöö korraldamine.”⁸ Sarnaselt kõnealustele asutustele on ka noorteühingute peamiseks tegevuseks noorsootöö korraldamine, kuid juurde lisandub veel noorsootöö läbiviimise ülesanne.⁹ Seejuures peetakse noorteühingute loomist vahetult enne Nõukogude Liidu lagunemist üheks olulisemaks muutuseks kogu noortevaldkonnas, sest see põhines peaaegselt nii noorte kui ka täiskasvanute kodanikuinitsiatiivil (*Ibid.*, 187). Lisaks noorteühingutele on peamiseks noorsootöö teenusepakkujateks veel noorsootööühingud, huvikoolid, üldhariduskoolides tegutsevad noorsootöötajad, noortelaagrid, noortemalevad, noorte osaluskogud, noortekeskused ja noorteorganisatsioonid (Selliõv 2017, 4–5; HTM ... 2006, 22–23).

Noorsootöö eesmärk on sätestatud Eesti noorsootöö kontseptsioonis, mille järgi on eesmärgiks „luua tingimused noore arendavaks tegevuseks väljaspool perekonda, tasemeõpet ja tööaega, et toetada noore sotsialiseerumist ning soodustada tema kujunemist ühiskonna hästi toimetulevaks liikmeks.” (Noorsootöö kontseptsioon 2001, 4). 2010. aastal vastuvõetud noorsootöö seaduses täpsustatakse noorsootööd ning käsitletakse seda kui „tingimuste loomist noore isiksuse mitmekülgsuks arenguks, mis võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, tasemeharidus- ja tööväliselt tegutseda.”¹⁰ Sama seadusega sätestatakse ka noorsootöö korraldamisel järgnevad põhimõtted:

- 1) „noorsootööd tehakse noorte jaoks ja koos noortega, kaasates neid otsuste tegemisse;

⁷ RT I 1999, 27, 392.

⁸ RT I 1999, 27, 392, § 2 p 2.

⁹ Noorsootöö seadus. – RT I, 04.07.2017, 39, § 3, lg 9.

¹⁰ RT I, 04.07.2017, 39, § 4.

- 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.”¹¹

Käsitledes noorsootöö kvaliteeti, siis selle süsteemsemast arendamisest Eestis saab rääkida alates 2008. aastast, kui haridus- ja teadusminister kinnitas noorsootöö kvaliteedi arendamise programmi, mis nägi ette noortega seotud täpsete ja asjakohaste andmete kogumise ning seiresüsteemi loomise (Peterson 2014, 53). Programm seadis peaesmärgiks suurendada kvaliteetsete noorsootöö teenuse abil noorte valmidust tööturule sisenemisel ja seal toimetulekuks (HTM ... 2011, 2). Näiteks loodi kõnealuse programmi raames noorteportaal Stardiplats, mis oli suunatud noortele tööalase info kättesaadavuse parendamiseks (HTM ... 2014, 20). Samuti andis 2008. aastal Eesti Noorteühenduste Liit välja noorteühendustele suunatud enesehindamise käsiraamatu ning 2012. aastal käsiraamatu „Noorte kaasamine ja osalus”.

Eestis on noorsootöö kvaliteeti tervikuna analüüsitud vähe. Peamiselt on noorsootöö kvaliteedi uuringutesse panustanud Eesti Noorsootöö Keskus koostöös partneritega ja seejuures on peamiselt uuritud kohalikke omavalitsusi (Noorsootöö ... 2013, 4) ning üleriigiliselt noorsootöös osalevate noorte rahulolu (Ernst & Young 2016, 4; Murakas, 8). Kuigi noorsootöö kvaliteedi hindamist on läbi viidud ja käsitletud mitmetes bakalaureuse- ja magistritöodes (Talur 2010, Kruut 2013, Zirk 2014, Meema 2015, Lääts 2016 ja Rasmussen 2017), on ka nende fookus olnud peamiselt kohalikel omavalitsustel või kohalike omavalitsuste hallatavatel avatud noortekeskustel (Zirk 2014 ja Talur 2015). Noorsootöö teenuse kvaliteeti laiemalt riigitasandil analüüsitud ei ole.

2.1. Juhtumite valik ja metoodika

Käesoleva magistritöö on kvalitatiivne uuring. Kvalitatiivne lähenemine võimaldab käsitletavat juhtumit paremini mõista ning arvestada erinevate asjaoludega (Õunapuu 2014, 52). Andmekogumise meetodina kasutati poolstruktureeritud intervjuud, mis viidi läbi vastutavate ministriumide ametnike, NK ja ESÜ juhtide, sihipärasuse alusel valitud kesktasandi juhatuse liikmete, piirkondlike juhtide ja vabatahtlike rühmapealike/skaidijuhtidega oktoobris-novembris

¹¹ RT I, 04.07.2017, 39, § 4 lg 2.

2018 – kokku 12 intervjuud. Läbiviimise metoodika põhines silmast-silma kohtumistel, va üks intervjuu, mille autor viis läbi telefoni teel (põhjuseks oli intervjuueeritava geograafiline kaugus). Meetodi kasuks räägib asjaolu, et vestluse alustamiseks on olemas küll konkreetsed küsimused, kuid teisalt võimaldab selline meetod sõnastada küsimusi paindlikult ning vajaduse korral küsida täpsustavaid küsimusi (*Ibid.*, 171). Täiendavalt töötati läbi asjasse puutuvad valdkondlikud ja organisatsioonisisemed dokumendid (dokumendianalüüs) ning võrreldi dokumendianalüüsis ja poolstruktureeritud intervjuude käigus kogutud teavet. Dokumendianalüüsi läbiviimisel olid peamisteks allikateks erinevate uuringute kokkuvõtted, arengukavad, alusdokumendid ning erinevad aruanded (nt majandusaasta aruanne). Kuna noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamise üks kriteerium on kliendi rahulolu väljaselgitamine, siis algselt plaanis autor noorteühingute liikmete (noored) hulgas läbi viia küsitluse. Magistritöö kirjutamise käigus loobus autor küsitluse läbiviimisest, sest autoril puudub vastav kvalifikatsioon ning alaealiste hulgas küsitluse läbiviimine on küllaltki delikaatne. Sellest johtuvalt kasutati noorte rahulolu osas hinnangu andmisel noorsootöötajatega läbiviidavaid poolstruktureeritud intervjuusid ja dokumendianalüüsis kogutud teavet.

Empiiriline osa analüüsib kahte noorteühingut – NK ja ESÜ. Kõnealuseid noorteühinguid vaadeldakse seetõttu, et tegemist on Eesti kontekstis suurte noorsootöö teenuse pakkujatega – NK tegutseb igas maakonnas (KL ... 2013, 19) ning ESÜ-l on liikmeid 13 maakonnas (ESÜ ... 2012, 10). Laiahaardelise tegevuse tõttu on nende mõju Eesti noortele, kellest saavad tuleviku otsustajad, väga suur. Nende liikmeskond on kokku veidi üle 5000 inimese (ESÜ ... 2018a, 39; Tamm 2018b). Samuti sobivad NK ja ESÜ kvaliteedi hindamiseks seda enam, et seal pakuvad noorsootööd valdavalt vabatahtlikud noorsootöötajad, mis teooria kohaselt võib mõjutada teenuse kvaliteeti (Voorberg *et al.* 2015, 1347). Lisaks ei ole konkreetselt vaadeldavaid noorteühinguid noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamise kontekstis võrreldud, millest lähtuvalt annab magistritöö uue teadmisenäpanuse Eesti noorsootöö kvaliteedi hindamisse. Samuti loob magistritöö uut teadmist peamistest teguritest, mis võivad noorsootöö kvaliteeti mõjutada.

NK ja ESÜ taustaks tuleb selgitada, et neil on oluline juriidiline erinevus, mis avaldub selles, et ESÜ on noorsootöö seaduse mõistes¹² noorteühing.¹³ Seevastu NK on KL-i seaduse mõistes KL-i

¹² RT I, 04.07.2017, 39, § 3 p 9.

¹³ ESÜ põhikiri 2016, lk 2.

struktuuriüksus,¹⁴ kuid sisult sarnaneb noorteühingule, sest NK 3833-st liikmest on 3428 noored (Tamm 2018b) – seega oluliselt rohkem kui kaks kolmandikku, mille sätestab noorteühingule noorsootöö seadus¹⁵ – ning tegevuse eesmärgiks on isamaalises vaimus kasvatada noori vaimselt ja kehaliselt terveiks Eesti kodanikeks.¹⁶ Samuti on NK sätestanud ennast vabatahtliku organisatsioonina, mille juhtimispõhimõtted sarnanevad noorteühingute vabatahtlike juhtimispõhimõtetega, nt valitavad kollegiaalsed organid.¹⁷ Peamine juriidiline erinevus avaldubki selles, et ESÜ on mittetulundusühing¹⁸ ja NK on avalik-õiguslik juriidilise isiku struktuuriüksus.¹⁹ NK-d saab käsitleda ka kui noorteorganisatsiooni, mis tähendab, et tegemist on suurema organisatsiooni noortele loodud alamorganisatsiooniga (Murakas 2018, 57–58), kuid sellisel juhul oleks vaatlusperspektiiv noorteühingud ja organisatsioonid, mis magistrیتöö raames võiks tekitada liigset segadust. Lähtuvalt sellest käsitletakse neid mõlemaid noorteühingute perspektiivist.

Vaadeldes NK ja ESÜ tegutsemispõhimõtteid, siis nad sarnanevad noorsootöö suunitluses (skautlik tegevus), kuid erinevad traditsioonidelt – NK-l järgu- ja erikatsetel põhinev koolituskava, käitumispõhimõtted, sümboolika (Allekand, Lill 2009, 169) ning ESÜ-l Skautide Maailmaorganisatsiooni ja usuliste põhimõtete järgimine.²⁰ Olulise sarnasusena saab välja tuua, et mõlemas noorteühingus on noorsootöötajateks valdavalt vabatahtlikud noorsootöötajad (KL ... 2013, 7; ESÜ ... 2018, 13) ning lisaks tavapärasele noorsootööle pööratakse rõhku isamaalisele kasvatussele. KL-i seaduse alusel osaleb KL Eesti kodanike isamaaliste ja rahvuslike tunnete tugevdamisel, kaitsetahte säilitamisel ja kasvatamisel.²¹ KL näeb isamaalist kasvatustööd osana väärtuskasvatusest, mille peamiste elluvijjatena nähakse eelkõige KL-i noorteorganisatsioone (KL ... 2017, 6). ESÜ-s on isamaalisuse põhimõte sätestatud hundu lubaduses ja skaudi töötuses.²² Seejuures nähakse riigikaitsest lähtuvalt isamaalist kasvatust kui osa kaitsetahte loomisest, mis seob kodaniku tugevalt riigiga (Pungar 2014, 11). Kõnealune lähenemine on iseäranis täpne, kuid käesoleva magistrیتöö raames lähtutakse, et isamaalise kasvatustöö näol on esmalt tegemist väärtuskasvatusega, mida saab vaadelda kodanikukasvatuse perspektiivist. Isamaalise kasvatustöö edendamine on üks osa lõimitud noortepoliitikas riigikaitse valdkonnast (HTM ... 2006, 17). Sellest lähtuvalt on NK ja ESÜ tegevuse spetsiifiline eripära meetodiliseks

¹⁴ RT I, 20.04.2018, 6, § 3 lg 2 ja § 9 lg 1.

¹⁵ RT I, 04.07.2017, 39, § 3 p 9.

¹⁶ NK põhikiri 2013, lk 1.

¹⁷ NK põhikiri 2013, lk 1 ja 3–6.

¹⁸ ESÜ põhikiri 2016, lk 1.

¹⁹ Kaitseliidu seadus. – RT I, 20.04.2018, 6, § 3 lg 2 ja § 9 lg 1.

²⁰ ESÜ põhikiri 2016, lk 1–2.

²¹ RT I, 20.04.2018, 6, § 3 lg 2 ja § 9 lg 1.

²² ESÜ põhikiri 2016, lk 3.

piiranguks, mille tulemusena ei saa juhtumiuuringu tulemusi üldistatult üle kanda kõikidele noorteühingutele.

2.2. Noorsootöö kvaliteet Noortes Kotkastes ja Eesti Skautide Ühingus

Käesolev alapeatükk keskendub NK ja ESÜ empiirilisele analüüsimisele noorsootöö teenuse kvaliteedist lähtuvalt. Selleks analüüsitakse noorsootöö kvaliteeti mõjutavaid tegureid ning tehtava noorsootöö teenuse kvaliteeti. Läbiviidud intervjuudest selgub, et noorsootöö kvaliteeti üldiselt teadvustati ning seda pidasid oluliseks eranditult kõik intervjueeritavad. Kõige enam sõnastati kvaliteetset noorsootööd selliselt, et tegevus peab lähtuma noorte vajadustest (M2, ESÜ1, NK5), neid arendama selliselt, et noortest kasvaksid täisväärtuslikud ühiskonnaliikmed (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ4, NK1, NK3, NK4, NK5) ning samal ajal tuleb tagada ka noorte rahulolu (ESÜ2, NK1, NK5).

„Kvaliteetne noorsootöö peab endas sisaldama paari komponenti. Esiteks, noorte huvidest ja vajadustest lähtumine. Teiseks, sisust sõltuvalt, võimalikult professionaalsed tegijad, nõ noorsootöötajad.” (M2)

Noorteühingute intervjueeritavad pidasid oma noorteühingu noorsootöö kvaliteeti üldiselt heaks või väga heaks. Seejuures ei olnud vahet, kas intervjueeritav oli noorteühingu juht, kesktasandi juht või vahetu noortejuht. Rahuldavaks pidas kvaliteeti ainult üks intervjueeritav, kelle hinnangul sõltub kvaliteet peamiselt vabatahtlikest noorsootöötajatest (NK2).

2.2.1. Noorsootöö teenuse pakkumist peamiselt mõjutavad tegurid

Empiirilises analüüsis kogutud andmete põhjal on võimalik välja tuua peamised noorsootöö teenuse pakkumist mõjutavad tegurid. Esimeseks teguriks on noortepoliitika, sh noorsootöö **valdkonna prioriteetsus**, mille osas jagunesid intervjueeritavate hinnangud valdavalt kaheks. Ühed leidsid, et valdkond on riigi tasemel prioriteetne (M1, M2, NK1, NK4, ESÜ3, ESÜ4) ning teiste hinnangul ei ole tegemist prioriteetse valdkonnaga (NK2, NK3, NK5, ESÜ1, ESÜ2, ESÜ5). Kahe intervjueeritava arvates on noortepoliitika muutunud prioriteetsemaks – nt haridus- ja teadusministri poolt kutsuti 2017. aastal ellu Noorte Nõukogu (NK4) ning noored on kaasatud strateegia Eesti 2035 koostamisse (M2).

Ministeeriumi esindajad leidsid, et riik näeb noori laiemalt ressursina. See tähendab, et tegemist on riigi jaoks olulise valdkonnaga, mis omakorda väljendub rahastamises ja vahendite tagamises (European Commission ... 2015, 18). Lisandunud rahastamisvõimalustele osutasid kolm intervjuueeritavat (M1, ESÜ3, NK1), kellest kaks viitasid Kaitseministeeriumi (edaspidi KaM) poolt 2017. aastal ellu kutsutud Noorte isamaalise hariduse programmile (edaspidi IHP) (M1, NK1). Siiski pidasid intervjuueeritavad üldiselt valdkonda alarahastatuks (M2, ESÜ2, ESÜ4, NK2, NK5), mistõttu on noorsootöök vajalik varustus puudulik (NK1, NK3, NK5) ning see omakorda seab piirangud kvaliteetsele noorsootööle (ESÜ1).

„Suures plaanis kõik räägivad, et see on hästi oluline, et noored on meie tulevik. See on lihtsalt slogan, mida on lihtne rääkida. Sisuliselt on noortepoliitika alarahastatud, inimesi sinna on väga raske leida.” (NK2)

Rahastamise ja vahendite üldine olukord on parem NK-l, kuna ollakse osa KL-ist, mis garanteerib regulaarse rahastamise²³ ning KL-i malevad osutavad NK piirkondlikele allüksustele administratiiv- ja tagalatoetust.²⁴ KaM-i poolt oli KL-i 2017. aasta tegevtoetuse raames NK-le eraldatav toetussumma kokku 832 668 eurot (KaM ... 2017b), milles on kajastatud ka NK piirkondliku tegevuse korraldamise eest vastutava²⁵ 16-ne palgalise töötaja (Tamm 2018a) tööjõukulud. Tegevustoetust suurendas IHP rakendumine, millega toetatakse iga-aastaselt KL noorteorganisatsioone (NK ja Kodutütred) täiendavalt 500 000 euroga, mis jaguneb vajadus- ja taotluspõhiselt (M1).

Seevastu ESÜ-le eraldatakse riigi poolset toetust noorteühingute aastatoetuse raames, milles konkureeritakse teiste noorteühingutega (M2, HTM ... 2017). Teine suurem rahastus tuleb Hasartmängumaksu Nõukogust (ESÜ ... 2018a, 51). Kokku olid ESÜ 2017. aasta tulud 229 510 eurot (ESÜ ... 2018b, 8), millest makstakse palkasid ka kolmele tugitöötajale (*Ibid.*, 19, ESÜ4). Ajavahemikus 2016–2017 eraldati ESÜ-le programmitoetust ka Ühendkuningriigi poolt, mis võimaldas tööle võtta kokku kolm piirkondlikku koordinaatorit (Tallinnasse ja Ida-Virumaale) ja läbi selle aktiveerida tegevust, sh moodustada uusi rühmasid. 2018. aastaks programm lõpetati (ESÜ4).

²³ Kaitseleidi seadus. – RT I, 20.04.2018, 6, § 9, lg 1.

²⁴ Kaitseleidi kodukord. – RT I, 07.08.2018, 6, § 20 lg 4.

²⁵ NK põhikiri 2013, lk 8.

Eestis lähtutakse noorsootöös üldiselt **noorte vajadustest**. See tähendab, et noorte huvide, soovide ja vajadustega arvestamine on intervjueeritavate hinnangul oluline (M2, ESÜ1, NK5, Noorsootöö kontseptsioon 2001, 5). Teades, et noorte vajadused aja jooksul muutuvad, siis sellest lähtuvalt peab olema olemas regulaarne seiresüsteem (Grönroos 1998, 329; Murakas 2018, 6; Mangold, Babakus 1991, 61), mis Eestis loodi 2009. aastal; selle elluvijaks on Eesti Noorsootöö Keskus (Noortemonitor 2009, 2). Seda seiresüsteemi ei saa siiski käsitleda eraldi noorte olukorra või vajaduste väljaselgitamise uuringuna, tegemist on lihtsalt andmestiku ja taustainfoga (M2). Käsitledes HTM-i poolt korraldatavad uuringuid, siis need on üldjuhul sihtrühmapõhised või üldistatud uuringud ning tihtipeale küsitakse noorte arvamust ka vahetult (M2).

ESÜ arengukavas on ühe eesmärgina välja toodud noorte vajadustest ja ootustest lähtuva noorsootöö pakkumine (ESÜ 2012, 5). Seetõttu küsitakse ESÜ-s peale üritusi noortelt tagasisidet (ESÜ1, ESÜ4, ESÜ5) ning uuendamisel on tegevusprogramm (ESÜ4).

„Hetkel uuendame oma programmi ja just selleks, et see vastaks paremini noorte huvidele ja tingimustele, mis on täna ühiskonnas. /.../ Meil on plaanis ka üks mõju-uuring lähitulevikus, mis peaks andma kindla tõendus põhise kinnituse selle kohta, et kuidas me oma asju teeme.” (ESÜ4)

Seevastu NK alusdokumentidest ei tule otseselt välja, et eesmärgiks oleks noorte vajadustest lähtuva noorsootöö pakkumine. See võib tuleneda sellest, et NK tegutseb eriseaduse alusel (NK4) ja tegevuses lähtutakse peamiselt riigikaitsevaldkonna vajadustest. Seda järeltuet toetab IHP, milles seatakse laiemaks eesmärgiks tervikliku riigikaitse haridussüsteemi loomise (KaM ... 2017a, 1, M1).

„Noorkotkad ja kodutütred saavad alustada 7-aastaselt, siis kui nad saavad juba vanemaks, siis saavad õppida riigikaitseõpetust gümnaasiumites, et tekiks selline ühtne süsteem, sest põhikoolis meil riigikaitseõpetust ei ole.” (M1)

Käsitledes **teenusepakkuja** mõju noorsootöö kvaliteedile, siis intervjuudest selgus, et teenuse pakkumist mõjutab eelkõige teenusepakkuja motiveeritus (M1), mis on kooskõlas teooria kohaselt teenusepakkuja pühendumisega (European Commission ... 2015, 15, 29) ning teenuse sisukvaliteet on määravam sellest, kes konkreetselt teenust pakub (M2). Samas on neid teenuseid, mida riik ei saa lõpuni välja delegeerida – eelkõige formaalsemad teenused (M2).

„Kunagi oli selline suurepärane portaal nagu Noorte infoportaal ja see oli välja delegeeritud. Seal tekkis see küsimus, et kuidas me saame aru, mis on see baastasand või kvaliteedi miinimum? Lõpuks oligi mõistlikum, lihtsam ja ka operatiivsem seda ise riigi poolt teha, kui oodata, et asjad tekivad.” (M2)

Teenusepakkujust lähtuv teenuse arendamine ESÜ-s väljendub tegevusprogrammi uuendamises (ESÜ4), ürituste tagasiside küsimises (ESÜ3, ESÜ4), mida osaliselt rakendatakse ka madalamatel tasemetel (ESÜ1, ESÜ5), ning tellitud (Kantar Emor ... 2018) ja planeeritavates uuringutes (ESÜ4). Välja on töötatud ka ürituse korraldamise juhend (ESÜ3), kuid madalamatel tasanditel seda tihtipeale ei rakendata (ESÜ1, ESÜ2). Selle põhjuseks võib olla, et kõikide tasandite juhid ei ole organisatsiooni kui terviku tegemistega ja arengutega piisavalt kursis.

NK-s on arenguperspektiivid ja tegevused nende saavutamiseks välja toodud arengukavas (KL ... 2013; 8–9, 21–23), kuid ühe intervjueeritava hinnangul toimub liikumine nende suunas visalt, sest need on küllaltki direktiivselt ülevalt alla antud ning seetõttu tekitavad juhtides mõningast vastuseisu (NK3). Üheks põhjuseks võib olla see, et noortejuhte ei ole piisavalt kaasatud arengueesmärkide väljatöötamise, mille tulemusena ei ole neil tekkinud nõ omanikutunnet (Tummers *et al.* 2015, 5). Üldiselt ei tegeleta NK intervjueeritavate hinnangul nende noorteühingus teenuse arendamisega (NK1, NK2, NK5).

Käsitledes skaudijuhtide ja noortejuhtide noorsootööstust ettevalmistust, siis ükski intervjueeritavatest ei omanud noorsootöötaja kutsetunnistust ning kuue intervjueeritava hinnangul ei ole kutse omamine vajalik (ESÜ1, ESÜ2, NK1, NK2, NK3, NK5). Samas korraldatakse ESÜ-s ja NK-s vabatahtlikele noorsootöötajatele baaskoolitusi (ESÜ3, ESÜ4, NK4) ning NK noortejuhtidel on võimalus osaleda erinevatel KL Kooli poolt korraldatavatel koolitustel (NK4) ja ESÜ skaudijuhtidel laagrikasvatava- ja juhataja koolitustel (ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, ESÜ ... 2018a, 15). Täiendkoolitused toimuvad ESÜ-s vastavalt vajadusele (ESÜ1, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5) ning nendel käsitletakse ka erivajadustega noorte teemasid (ESÜ3), mis on oluline, sest noorsootöötaja peab olema võimeline töötama erinevate vajadustega noortega (European Commission ... 2015, 18, 29). ESÜ-s on loodud ka eraldi koolitusmeeskond (ESÜ ... 2018a, 15). NK-s korraldavad malevad üldjuhul igal aastal noortejuhtidele täiendkoolitusi (NK1, NK2, NK3, NK4, NK5) ning koolitusvõimalusi on lisandunud ka IHP raames (M1). Lisaks on noortejuhtide abistamiseks välja töötatud uued õpikud (NK3). Kirjanduse kohaselt on hea hariduse ja asjakohase väljaõppega noorsootöötajad noorsootöö tulemuslikkuse alustalaks (INCRE ... 2005, 29). Sellest

tulenevalt võib ESÜ ja NK juhtumist järeldata, et vabatahtlikele noorsootöötajatele on loodud väga head võimalused asjakohase baas- ja täiendkoolituse saamiseks. Ainukese probleemina toodi ESÜ intervjueeritavate poolt välja, et enam kui kümneaastase tegutsemisstaaziga skaudijuhtidele puuduvad asjakohased täiendkoolitused (ESÜ1, ESÜ2), mis võib omakorda mõjutada pikaajase staaziga skaudijuhtide motivatsiooni kvaliteetse noorsootöö pakkumiseks.

Kirjanduse põhjal on teada, et teenuse kvaliteet sõltub ka noortejuhtide motivatsioonist (Mangold, Babakus 1991, 64), mis ühel või teisel moel väljendub personali voolavuses, mis ESÜ-s ja NK-s on pigem madal (ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK3, NK4). Seejuures on NK-s vabatahtliku noortejuhi keskmise tegutsemise staaz 5–6 aastat (NK1, NK2, NK3, NK5), mida on veidi enam kui ESÜ-s, kus vastav näitaja on 3–5 aastat (ESÜ1, ESÜ3, ESÜ4). Käsitledes vabatahtlike noorsootöötajate lahkumise põhjuseid, siis nendeks on peamiselt elukorralduse muutused, millest tingituna ei ole tegevuseks enam aega (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK3, NK4, NK5), elukohavahetus (ESÜ1, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK2, NK5), läbipõlemine (ESÜ3, ESÜ4) ning noortejuhtide omavahelised konfliktid (NK1, NK2). Seejuures skaudijuhina tegevuse lõpetanud jäävad üldjuhul vabatahtlikuna ESÜ-sse edasi (ESÜ4, ESÜ5). Samuti on NK-s suurenenud erinevatel üritustel abiks käivate vabatahtlike toetajaliikmete hulk (NK4). Eeltoodust võib järeldata, et vabatahtlikel on peamine probleem noorsootöösse panustamiseks aja leidmisel, mis võib omakorda mõjutada teenuse kvaliteeti – nt kättesaadavust või regulaarset noorsootööd rühmas (NK2, NK3).

Täiendavalt selgus kõikidest läbiviidud intervjuudest, et väga oluliseks kvaliteedi mõjutajaks on see, et noorteühingutes on vabatahtlikke noorsootöötajaid tervikuna ebapiisavalt. Sellest tulenevalt ei saa juurde võtta piisaval hulgal uusi liikmeks soovivaid noori, sest olemasolevatel vabatahtlikel noortejuhtidel on rühmaliikmete piirarv täis (NK3, NK4, ESÜ3), piirkondades puuduvad rühmadel noortejuhid (NK5) või puuduvad rühmad sootuks (ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5), mis omakorda mõjutab otseselt teenuse kättesaadavust.

„Oleme proovinud sellega juba tegeleda vähemalt 10 aastat, et seda lahendada. Miks meil see liikmeskond ei kasva, ongi just see, et noortejuhte ei ole.” (ESÜ3)

Lõpuks mõjutab kvaliteeti asjakohaste **kvaliteedikontrolli mehhanismide** olemasolu (Walsh 1991, 505). Lähtuvalt käesoleva magistritöö raamistikust tähendab see seda, et asjakohane ministeerium teostab noorteühingu suhtes kvaliteedikontrolli ning noorteühingul endal on rakendatud asjakohane kvaliteedikontrolli süsteem.

HTM-i poolt kontrollitakse neid noorteühinguid, kes taotlevad noorteühingute aastatoetust ning selle tulem väljendub toetussummade suuruses, mille aluseks on Noortevaldkonna arengukavas 2014–2020 sätestatud alaeesmärgid (M2). 2017. aastal eraldati ESÜ-le suuruselt kolmas toetussumma (HTM ... 2017). Aastatoetuse taotluse näol on tegemist pigem enesehindamisega (M2), mis põhineb Noortevaldkonna arengukava 2014–2020 standarditele vastamises (M2; Taru, Peterson 2013, 1–3). Lisaks aastatoetusele ja selle aruandlusele täiendavaid kontrollimehhanisme ei rakendata (M2, ESÜ3, ESÜ4). ESÜ-l kvaliteedi hindamise süsteem küll puudub (ESÜ1, ESÜ2), kuid siiski on erinevad tulemusnäitajaid sätestatud ESÜ arengukavas 2013–2021 (ESÜ 2012) ning keskselt toimub kvaliteedi hindamine ürituste tagasiside (ESÜ1, ESÜ4, ESÜ5) ja aruannetega (ESÜ3), mida aga ei saa pidada terviklikuks kvaliteedi hindamise protsessiks.

KaM on alates IHP rakendumisest alustanud NK tegevuse kontrollimist, kuid ainult kõnealuse programmi raamistikus regulaarsete kokkusaamiste vormis (M1). Varasemalt kvaliteedikontroll sisuliselt puudus (M1, NK4). Samas toimivad KL-i sisesed kontrollimehhanismid – nt aruandlus (NK4). NK sisest kvaliteedikontrolli rakendatakse alates 2014. aastast, kui võeti kasutusele sisehindamine, mis põhineb malevate enesehindamistel ning aasta lõpus tehakse keskselt tagasiside (NK4). Kirjanduse põhjal peetakse enesehindamise tulemusi usaldusväärseteks (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 354) ning seda rakendatakse ka noorsootöö kvaliteedi hindamisega seotud mudelites (National Quality ... 2010, 5). NK juhtumid võib pidada probleemiks, et kõik noortejuhid ei ole sisehindamisest teadlikud (NK1, NK3) ja seda formaati ei ole piisavalt omaks võetud ning noortejuhid eeldavad, et selle pinnalt ei tule muutusi (NK2, NK5). Sellest saab omakorda järeldada, et olemasolev enesehindamise süsteem ei ole piisavalt efektiivne ning iga allüksus läheneb noorsootööle lähtuvalt väljakujunenud praktikast, mille tulemusena puudub noorteühingus tervikuna ühtne teenuse kvaliteet.

„Minu hinnangul on tegemist jälle lihtsalt bürokraatiaga, mis tuleb ära teha. Ehk seis on täpselt selline nagu ta on ja me teame, et see seis on selline ning siis paneme seisu paberile, aga ega selle põhjal nagu vähemalt ei ole meil suuri muutusi tulnud. See, mis on hästi, on nahunii hästi ja see, mis on natuke halvasti, siis üldjuhul on need jälle sellised asjad, mida väga lihtsalt muuta ei saa.”
(NK2)

2.2.2. Noorsootöö teenuse pakkumise kvaliteet

Eelnevas alapeatükis analüüsiti Eesti juhtumi näitel noorsootöö kvaliteeti mõjutavad tegureid, käesolevas alapeatükis hinnatakse konkreetselt noorsootöö teenuse kvaliteeti. Vastavalt

teooriaosas väljatoodule on noorsootöö kvaliteedi hindamisel olulisemaiks kriteeriumiks **kliendile orienteeritus** (Tabel 1). Vaadeldes kliendile orienteeritust ESÜ-s, siis noortel on võimalus osaleda kord aastas toimuvatel Nõupäevadel ning Noortekogul, kus küsitakse, millistel teemadel nad sooviksid rohkem noorteühingu arengus kaasa rääkida (ESÜ3, ESÜ4) ning Noortekogult on tulnud ka tegevuste algatusi (ESÜ3). ESÜ allüksustes on noorte kaasamise protsessid mõnevõrra erinevad ning üldisemalt kaasatakse noori mitteformaalselt tegevuste algatamisele (sh ideede genereerimisse), ettevalmistamisele ja läbiviimisele (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ5). NK-s toimub noorte kaasamine otsustusprotsessi üle-aasta toimuva Suvekooli kaudu ning kolmandikes malevates on moodustatud noortekogu või ümarlaud (NK4). NK intervjueeritavate hinnangul on noortekogude ja ümarlaudade kasutegur väga erinev. Mõnes malevas toimib see formaat hästi, nt noori kaasatakse aastaplaani koostamisse (NK2), kuid mõnes malevas noortekogu formaat ei toimi, kuna neil noortel, kes on aktiivsemad, ei jää noortekogu töös osalemiseks aega (NK1). Samuti on malevaid, kus maleva tasandil noori ei kaasata (NK5). 2016. aastal sisehindamise raames on malevad noorte kaasamist hinnanud 4-palli skaalal 3,28-ga (NK ... 2017), mis sisuliselt tähendab, et tegevuse täitmine toimub mõningaste puudujääkidega (KL ... 2014, 7). Siiski on noorte kõige aktiivsemat kaasamist otsustesse ja tegevustesse näha rühma tasandil, kus osaletakse aastaplaani koostamisel (NK1, NK5) ning õppetundide ja laagrite korraldamisel (NK2, NK3, NK5). Seega saab üldistatult järeldada, et ESÜ-s on üldisi arengusuundi silmas pidades noorte kaasamine NK-st ulatuslikum. Teisalt piirkondade tasemel on kaasamine üsna sarnane ning noorte keskne lähenemine (National Quality ... 2010, 6) on eriti nähtav rühma tasemel.

Vaadeldes personaalset lähenemist noorele ja tema vajadustele, mis väljendub empaatiavõimes (Parasuraman *et al.* 1988, 23; Mangold, Babakus 1991, 61), personaalses suhtlemises ja probleemide lahendamises (Dabholkar *et al.* 1996, 6-10), siis nii ESÜ-s kui NK-s püütakse nendega arvestada. Samas üldiselt lähenetakse ESÜ-s noorte vajadustele personaalsemalt kui seda tehakse NK-s, kuigi ka siin on väiksemad erinevused esmatasandil. ESÜ intervjueeritavate poolt toodi välja, et skaudiprogramm on rajatud lähtudes personaalsetest arengueesmärkidest ning kui noorel on mingi erivajadus, siis modifitseeritakse programmi vastaval tema vajadustele (ESÜ1, ESÜ4). NK intervjueeritava poolt toodi välja, et kui mõnes rühmas on erilist tähelepanu vajav noor, siis tehakse koostööd kooli juhtkonna, psühholoogi ja noorsoopolitseiga (NK5). Samas on NK-s allüksusi, kus noortele erisusi ei tehta (NK3) ning ühe NK intervjueeritava poolt toodi välja trend, et maleva laagrites lüüakse rühmad lahku – lõhkudes sellega nooremate ja tagasihoidlikumate noorte turvatunnet (NK5).

„Minu rühmas on poisse, kes hakkasid kohe silma ja siis mingi hetk on ka ema helistanud, et minu poiss kas nüüd päris erivajadusega, aga teistsugune kui keskmine. Mina nendele sellist erisust ei korralda, aga loomulikult arvestan temaga kui sellisega, kuid tegevus on kõigile ühtemoodi ja kui vaja, siis räägid temaga rohkem.” (NK3)

Teine noorsootöö kvaliteedi hindamise kriteerium on **kättesaadavus**, mis kõige üldisemalt tähendab teenusele ligipääsetavust (European Commission ... 2014, 7) ning noorte võrdses kaasamises (National Quality ... 2010, 6). Vaadates noorsootöö kättesaadavust ESÜ-s, siis intervjueeritavate poolt sõnastati peamiseks probleemiks, et igas maakonnas ei saa noor regulaarselt skautluses osaleda, sest puuduvad allüksused (ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5).

„Lihtsalt lähedal ei toimu midagi. Meil on siin mõned maakonnad, kas Valga maakonnas ja Võru maakonnas pole ühtegi skaudiüksust. Lihtsalt puht füüsiliselt ei ole võimalik.” (ESÜ2)

Üldised kulud, mis noorel ESÜ-s osalemisega kaasnevad, on iga-aastane liikmemaks, üritustel osalemise tasu, isiklik varustus ning transport/transporditasu (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5). Intervjueeritavad olid seisukohal, et kaasnevate kulude tõttu keegi tegevusest kõrvale ei jää (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5), sh on võimalik taotleda liikmemaksust vabastust (ESÜ3). Samuti on tegevus avatud kõikidele noortele alates 6. eluaastast.²⁶ Lisaks toodi intervjueeritavate poolt välja, et ESÜ-s on palju vene keelt emakeelena kõnelevate noorte üksusi (ESÜ2, ESÜ3) ning nägemispuudega (ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5) ja õpiraskusega noortest koosnev üksus (ESÜ4).

Vaadates teenusele ligipääsetavust NK-s, siis allüksused tegutsevad igas maakonnas (KL ... 2013, 19), kuid sarnaselt ESÜ-le toodi NK intervjueeritavate poolt välja, et neid allüksusi ei ole piisavalt (NK1, NK3, NK4, NK5). Seda enam, et kahe intervjueeritava hinnangul oleks tegevuses osaleda soovivaid noori palju (NK1, NK5). Kaasnevate kuludena on NK-s noorte enda matkavarustus (NK1, NK2, NK3, NK4, NK5) ning mõned allüksused korraldavad eraldi motivatsiooni- või väljaõppeüritusi, kus noorel tuleb maksta omaosalustasu (NK2, NK5). Samuti lisandub maapiirkondades tihti transpordikulu (NK2, NK3). Teisalt rõhutas üks intervjueeritav, et noorel kulud sisuliselt puuduvad, kuid see, mida vastu saab on „ulmeline” (NK3). Vaadates tegevuse kättesaadavust kõikidele noortele, siis NK-s on teatavad piirangud. Vanuseline ülempiir on

²⁶ ESÜ põhikiri 2016, lk 5.

18 eluaastat (k.a), kuigi peale seda on noorel võimalik jätkata vabatahtliku noortejuhi või toetajaliikmena ning teiseks saavad tegevuses osaleda ainult poisid.²⁷ Samaealised tüdrukud saavad kuuluda KL-i struktuuriüksusesse Kodutütred.²⁸ Lisaks toodi ühe intervjueeritava poolt välja, et tema malevas ei suudetaks teenust pakkuda ainult vene keelt emakeelena kõnelevatele noortele ning tegevuse eripärast tulenevalt ei ole teatud erivajadustega noortel võimalik kõikides tegevustest osaleda (NK2).

Kolmas kvaliteedi hindamise kriteerium on **usaldusväarsus**, mille põhimõtte on tagada kvaliteet (National Quality ... 2010, 6) teenuse regulaarse osutamisega. ESÜ ja NK intervjueeritavate hinnangul toimub nende noorteühingus tegevus regulaarselt (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK1, NK2, NK3, NK5). Teisalt toodi NK intervjueeritavate poolt välja, et olenevalt rühmast võib see olla ka mitteregulaarne, sõltudes vabatahtlikust noortejuhust või tema puudumisest (NK2, NK3). Ühe NK intervjueeritava poolt lisati, et ideaalis võiks tegevus toimuda kord nädalas, kuid seda ei suudeta tagada, sest vabatahtlikud noortejuhid ei ole valmis nii suures mahus panustama (NK4). ESÜ intervjueeritavad lisasid, et kui midagi ära jääb, siis need on tavaliselt koolitused (ESÜ3) või üritused (ESÜ1, ESÜ2) ning ärajäämise peamiseks põhjuseks on üldjuhul ebapiisav registreerunute hulk (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3), mis tuleneb sellest, et etteteatamise aeg on liiga lühike (ESÜ1). Sellest saab järeldada, et ESÜ piirkondades pole paika pandud kindlat aastaplaani, mille tulemusena puudub noortel eelinformatsioon toimuvatest tegevustest. Seda järeldust toetavad läbiviidud intervjuud, mille kohaselt on ESÜ-l üldine aastaplaan, kuid piirkondade aastaplaanide olemasolu ei kontrollita (ESÜ3).

Usaldusväarsuse üheks indikaatoriks on hea kuvand (Tabel 1), mida hindavad ESÜ-l ja NK-l väga heaks nii ministeeriumi intervjueeritavad (M1, M2), kui ka enamus noorteühingute intervjueeritavatest (ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK2, NK3, NK4, NK5). ESÜ kuvandi arengukohtadena nähakse, et skautlus märgina on tugevam, kui ESÜ suudab täna Eestis pakkuda (M2) ning seda, et tihtipeale aetakse neid segamini NK-ga (ESÜ1). NK kuvandi osas lisasid intervjueeritavad, et see sõltub laiemalt KL-i kuvandist ja NK osas tuntakse pigem aukartust (M1) ning peetakse õigeks isamaaliseks organisatsiooniks (NK4). Teisalt lisati, et pidulik vormiriietus on jäänud ajale jalgu (M1), piisavalt ei väärtustata vabatahtlikku tööd (NK5) ning ühiskonnas on kuvand pigem segane (NK1). NK kuvandit käsitleti 2017. aastal läbi viidud KL-i noorteorganisatsioonide kuvandi uuringus ning ESÜ poolt telliti 2018. aastal ESÜ tuntuse uuring,

²⁷ NK põhikiri 2013, lk 2.

²⁸ Kaitseliidu kodukord. – RT I, 07.08.2018, 6, § 15 lg 5.

mis kajastab teadlikkust ka NK-st. 2017. aasta uuringu kohaselt oli NK-st teadlik 89% lapsevanematest ja 62% 10–16-aastastest lastest – uuringu valimiks oli ainult eestikeelne elanikkond (Optimist ... 2017; 5, 7, 9). 2018. aasta uuringu kohaselt oli NK kogutuntus 61% ja ESÜ-l 51% (Kantar Emor ... 2018, 8). Kokkuvõtteks saab järeldada, et ESÜ ja NK on ühiskonnas tuntud noorsootöö teenuse pakkujad, kuid samas ei ole nende kuvandid ühetaoliselt selged, vaid tekitavad inimestes mõningast segadust.

Noorteühingu kuvandi nurgakiviks võib olla noorsootöö teenuse **asjakohasus**, mis tähendab, et noorteühingu areng ja tegevuse sisu vastab noortevaldkonna eesmärkidele ja noorsootöö põhimõtetele ning noortejuhid on neist teadlikud ja rakendavad neid oma igapäevatoos (National Quality ... 2010, 6). Vaadates asjakohasuse kriteeriumit ESÜ-s, siis intervjueeritavate hinnangul vastab ESÜ tegevus noortevaldkonna eesmärkidele (ESÜ3, ESÜ4, M2) ning eesmärkidega olid kursis ka skaudijuhid, kelle poolt rõhutati peamise eesmärgina noortele arenguvõimaluste loomist (ESÜ1, ESÜ2). Samas tuuakse arengukohtadena välja erivajadustega noorte veelgi parema kaasamise ja noorte omaalgatusprojektide toetamise (ESÜ4). Skaudijuhtidele on välja töötatud e-käsiraamat, milles on näha, et skautlik programm on ealiselt erinev, noore arengut toetav ja suunav ning olulisel kohal on peale igat tegevust asjakohaste meetoditega toimuv mitteformaalne hindamine (Skaudijuhi käsiraamat 2015).

„Arvan, et põhiküsimustes – see, et luua noorele arendavad tingimused, oma potentsiaali märkamiseks, oma tugevuste üles leidmiseks ja nende arendamiseks. See on skautluses väga hästi rakendatud – väga hästi! Skautlik meetod on nagu ideaalne mudel ühes noorteühingus. Küsimus on lihtsalt, kui hästi osatakse seda rakendada.“ (ESÜ4)

Vaadates teenuse asjakohasust NK-s, siis intervjuudest selgus, et üks ministeeriumite esindajatest leidis, et NK tegevus vastab noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele (M1), kuid teine ei osanud sellele vastata (M2). NK intervjueeritavad leidsid, et tegevus vastab noortevaldkonna eesmärkidele (NK3), kuid eriseaduse alusel tegutsedes on tegevuse sisu omanäoline (NK4). Eesmärkidega kursis olnud noortejuhtide poolt toodi peamiste märksõnadena välja isamaaline kasvatus (NK2, NK5) ja füüsiline aktiivsus (NK3, NK5) ning ühel juhul lisati veel skautlik tegevus (NK5). Üks NK intervjueeritav ei osanud eesmärke nimetada (NK1). Eesmärkide saavutamiseks on loodud järgu- ja erikatsetel põhinev tegevusprogramm ning peale igat õppetegevust tuleb teostada analüüs (KL ... 2014, 1). Tegevuse vastamist NK koolitusnõuetele hindasid 2016. aastal malevad sisehindamise raames 4-palli skaalal 3,46-ga (NK ... 2017).

Viimaseks kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on **kliendi rahulolu**. Teooria kohaselt suurendab kodaniku rahulolu pakutava avaliku teenusega ka rahulolu avaliku sektoriga üldiselt (Meijer 2012, 1159). Noorteühingutes väljendub see rahulolu eelkõige liikmete kõrge aktiivsuse ja madala väljalangevusega (Tabel 1). ESÜ ja NK intervjueeritavate hinnangud noorte viimaste aastate aktiivsusele varieerusid – vastavalt stabiilne (ESÜ1, ESÜ4, NK2, NK4) või tõusutrendis (ESÜ3, ESÜ5, NK3, NK5). ESÜ 2017. aasta tegevusaruande kohaselt on ESÜ aktiivsus tõusutrendis (ESÜ ... 2018a, 7), aktiivsemateks piirkondadeks on Tallinn, Tartu, Ida-Virumaa ja Rakvere ning vähemaktiivsed on Lääne-Eesti ja saared (ESÜ4). ESÜ intervjueeritavate poolt toodi välja, et vanuse kasvades noorte aktiivsus väheneb (ESÜ3, ESÜ5), sest vanemate noorte kaasamine tegevusse on keerukam (ESÜ4). Seda võib selgitada sellega, et varem ei olnud vanemskautidele eraldi tegevusprogrammi, kuid nüüd selle tulekuga on hakanud 15–17-aastaste liikmete aktiivsus kasvama (ESÜ3). Seega saab järeldada, et asjakohane tegevusprogramm tõstab liikmete rahulolu, mis avaldub aktiivsuse tõusus. NK teabepäringu vastusest selgub, et NK liikmete aktiivsus on 2017. aastal püsinud 2016. aastaga samal tasemel ning aktiivsemateks piirkondadeks olid Valgamaa, Läänemaa ja Jõgevamaa ning vähemaktiivsemateks Harjumaa, Järvamaa ja Tartu (Tamm 2018b).

Vaadates liikmete väljalangemist, siis 2017. aastal arvati ESÜ-st välja 142 inimest ning liitus 235 (ESÜ ... 2018a, 42–43). Suurim oli väljalangevus 18–26-aastaste grupis – 47 inimest, liitunuid oli enim 6–10-aastaste grupis – 114 inimest (ESÜ ... 2018a, 43). NK-st arvati 2017. aastal välja 335 noorkotkast ning liitus 563 (Tamm 2018b). Seejuures mitmetes NK piirkondades liikmeid juurde ei võeta, kuna palgaline noorteinstruktor ei suuda vabatahtlikke noortejuhte piisavalt toetada või on rühmad täis – ei soovita suurema hulga noorte eest vastutada (NK4).

Intervjuudest selgus, et ESÜ ei ole noorte hulgas üldist rahuloluküsitlust läbi viinud ning rahulolu uuritakse Noortekogu formaadi raames ja peale igat üritust (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5) ning valdavalt on noored tegevusega rahul (ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5). Rahulolematus on tavaliselt väljendanud selles, et noortele ei meeldinud füüsiline pingutus, laagritoit või võistlustel on olnud segadust punktiarvestusega (ESÜ2). Seevastu NK-s viidi 2011. aastal läbi noorte osaluse uuring ning tookord oli 83,3% noortest tegevusega üldiselt rahul – kajastab ka Kodutütarde seisukohta (KL ... 2012, 5). Hetkeseisuga pole need andmed küll enam ajakohased, kuid läbi viidud intervjuud üldiselt toetasid noorte üldist rahulolu, mida peamiselt küsitakse ürituste tagasisidena – suuliselt või kirjalikult (NK1, NK2, NK3, NK4, NK5). Rahulolu peamiseks takistusteks on tegevuse vähenenud atraktiivsus (NK3), puudujäägid varustuses (NK4) ja laagrite korraldus – noorte

turvatunnet lõhutakse või on laagrite õppegrupid liiga suured, mille tulemusena ei jätku kõigile noortele tegevust (NK5). Suurte õppegruppide peamine põhjus on see, et noori on laagrites suhtarvuna noortejuhtidest sedavõrd enam, et väiksemaid õppegruppe ei ole võimalik moodustada.

3. DISKUSSION JA POLIITIKASOOVITUSED

Analüüsidest juhtumianalüüsi tulemusi, siis noorteühingute intervjueritavad hindasid kvaliteeti valdavalt heaks, kuid siiski saab väita, et vaadeldavates peamiselt vabatahtlikest koosnevates noorteühingutes on noorsootöö teenuse kvaliteet piirkonniti ebaühtlane. Samas on teenusepakkuja perspektiivist kooskõla teoreetilise raamistikuga, mille kohaselt kasutatakse teenuste osutamisel partnerlust, kus teenusepakkujateks on vabatahtlused (Paxton, Pearce 2005, 3; Ozolins 2010, 198). Samuti peetakse nii intervjuude kui teoreetilise kirjanduse põhjal oluliseks teenusepakkuja pühendumust (European Commission ... 2015, 15, 29; M1, M2), mis intervjuudest lähtuvalt on NK-s ja ESÜ-s kõrge. Vaadates vabatahtlike noortejuhtide haridust ja väljaõpet, siis on osaline kooskõla teooriaga, mille kohaselt on noorsootöö õnnestumiseks vaja hea hariduse ja asjakohase väljaõppega noorsootöötajaid (INCRE ... 2005, 29–30). ESÜ ja NK noorsootöötajad ei omanud küll noorsootöötaja kutsetunnistust, kuid neile olid tagatud vajalikud organisatsioonisisemed koolitused, läbi mille oli neil omandatud asjakohane väljaõpe.

Juhtumianalüüsist saab järeldada, et ESÜ ja NK vabatahtlikud noorsootöötajad peavad noorsootöö kvaliteeti oluliseks, sest nende poolt kvaliteetse noorsootöö definitsioonides välja toodud aspektid, nagu näiteks tegevuses noorte vajadustest lähtumine ja noorte arendamine selliselt, et neist kasvaksid täisväärtuslikud ühiskonnaliikmed, on kooskõlas avaliku teenuse kvaliteedi käsitluses lähtumine nende vajadustest, kes teenust kõige rohkem vajavad (Øvretveit 2005, 539) ning autori poolt välja töötatud teenuse iseloomu ja kliendile orienteerituse kriteeriumitega (Tabel 1). Tulenevalt kirjandusest ongi kliendile orienteeritus noorsootöö kvaliteedi seisukohast kõige olulisem kvaliteedikriteerium (European Commission ... 2014, 7; National Quality ... 2010, 6).

Arengukohana näeb magistratöö autor ühetaolist teenuse kättesaadavust. Kirjandusest selgus, et ühest küljest aitavad vabatahtlikud teenusepakkujad sageli tagada teenuse kättesaadavust (Van Hal *et al.* 2004 viidatud Gramberg, Vutt 2005, 180), kuid selle seos antud juhtumiuuringus oli pigem vähene. Seevastu selgus intervjuudest, et vabatahtlikel võib teenuse osutamisel olla probleemiks selle järjepidevuse tagamine (Mägi 2015, 9), sest vabatahtlikel on peamine probleem noorsootöösse panustamiseks aja leidmisel (ESÜ1, ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5, NK1, NK2, NK4),

mis mõjutab otseselt teenuse kättesaadavust ning järjepidevust. Teenuse kättesaadavuse aspektist on suurimaks mõjutajaks see, et ESÜ-s ja NK-s puudub piisav hulk vabatahtlikke noorsootöötajaid. Seda järeldust kinnitavad kõik 12 juhtumianalüüsis osalenud intervjueeritavat. Sellest tulenevalt ei saa juurde võtta piisaval hulgal uusi liikmeks soovivaid noori, sest olemasolevatel vabatahtlikel noortejuhtidel on rühmaliikmete piirarv täis (NK3, NK4, ESÜ3), piirkondades puuduvad rühmadel noortejuhid (NK5) või puuduvad rühmad üldse (ESÜ2, ESÜ3, ESÜ4, ESÜ5). Samuti saab eeltoodust järeldada, et potentsiaalselt võib teenuse kvaliteeti hakata mõjutama see, et suure liikmeskonnaga rühmi vedavad vabatahtlikud noortejuhid võivad läbi põleda, sest puuduolevate noortejuhtide tõttu peavad nad töötama suurema koormusega.

Teenuse kättesaadavusega oli NK-s olukord parem. Sellest saab järeldada, et NK-l on täidetud kaks olulist eeltingimust: piirkondades töötab 16 palgalist töötajat (Tamm 2018a) ning KL-i piirkondlik malev tagab NK-le vajaliku administratiiv- ja tagalatoetuse.²⁹ Argumentatsiooni toetab ESÜ esindajaga läbi viidud intervjuu (ESÜ4), kust selgus, et 2016.–2017. aastal eraldati Ühendkuningriigi poolt ESÜ-le programmitoetust, mille raames võeti tööle kolm piirkondlikku koordinaatorit ning tänu sellele aktiveerus piirkondlik tegevus, sh moodustati uusi rühmasid. Vastav järeldus on kooskõlas teoreetilise kirjandusega, mille kohaselt noorsootöös osalevate noorte, noorsootöötajate ja tegevuste ühendamiseks on oluline koordinaatori olemasolu (INCRE ... 2005, 30). Peamine probleem, miks neid piirkondlikke koordinaatoreid ESÜ-s ei ole, on rahaliste vahendite puudumine (ESÜ4), millest omakorda saab järeldada, et riigi poolt kvaliteetse noorsootöö tegemiseks eraldatavad rahalised vahendid ei ole piisavad. Sellest lähtuvalt võib väita, et noorsootöö valdkond tervikuna ei ole prioriteetne, sest teooria kohaselt peaks prioriteetsus väljenduma muuhulgas noortepoliitika rahastamises ja vahendite tagamises (European Commission ... 2015, 18). Valdonna alarahastamist toodi välja nii ühe ministeeriumi esindaja kui ka mõlema noorteühingu esindajate poolt (M2, ESÜ2, ESÜ4, NK2, NK5). Siiski on Noorte Nõukogu ellu kutsumise (NK4, M2), noorte kaasamise riigistrateegia Eesti 2035 koostamisse (M2) ning riigikaitsevaldkonnas ellu kutsutud IHP (M1) valguses lootust, et noorte valdkond muutub järjest olulisemaks. Lähtuvalt IHP-st ning teades, et noortepoliitika valdkond on laiapõhjaline (Dibou 2012, 15), hõlmates kõiki noori mõjutavaid poliitikavaldkondi (Lavchyan, Williamson 2017, 5; Empowering ... 2004, 21; Euroopa Komisjon ... 2001, 16), siis riigikaitsevaldkonnas tehtavat noorsootööd hindas autor riigi jaoks prioriteetsemaks (Tabel 2).

²⁹ Kaitseleidu kodukord. – RT I, 07.08.2018, 6, § 20 lg 4.

Juhtumianalüüsi tulemustest saab olulise kvaliteedi mõjutajana veel välja tuua süsteemse kvaliteedi kontrolli puudumise. ESÜ tegevust kontrollib HTM ainult noorteühingute aastatoetuste raames (sh aruanded), mis reaalsuses väljendub enesehindamises (M2), mis omakorda haakub teoreetilise raamistikuga, sest hinnatakse noortevaldkonna standarditele vastamist (Taru, Peterson 2013, 1–3) ning kontrolli üheks eesmärgiks on välistada need, kes ei kvalifitseeru konkreetse teenuse pakkujaks (Walsh 1991, 505). ESÜ-l endal kvaliteedi hindamise süsteem puudub (ESÜ1, ESÜ2) ning keskselt toimub kvaliteedi hindamine ürituste tagasisidena (ESÜ1, ESÜ4, ESÜ5) ja ürituste aruannetega (ESÜ3), mida autori hinnangul ei saa pidada terviklikuks kvaliteedi hindamise protsessiks. Samas tuleb arvestada, et kvaliteedikontrollisüsteemi loomine võib vajada täiendavaid ressursse, mida ESÜ-l ei pruugi olemasolevate toetuste raamistikus olla piisavalt.

Samuti on probleeme noorsootöö kvaliteedi kontrollimisega NK-s. Nimelt KaM-i poolt kontrollitakse alates 2017. aastast IHP raames toimuvaid tegevusi – teistes tegevustes kontroll puudub (M1). Aruandluse formaadis toimub kontroll KL-i siseselt ning NK-s rakendatakse alates 2014. aastast sisehindamist (NK4), mille tulemusi peetakse teooria kohaselt usaldusväärseteks (Yohalem, Wilson-Ahlstrom 2010, 354). Antud juhtum on peamiseks probleemiks see, et kõik noortejuhid ei ole sisehindamisest teadlikud (NK1, NK3) ning seda ei ole piisavalt omaks võetud ja noortejuhid eeldavad, et selle pinnalt muutusi ei tule (NK2, NK5). Sellest saab järeldada, et olemasolev enesehindamise süsteem ei ole piisavalt efektiivne, millest tulenevalt läheneb iga allüksus noorsootööle lähtuvalt väljakujunenud praktikast ning tervikuna puudub noorteühingus ühtne teenuse kvaliteet. Samasuguse järelduse teeb autor ka ESÜ puhul, sest tervikliku kvaliteedi kontrolli puudumise tulemuseks on see, et teenuse kvaliteet ei saa olla ühetaoline.

Ülejäänud kvaliteedi hindamise kriteeriumite (Tabel 1 ja 2) osas autor olulisi puudusi ei tuvastanud. Usaldusvärsus, asjakohasus ja kliendi rahulolu oli suuremal määral tagatud – esines üksikuid puudujääke. Usaldusvärsuse juures oli kõige suurem probleem selles, et ESÜ ja NK kuvand on mõnevõrra segane (NK1) – laiem avalikkus võib neid kahte noorteühingut omavahel segamini ajada. Vaadeldes uuringufirmade poolt välja toodud ühiskonna teadlikkust nendest noorteühingutest, võrreldes teiste Eestis tegutsevate noorteühingutega, siis seis on väga hea. 2017. aasta uuringu kohaselt oli NK-st teadlik 89% lapsevanematest ja 62% 10–16-aastastest lastest – uuringu valimiks oli ainult eestikeelne elanikkond (Optimist ... 2017; 5,7, 9) ning 2018. aasta uuringu kohaselt oli NK kogutuntus 61% ja ESÜ-l 51% (Kantar Emor ... 2018, 8). Usaldusvärsuse kriteeriumist lähtuvalt selgus, et noorteühingute tegevus oli regulaarne – erandiks olid teenusepakkujast lähtuvad probleemid (välja toodud eespool).

Samuti vastas ESÜ ja NK tegevus noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele, sh NK tegutsemine eriseaduse alusel (NK4) ning noored olid pakutava tegevusega rahul. NK-s oli mõningaid puudujääke kliendile orienteeritusega, mis väljendus selles, et ühingu tasemel kaasatakse noori ebapiisavalt otsustusprotsessidesse, kuid seda kompenseerib – sarnaselt ESÜ-ga – noorte aktiivne kaasamine allüksuste tasemel (NK1, NK2, NK3, NK5). Sellest saab järeldada, et mõlemas noorteühingus on piirkondade tasemel noorte kaasamine üsna sarnane ning ka noorte keskne lähenemine (National Quality ... 2010, 6) on eriti nähtav rühma tasemel.

Kokkuvõtteks on ESÜ-s ja NK-s hinnatud noorsootöö teenuse kvaliteedi tulemused välja toodud Tabelis 2. Skaalana kasutatakse sõnalist hindamist järgnevalt: ei mõjuta/vastab, mõjutab/vastab osaliselt, mõjutab oluliselt/olulised puudujäägid ja mõjutab täielikult/ei vasta. Hindamisskaalal **ei mõjuta/vastab** tähendab, et vaadeldavas noorteühingus on kõnealune mõjutav tegur/kvaliteedikriteerium täidetud, sh indikaatorites on lubatud üksikud väheolulised puudujäägid, mis ei mõjuta teenust. **Mõjutab/vastab osaliselt** tähendab, et vaadeldavas noorteühingus on kõnealune mõjutav tegur/kvaliteedikriteerium täidetud osaliselt, sh indikaatoritest on lubatud 1/3 mittetäitmine. **Mõjutab oluliselt/olulised puudujäägid** tähendab, et vaadeldavas noorteühingus on kõnealune mõjutav tegur/kvaliteedikriteerium täidetud puudulikult, sh indikaatoritest on lubatud 2/3 mittetäitmine. **Mõjutab täielikult/ei vasta** tähendab, et vaadeldavas noorteühingus on kõnealune mõjutav tegur/kvaliteedikriteerium täielikult täitmata, sh ei esine ühtegi indikaatorit.

Tabel 2. NK ja ESÜ noorsootöö teenuse kvaliteedi hindamise võrdlustabel

Hinnangud noorsootöö kvaliteeti mõjutavate teguritele		
Tegur	Hinnang	
	NK	ESÜ
Valdkonna prioriteetsus	mõjutab osaliselt	mõjutab oluliselt
Teenuse iseloom	mõjutab osaliselt	ei mõjuta
Teenusepakkuja	mõjutab osaliselt	mõjutab osaliselt
Kvaliteedi kontroll	mõjutab oluliselt	mõjutab oluliselt
Hinnangud noorsootöö kvaliteedi vastavusele		
Kriteerium	Hinnang	
	NK	ESÜ
Kliendile orienteeritus	vastab osaliselt	vastab
Kättesaadavus	vastab osaliselt	olulised puudujäägid
Usaldusväärsus	vastab osaliselt	vastab osaliselt
Asjakohasus	vastab	vastab
Kliendi rahulolu	vastab	vastab

Allikas: Autor.

Eeltoodust lähtuvalt teeb autor järgnevad poliitikasoovitused:

- 1) Riigi poolt on vajalik suurenda üleriigilistele noorteühingutele eraldatavaid toetusi selliselt, et noorteühingutel oleks võimalik maakondadesse palgata piirkondlikke noorsootöö koordinaatoreid. Selle tulemusena suureneks noorsootöö teenuse kättesaadavus, sh eriti maapiirkondades.
- 2) Riigi poolt senisest veelgi jõulisemalt vabatahtliku noorsootöö tunnustamine. Selleks on näiteks riiklikult võimalik rakendada tasustatud lisapuhkuse päevi neile vabatahtlikele, kes panustavad regulaarselt mõne noorteühingu tegevusse ning maksta aktiivsematele vabatahtlikele noorsootöötajatele stipendiumit (meetmete rakendamisel arvestada minimaalse bürokraatia printsiipi). See potentsiaalselt suurendaks motiveeritud vabatahtlike hulka, mis omakorda parandaks teenuse kättesaadavust ning usaldusväarsust.
- 3) Samuti tasuks kaaluda riigi-poolse järelevalve tõhustamist noorsootöö teenusepakkujate üle. Selleks võiks rakendada perioodilist kvaliteedikontrolli süsteemi, mis käsitleks endas ka vahetuid kontrollkäike teenusepakkujate poolt pakutava noorsootöö teenuse kontrollimiseks. Sellega mõjutataks positiivselt noorteühingute poolt pakutava teenuse asjakohasust, sh noortevaldkonna eesmärkidele ja noorsootöö põhimõtetele vastamist. Kontrolli tulemusi võiks arvestada ka riiklike tegevustoetuste maksmisel.
- 4) Noorteühingutel tuleks tõhustada olemasolevaid noorsootöö kvaliteedi kontrollmehhanisme. Selleks soovitab autor kasutada kombineeritult nii enesehindamist kui välist kontrolli – noorteühingutes ellu kutsutud kontrollmeeskondade poolt või määrata kogunud ja pädevate vabatahtlike noorsootöötajate hulgast välised kvaliteedi hindajad ning kasutada ka perioodilisi rahuloluküsitlusi. Tulemuseks on teenuse kvaliteedi paranemine ja ühtlustamine. Läbi selle mõjutatakse positiivselt nii noorele orienteeritust kui ka asjakohasust, mis omakorda väljendub noorte rahulolu tõususe ühingu tegevusega.

KOKKUVÕTE

Maailmas laiemalt kui ka Eestis on probleemiks elanikkonna vananemine, mille tulemusena on tulevkuus noori vähem kui neid on täna. See suundumus sunnib noori järjest rohkem ühiskonna elus kaasa rääkima ja vastutust võtma. Samal ajal on probleemiks noorte hulgas levivad negatiivsed trendid, sh noorte töötus, mitteõppivad ja töötavad noored, millele Eestis pööratakse olulist tähelepanu Noortevaldkonna arengukava 2014–2020 raames. Nende probleemide ja küsimustega tegeleb otseselt noortepoliitika, sh noortele suunatud meetmeid rakendatakse ellu läbi noorsootöö, mida peetakse noortepoliitika võtmetööriistaks.

Eeltoodust lähtuvalt on oluline, et noorsootöö teenuse pakkumine oleks kvaliteetne – tagaks püstitatud eesmärgid. Seejuures ei ole võimalik kvaliteetset noorsootöö teenust pakkuda, kui selleks puuduvad eeltingimused, st vahendid teenuse pakkumiseks ning teenusepakkuja. Sellest tulenevalt oli magistritöö eesmärgiks hinnata noorsootöö teenuse kvaliteeti kahes Eestis tegutsevas noorteühingus – Noored Kotkad (edaspidi NK) ja Eesti Skautide Ühingus (edaspidi ESÜ) ning selgitada välja peamiselt kvaliteeti mõjutavad tegurid. Eesmärgi saavutamiseks püstitas magistritöö autor alljärgnevad uurimisküsimused:

1. Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?
2. Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?
3. Millised on peamised noorsootöö teenuse kvaliteeti mõjutavad tegurid noorteühingutes?

Magistritöö oli kvalitatiivne juhtumianalüüs, milles kasutati uurimismeetoditena dokumendianalüüsi ja poolstruktureeritud intervjuud. Magistritöö jagati kaheks peamiseks osaks. Esimese osa moodustas teoreetiline raamistik, milles analüüsiti omavahel noorsootöö ja avaliku teenuse kvaliteedi alast teoreetilist kirjandust. Kõnealuselt kirjandusest lähtuvalt vaadeldi peamisi noorsootöö kvaliteeti mõjutavaid tegureid, milleks on valdkonna prioriteetsus, teenuse iseloom, teenusepakkuja ja kvaliteedi kontroll. Samuti töötati teoreetilise kirjanduse põhjal välja järgnevad kriteeriumid noorsootöö kvaliteedi hindamiseks: kliendile orienteeritus, kättesaadavus, usaldusväarsus, asjakohasus ja kliendi rahulolu. Teoreetilisele osale järgnes empiiriline osa, milles tutvustati uurimismetoodikat, NK-st ja ESÜ-st lähtuvalt Eesti juhtumit ning hinnati teoreetilise osa

kirjanduse põhjal välja töötatud kriteeriumite alusel nendes noorteühingutes tehtavat noorsootöö teenuse kvaliteeti ja mõjutavaid tegureid. Andmete kogumisel analüüsiti noortepoliitika, noorsootöö ja vaadeldud noorteühingute dokumente ning Haridus- ja Teadusministeeriumi, Kaitseministeeriumi, NK ja ESÜ esindajatega viidi oktoobris-novembris 2018 läbi kokku 12 intervjuud. Empiirilisele osale järgnes diskussioon, kus analüüsiti teoreetilise osa ja juhtumianalüüsi omavahelisi seoseid ning tehti poliitikasoovitused.

Empiirilises osas selgus, et peamine probleem NK-l ja ESÜ-l kvaliteetse noorsootöö teenuse osutamisel on vabatahtlike noorsootöötajate puudus. Kõnealune probleem tõusis eriti teravalt esile ESÜ juhtumis, sest mitmetes maakondades puuduvad vabatahtlikud noorsootöötajad, mille tulemusena ei ole seal ka ühtegi skaudiüksust. NK olukord oli mõnevõrra parem, kuna neil on igas maakonnas palgaline töötaja, kelle ülesandeks on NK piirkondliku noorsootöö korraldamine. Samuti selgus, et noorteühingutel on puudu nii rahalisi kui ka muid vahendeid. Seejuures oli probleem jällegi teravam ESÜ-l, sest NK toetus on alates 2017. aastast rakendunud Noorte isamaalise hariduse programmiga märgatavalt tõusnud ning lisaks osutab Kaitseliit NK-le administratiiv- ja tagalatoetust. Täiendavalt selgus, et ministeeriumite poolne kvaliteedikontroll vaadeldavate noorteühingute osas on puudulik. Samuti on vajakajäämisi noorteühingute enda sisestes kvaliteedikontrolli mehhanismides, sh ESÜ-l puuduvad kesksed kvaliteedikontrolli mehhanismid.

Teoreetilise ja empiirilise osa põhjal võib NK ja ESÜ poolt pakutava noorsootöö kvaliteeti hinnata piirkonniti ebahühtlaseks. Olulisemad puudujäägid olid teenuse kättesaadavusega, mida autori hinnangul mõjutas kõige rohkem valdkonna ebapiisav rahastamine ja vabatahtlike noorsootöötajate puudus. Ebapiisav rahastamine väljendus eelkõige ESÜ juhtumis, millest saab teha järelduse, et noortepoliitika valdkond ei ole tervikuna Eestis prioriteetne. Teisalt NK näitel saab teha üldistatud järelduse, et riigikaitsevaldkonnas tehtav noorsootöö on muutunud järjest prioriteetsemaks. Kvaliteetse noorsootöö teenuse pakkumist mõjutasid ka ebapiisavad või puuduvad kvaliteedi kontrollmehhanismid, mille tulemusena saab järeldada, et ESÜ-s ja NK-s on piirkondlikel tasemetel noorsootöö kvaliteet ebahühtlane. Eeltoodust tulenevalt on oluline suurendada riigi poolt üleriigilistele noorteühingutele eraldatavaid toetusi, senisest veelgi jõulisemalt tunnustada vabatahtlikku noorsootööd, kaaluda noorsootöö teenusepakkujate üle riigi poolse järelevalve tõhustamist ning noorteühingutel tuleks tõhustada olemasolevaid kvaliteedi kontrollmehhanisme.

Kokkuvõtteks teeb autor ettepaneku, et edaspidi võiks noorsootöö kvaliteedi alastes uurimustes süvendatult uurida laiemalt noorteühingute tegevuse sisukvaliteeti ning selle vastavust noortevaldkonna eesmärkidele ja noorsootöö põhimõtetele.

SUMMARY

EVALUATING THE QUALITY OF YOUTH WORK BASED ON THE EXAMPLES OF THE ESTONIAN DEFENCE LEAGUE BOYS ORGANIZATION AND ESTONIAN SCOUT ASSOCIATION

Henri Ley

The issue of aging populations is a problem both in Europe as well as in Estonia, with the result being fewer young people in the future than there are today. This trend is forcing young people to contribute to the wellbeing of society as a whole, to join in the overall discussion and to assume responsibility. Young people are also experiencing negative trends, such as youth unemployment, young people dropping out of school and having to take up employment. As a result, the Estonian government has published the Youth Field Development Plan 2014-2020, which addresses these issues. The plan deals directly with youth policy, including youth-oriented measures implemented through youth work, which is considered to be a key tool for youth policy.

It is therefore important that the youth work service being offered is high quality in order to ensure that the set objectives are met. However, it is not possible to provide a high quality youth work service if the basic foundations are not in place, i.e., the facilities to provide a quality service and service providers.

As a result, the aim of this master's thesis is to evaluate the quality of youth work service in two youth associations operating in Estonia and to identify the factors that most influence their quality. To achieve this goal, the author of the thesis sets out the following research questions:

- 1. What are the criteria for measuring the quality of youth work?*
- 2. What is the quality of the youth work provided by youth organisations, such as the Young Eagles (the Estonian Defence League boys' organisation) and the Estonian Scout Association?*

3. *What are the main factors affecting the quality of the youth work service in youth associations?*

The master's thesis is divided into two main sections. The first section represents the theoretical framework for analysing the theoretical publications focusing on the quality of youth work and public service. The main factors influencing the quality of youth work in accordance with theoretical publications, i.e. the priority of the area, the nature of the service, service providers and quality control, were examined. Based on available publications, the following criteria have also been developed in order to evaluate the quality of youth work: customer orientation, availability, reliability, relevance, and customer satisfaction. The theoretical section is followed by an empirical section, which is a qualitative case analysis based on data collected from documentary analysis and semi-structured interviews. In the empirical section, the quality of youth work performed in two youth associations is assessed on the basis of the criteria and the main influencing factors developed according to the theoretical section of the publications. The empirical section is followed by a discussion that analyses the relationships between the theoretical section and the case study, and makes policy recommendations.

In the empirical section, it became clear that the main problem in the Young Eagles and the Estonian Scout Association in providing quality youth work is the shortage of volunteer youth workers. This problem is especially acute for the Estonian Scout Association, as there are no volunteer youth workers in many counties, and therefore no scouts. The status of the Young Eagles was somewhat healthier, as they are subordinated to the Estonian Defence League and thus have a paid employee in each county who is tasked with organising the youth work of the Young Eagles. It was also found that youth organisations lack both financial and other resources. The problem was again more critical in the Estonian Scout Association, as support for the Young Eagles has increased significantly since 2017 due to the educational programme of the Pro Patria Union, and the Estonian Defence League also provides administrative and background support to the Young Eagles. In addition, it became clear that the quality assurances given by the ministries regarding the youth organisations in question were incomplete. There are also shortcomings in the quality control mechanisms of the youth associations themselves, including the Estonian Scout Association, which currently does not have any central quality control mechanisms in place.

Based on the theoretical and empirical sections, it appears that the quality of youth work provided by the Young Eagles and the Estonian Scout Association is unbalanced at regional level. The

research revealed major deficiencies in the availability of services, which the author estimates is due to inadequate funding for the sector and a lack of volunteer youth workers. The issue of inadequate funding was the most apparent in the case of the Estonian Scout Association, as a result of which it can be concluded that the area of youth policy is not a priority for the state as a whole. By contrast, in the example of the Young Eagles, the general conclusion can be made that youth work in the field of defence has become an increasing priority. Quality inputs were also influenced by the insufficient or poor quality control mechanisms, which indicates that the quality of youth work is uneven at regional level both in the case of the Estonian Scout Association as well as the Young Eagles. Based on the above, it is important to increase the state subsidies allocated to nationwide youth associations, to strengthen volunteer youth work, to consider increasing the monitoring of youth work providers by the state, and for youth organisations to improve their existing quality control mechanisms.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Allekand, A., Lill, H. (2009). Noored ja riigikaitse. – *Noortemonitor 2009*. Tallinn: Eesti Noorsootöö Instituut, 161–172. Kättesaadav: http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSHOgZmljkyMDEwLzEyLzE0LzE1XzM4XzQwXzcwMV9Ob29ydGVNb25pdG9yXzIwMDlfZmluYWwucGRm/15_38_40_701_NoorteMonitor_2009_final.pdf, 09.06.2018.
- Bilouseac., I. (2012). Doctrinaire Controversies on the Concept of Public Service. – *The USV Annals of Economics and Public Administration*, Vol. 12, No. 1, 238–243. Kättesaadav: <http://www.seap.usv.ro/annals/ojs/index.php/annals/article/view/477/473>, 23.05.2018.
- Blackhalm, L., Smith, J. (2018). Open Youth Work in a Closed Setting: Applying key elements of Youth Work in a school. – *International journal of open youth work: Learning from practice*, No. 2. (Ed.) P. Grace. Birmingham: The European Research Network of Open Youth Work, 21–37.
- Bohn, I. (2007). *The Socio-economic Scope of Youth Work in Europe: Final Report*. Frankfurt: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Kättesaadav: <https://www.jugendpolitikeneuropa.de/downloads/4-20-2430/814.pdf>, 06.03.2018.
- Bouckaert, G.; Van de Walle, S. (2003). Quality of Public Service Delivery and Trust in Government. – *Governing Networks: EGPA Yearbook*. (Ed.) A. Salminen. Amsterdam: IOS Press, 299–318.
- Bowen, D. E., Schneider, B. (1994). *Services Marketing and Management: Implications for Organizational Behavior*. 2nd ed. Los Angeles: CEO Publication. Kättesaadav: https://ceo.usc.edu/files/2016/09/1987_06-g87_6-Services_Marketing_and_Management.pdf, 16.12.2018.
- Brady, K. M., Cronin, J. J. Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. – *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3, 34–49. Kättesaadav: <https://pdfs.semanticscholar.org/d2b8/3722700b1d99fd13b1cb95586b1bfd82d8f3.pdf>, 25.03.2018.
- Brown, T. L., Potoski, M. (2003). Contract–Management Capacity in Municipal and County Governments. – *Public Administration Review*, Vol. 63, No. 2, 153–164.
- Committee of Ministers of the Council of Europe Recommendation CM/Rec(2015)3. Access of young people from disadvantaged neighbourhoods to social rights. Kättesaadav: <https://rm.coe.int/168066671e>, 01.04.2018.

- Coussée, F. (2008). The youth work paradox. – *A Century of Youth work Policy*. (Ed.) F. Coussée. Gent: Academia Press, 3–16.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., Rentz, J. O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. – *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 24, No. 1, 3–16.
- Denstad, F. Y. (2009). *Youth Policy Manual: How to develop a national youth strategy*. Strasbourg: Council of Europe Publishing. Kättesaadav: https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/7110707/YP_Manual_pub.pdf/7b17e1e6-e8b6-4041-902e-3b3ad0973c45, 04.04.2018.
- Dibou, T. (2012). Towards a better understanding of the model of EU youth policy. – *Studies of Changing Societies Journal*. Vol. 1, No. 5, 15–37.
- Eesti Kaitseliidu kodukord. RT I, 07.08.2018, 6.
- Eesti Kaitseliidu seadus. RT I, 20.04.2018, 6.
- Eesti noorsootöö kontseptsioon*. (2001). Tallinn: Haridusministeerium. Kättesaadav: <https://www.entk.ee/sites/default/files/Eesti%20noorsoot%C3%B6%C3%B6%20kontseptsioon.doc>, 09.06.2018.
- Eesti noortevaldkonna koolituspoliitika analüüs*. (2013). Tallinn: SA Archimedes Euroopa Noored Eesti büroo. Kättesaadav: <http://mitteformaalne.archimedes.ee/wp-content/uploads/2014/07/Noortevaldkonna-koolituspoliitika-anal%C3%BC%C3%BCs.pdf>, 27.08.2018.
- Eesti Skautide Ühing aastaaruanne 2017. (2018a). Kättesaadav: <https://www.skaut.ee/images/Dokumendid/ES-aastaaruanne-2017.pdf>, 03.10.2018.
- Eesti Skautide Ühing arengukava 2013–2021*. (2012). Kättesaadav: https://www.skaut.ee/images/Dokumendid/Arengukava_2013-2021.pdf, 14.05.2018.
- Eesti Skautide Ühing majandusaasta aruanne 2017. (2018b).
- Eesti Skautide Ühing põhikiri*. (2016). Kättesaadav: https://www.skaut.ee/images/Dokumendid/ESUpohikiri_01-18-160319.pdf, 07.07.2018.
- Eesti Vabariigi noorsootöö seadus. RT I 1999, 27, 392.
- Eesti Vabariigi noorsootöö seadus. RT I, 04.07.2017, 39.
- Eggs in a Pan: Speeches, Writings and Reflections by Peter Lauritzen*. (2008). /Eds. Y. Ohana, A. Rothemund. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Elg, M., Wihlborg, E., Örnerheim, M. (2017). Public quality – for whom and how? Integrating public core values with quality management. – *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 28, No. 3–4, 379–389.

- Empowering youth through national policies.* (2004). United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. Kättesaadav: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001345/134502e.pdf>, 31.03.2018.
- Ernst & Young AS (2016). *Noorsootöös osalevate noorte rahulolu noorsootööga: lõpparuanne.* Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/ey_entk_lopparuanne.pdf, 09.06.2018.
- Euroopa Komisjoni 21. november 2001. aasta otsus COM (2001) 681, millega võeti vastu valge raamat: uus hoog Euroopa noortele. Kättesaadav: <https://enl.ee/UserFiles/Organisatsiooni%20tekstid/noortepoliitika/valgeraamat.pdf>, 01.04.2018
- European Commission (2015). *Quality Youth Work: A common framework for the further development of youth work.* Brussels: Directorate-General for Education and Culture. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf, 22.10.2018.
- European Commission. (2014). *Working with young people: the value of youth work in the European Union.* Brussels: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/study/youth-work-report_en.pdf, 30.09.2018.
- Eurostat. (2009). *Youth in Europe: A statistical portrait.* Luxembourg: Publications Office of the European Union. Kättesaadav: <https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/1668203/YouthinEurope.pdf/40f42295-65e4-407b-8673-95e97026da4a>, 21.03.2018.
- Ferris, J., Graddy, E. (1986). Contracting Out: For what? With whom?. – *Public Administration Review*, Vol. 46, No. 4, 332–344.
- Gramberg, A., Vutt, M. (2005). Vabatahtliku tegevuse väljakutsed Eestis. – *Riigikogu Toimetised*, Vol. 11, 179–186. Kättesaadav: <https://www.digar.ee/arhiiv/ru/download/235666>, 30.09.2018.
- Grönroos, C. (1998). Marketing services: The case of a missing product. – *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 13, No. 4/5, 322–338. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/profile/Christian_Groenroos/publication/215915792_Marketing_services_The_case_of_a_missing_product/links/5645bd6e08aef646e6cd5071/Marketing-services-The-case-of-a-missing-product.pdf, 25.03.2018.
- Gröroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. – *European Journal of Marketing*. Vol. 16, No. 7, 30–41. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/publication/233484123_An_Applied_Service_Marketing_Theory, 25.03.2018.
- Gummesson, E., Grönroos, G. (2012). The emergence of the new service marketing: Nordic School perspectives. – *Journal of Service Management*, Vol. 23, No. 4, 479 – 497.

- Haridus- ja Teadusministeerium. (2011). Haridus- ja teadusministri 30. juuni 2008.a käskkiri nr 718 „Programmi „Noorsootöö kvaliteedi arendamine“ kinnitamine ja programmi elluviija volituste andmine“ muutmise. Kättesaadav: <https://www.entk.ee/sites/default/files/ESF%202006-2013.pdf>, 10.06.2018.
- Haridus- ja Teadusministeerium. (2017). Haridus- ja teadusministri 14. veebruari 2008. a käskkiri nr 1.12/17/52 „2017. aastal noorteühingute aastatoetuse saajate ja eraldatavate toetuste suuruse kinnitamine“. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/aastatoetuse_saajad_ja_toetussummad_2017.pdf, 05.11.2018.
- HM Treasury. (2002). *The Role of the Voluntary and Community Sector in Service Delivery: A Cross Cutting Review*. London: HM Stationery Office. Kättesaadav: <http://www.huckfield.com/wp-content/uploads/2013/01/02-HM-Treas-Role-of-VCS-in-Service-Delivery-Sep.pdf>, 25.08.2018.
- Holzer, M., Charbonneau, E., Younhee, K. (2009). Mapping the terrain of public service quality improvement: twenty-five years of trends and practices in the United States. – *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 75, No. 3, 403–418.
- Ilhaamie, A. G. A. (2010). Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings. – *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 1, No. 1, 40–45. Kättesaadav: <http://www.ijtef.org/papers/8-C145.pdf>, 22.08.2018.
- Intercultural Center for Research in Education (INCRE), National Institute on Out-of School Time (NIOST). (2005). Pathways to success for youth: What Counts in After-School. – *Massachusetts After-School Research Study (MARS) REPORT*. Boston, Massachusetts: United Way of Mass Bay. Kättesaadav: <https://www.wcwonline.org/vmfiles/MARSReport.pdf>, 06.03.2018.
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., Fornell, C. (1995). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. – *Journal of Consumer Research*, Vol. 24, No. 4. University of Chicago Press, 695–707. Kättesaadav: <https://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1428&context=articles>, 22.04.2018.
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. – *Journal of Economic Psychology*, Vol. 22, No. 2, 217–245.
- Jõe, H. (2010). Noored ja vabatahtlik tegevus. – *Noortemonitor 2009*. Tallinn: Eesti Noorsootöö Instituut, 101–114. Kättesaadav: http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlshOgZmIjkyMDEwLzEyLzE0LzE1XzM4XzQwXzcwMV9Ob29ydGVNb25pdG9yXzIwMDlfZmluYWwucGRm/15_38_40_701_NoorteMonitor_2009_final.pdf, 25.05.2018.
- Kaitseliidu majandusaasta aruanne 2017. (2018). Kättesaadav: http://www.kaitseliit.ee/files/kaitseliit/img/files/KL_2017_Aruanne.pdf, 07.07.2018.

- Kaitseliit. (2012). *Noorte osaluse ilu & valu kodutütarde ja noorkotkaste pilgu läbi. Uuringu kokkuvõte.*
- Kaitseliit. (2013). *Kaitseliidu noorteorganisatsioonide – Kodutütred ja Noored Kotkad – arengukava aastateks 2014–2020.* Kättesaadav: http://www.nooredkotkad.ee/files/nooredkotkad/img/files/Arengukava_2020_10_04_2013.pdf, 08.07.2018.
- Kaitseliit. (2017). *Kaitseliidu arengukava 2030.* Kättesaadav: http://www.kaitseliit.ee/files/kaitseliit/img/files/20171127_KL_arengukava.pdf, 01.09.2018.
- Kaitseministeeriumi ja Kaitseliidu vahel 16.01.2017 sõlmitud Kaitseliidule eraldatava tegevustoetuse ja sihtfinantseerimise lepingu nr K-0.5-6/17/513LP muutmine. (18.12.2017). Kättesaadav: [http://www.kaitseliit.ee/gopro/avalik.nsf/documents/NT000F625A/%24file/KL%202017%20lepingu%20muutmine%20\(detsember\)%20\(002\).doc](http://www.kaitseliit.ee/gopro/avalik.nsf/documents/NT000F625A/%24file/KL%202017%20lepingu%20muutmine%20(detsember)%20(002).doc), 20.12.2018.
- Kaitseministeeriumi ja Kaitseliidu vahel 28.03.2017 sõlmitud koostöökokkulepe nr 1.1-17/17/120. – *Noorte isamaalise hariduse programm.* Kättesaadav: <http://www.kaitseliit.ee/gopro/avalik.nsf/documents/NT000DB806/%24file/ATTHNPF M.pdf>, 20.11.2018.
- Kandampully, J., Solnet, D. (2015). *Service Management Principles for Hospitality and Tourism.* 2nd ed. United States: Kendall Hunt Publishing Kättesaadav: https://he.kendallhunt.com/sites/default/files/uploadedFiles/Kendall_Hunt/Content/Higher_Education/Uploads/Kandampully_Solnet_2e_Chapter3.pdf, 22.04.2018.
- Kantar Emor. (2018). *Eesti Skautide Ühingu tuntuse uuring.*
- Kazjulja, M., Roosmaa, E.-L. (2016). Noored sisenemas tööturule: raskused ja toimetulekuviisid. – *Sotsiaaltrendid 7.* (Toim.) K. Põder. Tallinn: Statistikaamet, 121–145.
- Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“.* (2011). Vabariigi Valitsus. Kättesaadav: https://riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/Failid/konkurentsivoime_kava_eeesti_2020_2011.pdf, 27.08.2018.
- Lavchyan, Z., Williamson, H. (2017). *Youth policy: the Essentials.* Brussels: Youth Partnership. Kättesaadav: <https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/7110668/Brochure+Youth+Policy+Essentials.pdf/79333ff6-5d54-cc68-bc4f-305168a6b3a9>, 01.04.2018.
- Lember, V., Parrest, N., Tohvri, E. (2011). *Vabaiühendused ja avalikud teenused: partnerlus avaliku sektoriga.* (Toim.) A. Rammo. Eesti Mittetulundusühingute ja Sihtasutuste Liit MTÜ. Kättesaadav: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/vabauhendused_ja_avalikud_teenused_-_partnerlus_avaliku_sektoriga.pdf, 25.09.2018.

- Löffler, E. (2002). Defining and Measuring Quality in Public Administration. – *Building Better Quality Administration for the Public: Case Studies from Central and Eastern Europe*. (Eds) J. Caddy, M. Vintar. Bratislava: NISPAcee, 15–37.
- Macbeath, J. (1999). *Schools must speak for themselves: the case for school self-evaluation*. London and New York: Taylor & Francis e-Library. (2005). Kättesaadav: https://www.essr.net/~jafundo/mestrado_material_itgikhnd/SP/Schools_Must_Speak_for_Themselves_The_Case_for_School_Self_Evaluation_Whats_in_It_for_Schools_.pdf, 19.04.2018.
- Mairesse, P. (2009). Youth work and policy at European level. – *The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today*. (Eds.) G. Verschelden, F. Coussée, T. Van de Walle, H. Williamson. Strasbourg Cedex: Council of Europe Publishing, 11–16.
- Mangold, W. G., Babakus, E. (1991). Service Quality: the Front-stage vs. the Back-stage Perspective. – *Journal of Services Marketing*, Vol. 5 No. 4, 59–70.
- Martinović, M, Pavlič, I, Tolić, M, Š. (2017). Measurement of Local Public Services Quality Using SERVQUAL: The Case of Dubrovnik. – *Ekonomika Misao i Praksa*, Vol. 26, No. 2 , 593–610. Kättesaadav: <https://hrcak.srce.hr/file/282082>, 30.06.2018.
- Meijer, A. (2012). Co-Production in an Information Age: Individual and Community Engagement Supported by New Media. – *Voluntas*, Vol. 23, No. 4, 1156–1172.
- Murakas, R. (2018). *Noorsootöös osalevate noorte rahulolu noorsootöoga: uuringu lõppraport*. Tartu: Tartu Ülikooli ühiskonnateaduste instituut. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/uuringud/noorsootoos_osalevate_noorte_rahulolu_noorsootooga_loppraport_2018a.pdf, 30.09.2018.
- Mägi, K. (2015). Vabatahtlikkuse printsiipide rakendamine sisejulgeoleku valdkonnas. (Magistritöö). Tallinna Tehnikaülikooli Sotsiaalteaduskonna Ragnar Nurkse innovatsiooni ja valitsemise instituut. Tallinn. Kättesaadav: <https://digi.lib.ttu.ee/i/file.php?DLID=2757&t=1>, 25.08.2018.
- National Quality Standards Framework (NQSF) for Youth Work*. (2010). Dublin: Office of the Minister for Children and Youth Affairs. Kättesaadav: https://www.dcy.gov.ie/documents/publications/NQSFPublication_ENGLISH_270710.pdf, 16.06.2018.
- National Youth Agency. (2013). *National Youth Agency Commission into the role of youth work in formal education*. Kättesaadav: <http://www.nya.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/Commission-into-the-role-of-youth-work-in-formal-education.pdf>, 22.03.2018.
- Noored Kotkad. (2017). *Noorte Kotkaste sisehindamise 2014–2016 koondtabel*.
- Noorsootöö strateegia 2006–2013 täitmise lõpparuanne, sh 2013. aasta aruanne*. (2014). Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/noorsootoo_strateegia_lõpparuanne_vv_parandatud_noortearv.pdf, 26.11.2018.

- Noorsootöö strateegia 2006–2013.* (2006). Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/noorsootoo_strateegia_0.pdf, 09.06.2018.
- Noortemonitor 2009.* Tallinn: Eesti Noorsootöö Instituut. Kättesaadav: http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlshOGZmIjkyMDEwLzEyLzE0LzE1XzM4XzQwXzcwMV9Ob29ydGVNb25pdG9yXzIwMDlfZmluYWwucGRm/15_38_40_701_NoorteMonitor_2009_final.pdf, 10.11.2018.
- Noorteorganisatsiooni Noored Kotkad põhikiri.* (2013). Kaitseliit: Tallinn. Kättesaadav: http://www.nooredkotkad.ee/files/nooredkotkad/img/files/Noorte_Kotkaste_pohikiri_01_DETS2013.pdf, 07.07.2018.
- Noortevaldkonna arengukava 2014–2020.* (2013). Eesti Vabariigi Valitsus. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/noortevaldkonna_arengukava_2014-2020.pdf, 09.06.2018.
- Noortevaldkonna programm 2018–2021.* (2017). Haridus- ja Teadusministeerium (2017). Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/10_noortevaldkonna_programm_2018-2021.pdf, 28.10.2018.
- O'Donovan, J., Cairns, D., Sousa, M., Valcheva, V. (2018). *Mapping the educational and career paths of youth workers Report.* (Ed.) James O'Donovan. The European Union and the Council of Europe. Kättesaadav: <https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/10886476/YWEdu+Mapping+Report-DLJR9WJF.pdf/52339377-1556-2f15-f65b-b15df0aa497c>, 16.06.2018.
- Optimist Public OÜ, Faktum & Ariko OÜ. (2017). *Kaitseliidu noorteorganisatsioonide Noored Kotkad ja Kodutütred kuvandi uuringutulemuste analüüs ja kommunikatsioonisoovitused.*
- Ozolins, U. (2010). Factors that determine the provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation. – *The Journal of Specialised Translation*, Vol. 14, 194–215.
- Øvretveit, J. (2005). Public Service Quality Improvement. – *In The Oxford Handbook of Public Management.* (Eds.) E. Ferlie, L. E. Lynn, C. Pollitt. Oxford: Oxford University Press, 537-562.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. – *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12-40. Kättesaadav: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf, 25.03.2018.
- Parry, G., Newnes, L. B., Huang, X. (2011). Goods, Products and Services. – *Service Design and Delivery.* (Eds.) M. Macintyre, G. Parry, J. J. Angelis. London: Springer, 19–29.

- Paxton, W., Pearce, N., Unwin, J., Molyneaux, P. (2005). *The voluntary sector delivering public services: Transfer or transformation?*. York: Joseph Rowntree Foundation. Kättesaadav: <http://www.commoncauseconsulting.co.uk/wp-content/uploads/2012/02/Voluntary-Sector-Delivering-Public-Services.pdf>, 28.09.2018.
- Peterson, L. (2014). Noortevaldkond kui noortele hääle andja. – *Noorteseire aastaraamat 2013: Noorsootöö tulemuslikkuse hindamine*. Tallinn: SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, 51–68.
- Pollitt, C. (1988). Bringing Consumers into Performance Measurement: concepts, consequences and constraints. – *Policy & Politics*, Vol. 16, No. 2. Policy Press, 77–87.
- Polyakova, O., Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: are they still relevant? – *The Marketing Review*, Vol. 15, No. 1. Westburn Publishers Ltd, 59–82.
- Prinzjakowitsch, W. (2017). The preventive role of open youth work in radicalisation and extremism. – *International journal of open youth work: Theory and Practice*, No. 1. (Ed.) P. Grace. Birmingham: The European Research Network of Open Youth Work, 66–87.
- Pungar, M. (2014). Ajateenijast juhtide hoiakute kujundamine Kuperjanovi ja Viru jalaväepataljoni jalaväekompaniide näitel (Magistritöö). Kaitseväe Ühendatud Õppeasutused, humanitaar- ja sotsiaalteaduste õppetool. Kättesaadav: https://ilias.mil.ee/goto.php?target=file_30910_download&client_id=uusilias, 24.10.2018.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., Naidoo, P (2010). Service Quality in the public service. – *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 3, No. 1. (Eds.) M. Jalbert, T. Jalbert. The Institute for Business and Finance Research, LLC, 37–50. Kättesaadav: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/IJMMR-V3-N1-2010.pdf>, 01.07.2018.
- Resolutions and Decisions adopted by the General Assembly during its Thirty-sixth session A/36/215 and A/36/28 (1981)*. Kättesaadav: <http://research.un.org/en/docs/ga/quick/regular/36>, 07.03.2018.
- Selliöv, R. (2017). *Osalus noorsootöös*. Haridus- ja teadusministeeriumi aasta-analüüs 2017. Eesti hariduse viis tugevust. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium. Kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/uuringud/eesti_noorte_osalemise_noorsootoos.pdf, 09.06.2018.
- Silver Tamm, Noorte Kotkaste peavanema 02. novembri 2018. a e-kiri.
- Silver Tamm, Noorte Kotkaste peavanema 23. novembri 2018. a e-kiri.
- Siurala, L. (2006). *A European framework for youth policy*. Strasbourg: Directorate of Youth and Sport Council of Europe Publishing. Kättesaadav: https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/3084919/COE_european_framework_4YP_EN.pdf/998de93b-bc9d-475f-bf27-d6fd9a810fed, 11.04.2018.

- Siurala, L. (2012). History of European youth policies and questions for the future. – *The history of youth work in Europe – Relevance for today's youth work policy*. Vol. 3. (Eds.) F. Coussée, H. Williamson, G. Verschelden. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 105–115. Kättesaadav: <https://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/1667851/TheHistoryOfYouthWorkVol3.pdf/57009717-9c65-45c7-9714-df202038d607>, 15.04.2018.
- Skautidjuhi käsiraamat*. (2015). Eesti Skautide Ühing. Kättesaadav: <https://www.skaut.ee/et/juhile/kasiraamat>, 13.11.2018.
- Smart, S. (2007). Informal education, (in)formal control? What is voluntary youth work to make of Self-Assessment?. – *Youth & Policy*, No. 95. (Eds.) A. Cowell, R. Gilchrist, T. Jeffs, J. Spence, N. Stanton. Leicester: The National Youth Agency, 73–82.
- Tamm, S., Allekand, A. (2014). *Sisehindamine Noorte Kotkaste organisatsioonis*. Kaitseliit.
- Taru, M. (2014). *Noorsootöö tulemuslikkuse hindamine*. Tallinn: SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, 71–87.
- Taru, M., Peterson, L. (2013). Noortevaldkonna hindamise võimalustest Eestis kolme EL-i riigi kogemuse taustal. – *Noorteseire Eestis: Poliitikaülevaade 6/2013*. Tallinn: SA Poliitikauuringute Keskus Praxis. Kättesaadav: http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSHOGZmIjQyMDEzLzExLzE2LzEwXzE5XzUyXzUwNF9Qb2xpaXRpa2F5bGV2YWFKZV82LnBkZg/10_19_52_504_Poliitikaylevaade_6.pdf, 22.05.2018.
- Taru, M., Pilve, E., Kaasik, P. (2015). *Noorsootöö Eestis: 19. sajandi keskpaigast kuni 21. sajandi esimese kümnendi lõpuni. Ajalooline ülevaade*. Eesti Noorsootöö Keskus.
- Tummers, L., Voorberg, W., Bekkers, V. (2015). Ten policy recommendations for co-creation during social innovation. – *Work Package 2. LIPSE: Learning from Innovation in Public Sector Environments*.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division. (2015). *World Population Ageing*. New York: United Nations. Kättesaadav: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf, 25.10.2018.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2016). *World Youth Report on Youth Civic Engagement*. New York: United Nations. Kättesaadav: https://www.un.org/development/desa/youth/wp-content/uploads/sites/21/2018/12/un_world_youth_report_youth_civic_engagement.pdf, 30.12.2018.
- Walliman, N. (2011). *Research methods: the basics*. Taylor & Francis e-Library. Kättesaadav: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2317618/mod_resource/content/1/BLOCO%202_Research%20Methods%20The%20Basics.pdf, 02.09.2018.
- Walsh, K. (1991). Quality and Public Services. – *Public Administration*, Vol. 69, No. 4, 503–514.

- Valss, N. (2015). Eesti noortepoliitika euroopastumine. (Magistritöö). Tartu Ülikooli Riigiteaduste Instituut. Tartu.
- Vedinas, V. (2013). The Role of Public Services in the Era of Globalization. – *Internal Audit & Risk Management*, Vol 30, No. 2, 371–377.
- Verschelden, G., Coussée, F., Van de Walle, T., Williamson, H. (2009). The history of European youth work and its relevance for youth policy today. – *The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today*. (Eds.) G. Verschelden, F. Coussée, T. Van de Walle, H. Williamson. Strasbourg Cedex: Council of Europe Publishing, 132–146.
- Williamson, H. (2018). The Council of Europe international reviews of national youth policy and the place of youth work. – *International journal of open youth work: Learning from practice*, No. 2. (Ed.) P. Grace. Birmingham: The European Research Network of Open Youth Work, 95–112. Kättesaadav: <https://www.ungdomogfritid.no/wp-content/uploads/180304-the-international-journal-of-open-youthwork-for-web.pdf>, 02.09.2018.
- Vinni, R. (2007). Total Quality Management and Paradigms of Public Administration. – *International Public Management Review*, Vol. 8, No. 1, 103–131. Kättesaadav: <http://journals.sfu.ca/ipmr/index.php/ipmr/article/view/24/24>, 28.08.2018.
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., Tummers, L. G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. – *Public Management Review*, Vol. 17, No. 9, 1333–1357.
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Yohalem, N., Wilson-Ahlstrom, A. (2010). Inside the Black Box: Assessing and Improving Quality in Youth Programs. – *American Journal of Community Psychology*. Vol. 45, No. 3–4. England: Wiley Country of Publication, 350–357. Kättesaadav: <http://wiafterschoolnetwork.org/wp-content/uploads/2016/08/Assessing-and-Improving-Program-Quality.pdf>, 01.05.2018.
- Youth 21: Building an Architecture for Youth Engagement in the UN System*. (2012)./ Co-eds. R. Karkara, D. Ragan, and J.-A. Solberg. Ver. 1. Global: UN-Habitat. Kättesaadav: http://www.undp.org/content/dam/undp/documents/governance/Youth/Youth%2021%20-%20Building%20an%20Architecture%20for%20Youth%20Engagement%20in%20the%20UN%20System%20-%202012_EN.pdf, 10.03.2018.

LISAD

Lisa 1. Uurimuse käigus läbiviidud intervjuud

Kõik intervjuud viis läbi magistritöö autor.

- Haridus- ja Teadusministeeriumi esindaja. Helisalvestis. Tallinn: 30.10.2018.
- Kaitseministeeriumi esindaja. Helisalvestis. Tallinn: 29.10.2018.
- Noorte Kotkaste peavanem. Helisalvestis. Tallinn: 29.10.2018.
- Noorte Kotkaste keskjuhatuse liige ja rühmapealik. Helisalvestis. Harjumaa: 08.11.2018.
- Noorte Kotkaste maleva- ja rühmapealik. Helisalvestis. Tallinn: 29.10.2018.
- Noorte Kotkaste rühmapealik. Helisalvestis. Tallinn: 01.11.2018.
- Noorte Kotkaste rühmapealik. Helisalvestis. Harjumaa: 01.11.2018.
- Eesti Skautide Ühingu peaskaut. Helisalvestis. Tallinn: 02.11.2018.
- Eesti Skautide Ühingu juhatuse liige ja skaudijuht. Helisalvestis. Tallinn: 02.11.2018.
- Eesti Skautide Ühingu maleva juht. Helisalvestis. Harjumaa: 01.11.2018
- Eesti Skautide Ühingu maleva juht. Helisalvestis. Tallinn: 02.11.2018.
- Eesti Skautide Ühingu skaudijuht. Helisalvestis. Telefoniintervjuu: 16.11.2018.

Lisa 2. Poolstruktureeritud intervjuude küsimused

Küsimused Haridus-ja Teadusministeeriumi esindajale

I plokk

Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?

1. Kas noortepoliitika (sh noorsootöö) valdkond tervikuna on Eestis prioriteetne? Kui jah, siis selgitage, milles prioriteetsus väljendub, kui ei, siis mille alusel seda järeldate? Kas noori nähakse ressursina?
 - 1.1. Kas noortepoliitika (sh noorsootöö) valdkonna rahastamine on piisav?
 - 1.2. Kas on tagatud vahendid kvaliteetse noorsootöö tegemiseks?
2. Kas noorsootöö teenuse riiklikul pakkumisel lähtutakse noorte vajadustest?
 - 2.1. Kuidas toimub noorte vajaduste tuvastamise seiresüsteem?
3. Kas ja kuidas ministeerium kontrollib noorsootöö teenusepakkujate (sh noorteühingute) teenuse vastavust noortevaldkonnas sätestatud prioriteetidele/eesmärkidele? Kas see kontroll on Teie hinnangul piisav? Selgitage.
4. Vaadeldes noorsootöö teenuse pakkumist, siis kas ja kuidas Teie hinnangul mõjutab kvaliteeti see, kes on teenusepakkujaks (riik, erasektor või kodanikuühendused, sh vabatahtlikud)?
5. Mida Teie jaoks tähendab kvaliteetne noorsootöö?
 - 5.1. Kas Teie jaoks on oluline noorsootöö kvaliteet? Selgitage.

II plokk

Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?

6. Kas olete kursis Noorte Kotkaste ja Eesti Skautide Ühingu tegevusega? Kui jah, siis kas Teie hinnangul tegeletakse nendes noorteühingutes noorsootöö teenuse arendamise ja hindamisega?
 - 6.1. Kas nendes noorteühingutes tegeletakse noorsootöötajate väljaõppe ja arendamisega?
7. Kas Teie hinnangul nende tegevus vastab noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele?
8. Kuidas hindate nende kuvandit ühiskonnas?
9. Kas Teie hinnangul on tegemist usaldusväärsete teenusepakkujatega (nt lubadustest peetakse kinni)?

Küsimused Kaitseministeeriumi esindajale

I plokk

Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?

1. Kas Teie hinnangul on noortepoliitika (sh noorsootöö) valdkond tervikuna Eestis prioriteetne? Kui jah, siis selgitage, milles prioriteetsus väljendub, kui ei, siis mille alusel seda järeldate? Kas noori nähakse ressursina?
 - 1.1. Kas Teie hinnangul on Noortele Kotkastele tagatud piisavad rahalised ressursid ja vahendid kvaliteetse noorsootöö tegemiseks?
2. Vaadeldes noorsootöö teenuse pakkumist, siis kas ja kuidas Teie hinnangul mõjutab selle kvaliteeti see, kes on teenusepakkujaks (riik, erasektor või kodanikuühendused, sh vabatahtlikud)? Selgitage.
3. Mida Teie jaoks tähendab kvaliteetne noorsootöö?
 - 3.1. Kas Teie jaoks on oluline noorsootöö kvaliteet? Selgitage.

II plokk

Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?

4. Kas ja milliseid mehhanisme rakendate, et kontrollida Noorte Kotkaste tegevuse vastavust ministeeriumi poolt sätestatud prioriteetidele/eesmärkidele? Kui jah, siis kas need mehhanismid on Teie hinnangul tõhusad? Selgitage.
 - 4.1. Kas Teie hinnangul Noorte Kotkaste tegevus vastab noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele?
5. Kas ministeerium on uurinud Noorte Kotkaste vabatahtlike noortejuhtide voolavust? Kui jah, siis millised on trendid? Millised on peamised lahkumise põhjused?
6. Kas Noortes Kotkastes tegeletakse noortejuhtide väljaõppe ja arendamisega?
7. Kas Teie hinnangul tegeletakse Noortes Kotkastes noorsootöö teenuse arendamise ja hindamisega? Selgitage.
8. Kuidas hindate Noorte Kotkaste kuvandit ühiskonnas?
9. Kas Teie hinnangul on tegemist usaldusväärse teenusepakkujaga (nt lubadustest peetakse kinni, tegevused toimuvad vastavalt planeeritule)?

Küsimused noorteühingute kesktasandi esindajatele (juht ja juhatuse liige)

Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?

Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?

1. Kas ja kuidas Teie noorteühingu tegevuse kvaliteeti kontrollitakse väljaspool noorteühingut (nt ministeeriumi poolt)? Kui jah, siis millise regulaarsusega?
2. Kas ja kuidas Teie noorteühingus tegeletakse pakutava noorsootöö teenuse arendamise ja kvaliteedi hindamisega?
3. Kas ja kuidas panustatakse Teie noorteühingus noortejuhtide/skaudijuhtide väljaõppesse ning nende arendamisse?
 - 3.1. Kas noortejuhtidele/skaudijuhtidele korraldatakse regulaarselt täiendkoolitusi?
4. Kui suur hulk Teie noorteühingu noortejuhtidest/skaudijuhtidest omab noorsootöötaja kutsetunnistust?
 - 4.1. Kas peate kutsetunnistuse omamist vajalikuks?
5. Kas Teate, milline on Teie noorteühingu noortejuhtide/skaudijuhtide volavus?
 - 5.1. Kas olete teadlik, kui kaua keskmiselt noortejuht/skaudijuht Teie noorteühingus tegutseb?

Millised on peamised lahkumise põhjused?
6. Kas Teie noorteühingus saavad osaleda noored olenemata nende elukohast?
7. Millised kulutused kaasnevad noorel (lapsevanemal) tegevuses osalemisega (liikmelisusega) Teie noorteühingus? Kas Teie hinnangul need kulud võivad takistada noorel teenuse kättesaadavust?
 - 7.1. Millised on peamised takistused, et noor ei saa Teie noorteühingu tegevuses osaleda?
8. Kas ja kuidas on Teie noorteühingus kaasatud noori otsustusprotsessidesse, sh tegevuste algatamisse?
9. Kas ja millisel viisil arvestatakse Teie noorteühingu tegevuses osalevate noorte personaalsete vajadustega (sh eripäradega)?
10. Kas Teie noorteühing on monitoorinud liikmeskonna aktiivsust? Kui jah, siis millised on olnud viimaste aastate trendid?
11. Kas Teie noorteühing on monitoorinud liikmete väljalangemist? Kui jah, siis millised on olnud viimaste aastate trendid?
12. Kas Teie noorteühing on uurinud noorte rahulolu noorteühingu poolt pakutava tegevusega? Kui jah, siis millised on olnud tulemused?

13. Kuidas hindate Teie noorteühingus noorsootöö teenuse pakkumist? Kas tegevused toimuvad regulaarselt, vastavalt planeeritule (nt koondused, laagrid)? Kui ei, siis millised on peamised põhjused, et tegevused ära jäävad?
14. Milliseks hindate Teie noorteühingu kuvandit ühiskonnas?
15. Kas Teie hinnangul vastab Teie noorteühingu tegevus noortevaldkonnas kehtestatud eesmärkidele?
 - 15.1. Kas Teie hinnangul vastavad Teie noorteühingu arengueesmärgid noorsootöö põhimõtetele?
 - 15.2. Kas Teie hinnangul on noortejuhtid/skaudijuhtid neist eesmärkidest teadlikud?
16. Kas Teie noorteühingu tegevus on avatud kõikidele noortele? Kui ei, siis milliseid sihtgruppe ei kaasata ning miks?
17. Mida Teie jaoks tähendab kvaliteetne noorsootöö?
 - 17.1. Kas Teie jaoks on oluline noorsootöö kvaliteet? Selgitage.
18. Milliseks hindate Teie noorteühingus pakutava noorsootöö kvaliteeti?
19. Kas Teie hinnangul on noortepoliitika valdkond tervikuna Eestis prioriteetne? Kui jah, siis selgitage, milles prioriteetsus väljendub, kui ei, siis mille alusel seda järeldate?
 - 19.1. Kas Teie hinnangul on Teie noorteühingule riigi poolt eraldatavad rahalised vahendid ja muud ressursid piisavad? Kui ei, siis selgitage.

Küsimused noorteühingute piirkondlikele esindajatele (malevapealik ja rühmapealik/skaudijuht)

I ja II plokk

Milliste kriteeriumitega mõõta noorsootöö teenuse kvaliteeti?

Milline on osutatava noorsootöö teenuse kvaliteet noorteühingutes NK ja ESÜ näitel?

1. Kas olete teadlik kas ja kuidas Teie noorteühingus tegeletakse pakutava noorsootöö teenuse arendamise ja kvaliteedi hindamisega?
2. Kas ja kuidas panustatakse Teie noorteühingus noortejuhtide/skaudijuhtide väljaõppesse ning nende arendamisse?
 - 2.1. Kas noortejuhtidele/skaudijuhtidele korraldatakse regulaarselt täiendkoolitusi?
3. Kas omate noorsootöötaja kutsetunnistust?
 - 3.1. Kas peate kutsetunnistuse omamist vajalikuks?

4. Kas olete teadlik, milline on Teie noortejuhide/skaidijuhide keskmine tegutsemisstaaz noorteühingus/allüksuses (nt malev)? Millised on peamised lahkumise põhjused?
5. Kas Teie noorteühingus/allüksuses saavad osaleda noored olenemata nende elukohast?
6. Millised kulutused kaasnevad noorel (lapsevanemal) tegevuses osalemisega (liikmelisusega) Teie noorteühingus/allüksuses? Kas Teie hinnangul need kulud võivad takistada noorel teenuse kättesaadavust?
 - 6.1. Millised on peamised takistused, et noor ei saa Teie noorteühingu/allüksuse tegevuses osaleda?
7. Kas ja kuidas on Teie noorteühingus/allüksuses kaasatud noori otsustusprotsessidesse, sh tegevuste algatamisse?
8. Kas ja millisel viisil arvestatakse Teie noorteühingu/allüksuse tegevuses osalevate noorte personaalsete vajadustega (sh eripäradega)?
9. Kas Teie allüksuses on jälgitud liikmeskonna aktiivsust? Kui jah, siis millised on olnud viimaste aastate trendid?
10. Kas Teie allüksuses on jälgitud liikmete väljalangemist? Kui jah, siis millised on olnud viimaste aastate trendid?
11. Kas Teie allüksuses on uurinud noorte rahulolu allüksuse poolt pakutava tegevusega? Kui jah, siis millised on olnud tulemused?
12. Kas Teie allüksuses toimuvad tegevused reguaalselt, vastavalt planeeritule (nt koondused, laagrid)? Kui ei, siis millised on peamised põhjused, et tegevused jäävad ära?
13. Kas Teie noorteühingu/allüksuse tegevus on avatud kõikidele noortele? Kui ei, siis millised sihtgrupid on kõrvale jäetud ning miks?
14. Kui teate, siis nimetage enda noorteühingu eesmäärke?
15. Milliseks hindate Teie noorteühingu kuvandit ühiskonnas?
16. Mida Teie jaoks tähendab kvaliteetne noorsootöö?
 - 16.1. Kas Teie jaoks on oluline noorsootöö kvaliteet? Selgitage.
17. Milliseks hindate Teie noorteühingus ja allüksuses pakutava noorsootöö kvaliteeti?
18. Kas Teie hinnangul on noortepoliitika valdkond tervikuna Eestis prioriteetne? Selgitage.
 - 18.1. Kas Teie hinnangul on Teie allüksusele eraldatavad rahalised vahendid ja muud ressursid piisavad? Kui ei, siis selgitage.