

Hindamisjuhised

Tallinna noortekeskuste kvaliteedihindamiseks

Kvaliteedihindamise taust

Ühtse noortekeskuste kvaliteedi hindamissüsteemi väljatöötamine ja rakendamine on üheks Tallinna noorsootöö töösuunaks (vt Tallinna Noorsootöö Arengukava 2012-2016¹, tegevussuund 4).

2011. aastal osales Tallinna linn kohaliku omavalitsuse noorsootöö kvaliteedi hindamisel, mille raames kaardistati ning hinnati Tallinna linna üldist noorsootöö korraldust. Kuigi tulemused olid rahuldustpakkuvad (skoor 84 %), on Tallinna Spordi- ja Noorsooameti hinnangul edaspidiseks arenguks vaja minna noorsootöö valdkonnas süvitsi ning hinnata üksikute noorsootöö teenuste ja struktuuride (nt noortekeskuste, malevate, noorteühenduste) kvaliteeti. Siiani on noortekeskuste tegevust hinnatud ainult statistiliste näitajate järgi, mida ei saa pidada ammendavaks.

Muuhulgas motiveerib hindamismudeli väljatöötamist tõsiasi, et Tallinna noortekeskuste (10) juhtimissüsteem on linnasüsteemis erinev: 6 noortekeskuse tegevust koordineerib katuseorganisatsioon Tallinna Noorsootöö Keskus ning 4 noortekeskuse tegevust koordineerivad linnaosavalitsused. Noortekeskuste töö hindamine ühtse mudeli alusel võib olla sisendiks ka erinevate juhtimissüsteemide tulemuslikkuse hindamisele.

2006. - 2007. aastal korraldasid Tallinna ja Tartu linnavalitsused rea noorsootöö kvaliteedi teemalisi arutelusid, mille raames töötati välja noortekeskuste hindamise näitajad ja hindamisprotsessi kirjeldus. Seda katsetati 4 noortekeskuse hindamiseks 2008. - 2009. aastal² ning analüüsiti ühes magistritöös³. Praegune mudel võtab piloothindamisel kasutatu edasiarendusena arvesse ühelt poolt piloothindamise tagasisidet, teisalt ja olulisemana aga vahepealseid noorsootöö kvaliteedi alaseid arutelusid Eestis ning Tallinnas.

Ilmselt ei kahtle keegi, et noorsootöö ja sealhulgas noortekeskuse olulisimaks kvaliteedinäitajaks on pikaajaline positiivne mõju noortele, mida on paraku keerukas mõõta ja kirjeldada. Inimese ühiskonda kasvamist ja selles hakkamasaamist mõjutavad liiga paljud tegurid selleks, et tänaseks oleks leitud lahendus, kuidas eristada selles protsessis just nimelt noorsootöö mõjutusi (näiteks kuritegevuse tasemele või tööturul kohanemisele). Tallinna noortekeskuste kvaliteedihindamise mudelis kasutatakse enese- ning välishindamist (nn kolleegihindamine, i.k. *peer review*, *peer evaluation*) ning hinnatakse noortekeskuste töö eeldusi, protsessi ja tulemust ühe eelarveaasta lõikes ehk lühiperspektiivis. Julgemaid üldistusi noortekeskuste töö kohta saab hakata tegema vähemalt mitmete aastate tulemusi võrreldes.

Kvaliteedihindamise põhieesmärgiks ei ole mitte keskuste võrdlemine või järjestamine tulemuste põhjal, vaid nii enese- kui välishindajate pilk keskuse hetkeseisule, milles kajastuvad tulevase arengu

¹ https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=123434&fd=1&leht=1&q_sort=elex_akt.akt_vkp

² Projekti kokkuvõtte leiab Eesti Rahvusraamatukogu digiarhiivist Digar <http://digar.nlib.ee/>

³ P. Talur 2010. Kvaliteedihindamine noorsootöös noortekeskuste näitel. Vt Tartu Ülikooli Raamatukogu digiarhiivist DSpace <http://dspace.utlib.ee/>

vajadused ja võimalused. Teisalt aga on enese- ja välishindamise koond aluseks ühe noortekeskuse tunnustamiseks kvaliteedile pühendunud noortekeskuse auhinnaga.

Kvaliteedihindamise protsess

Tallinna noortekeskuste kvaliteedihindamine koosneb 3 sammust:

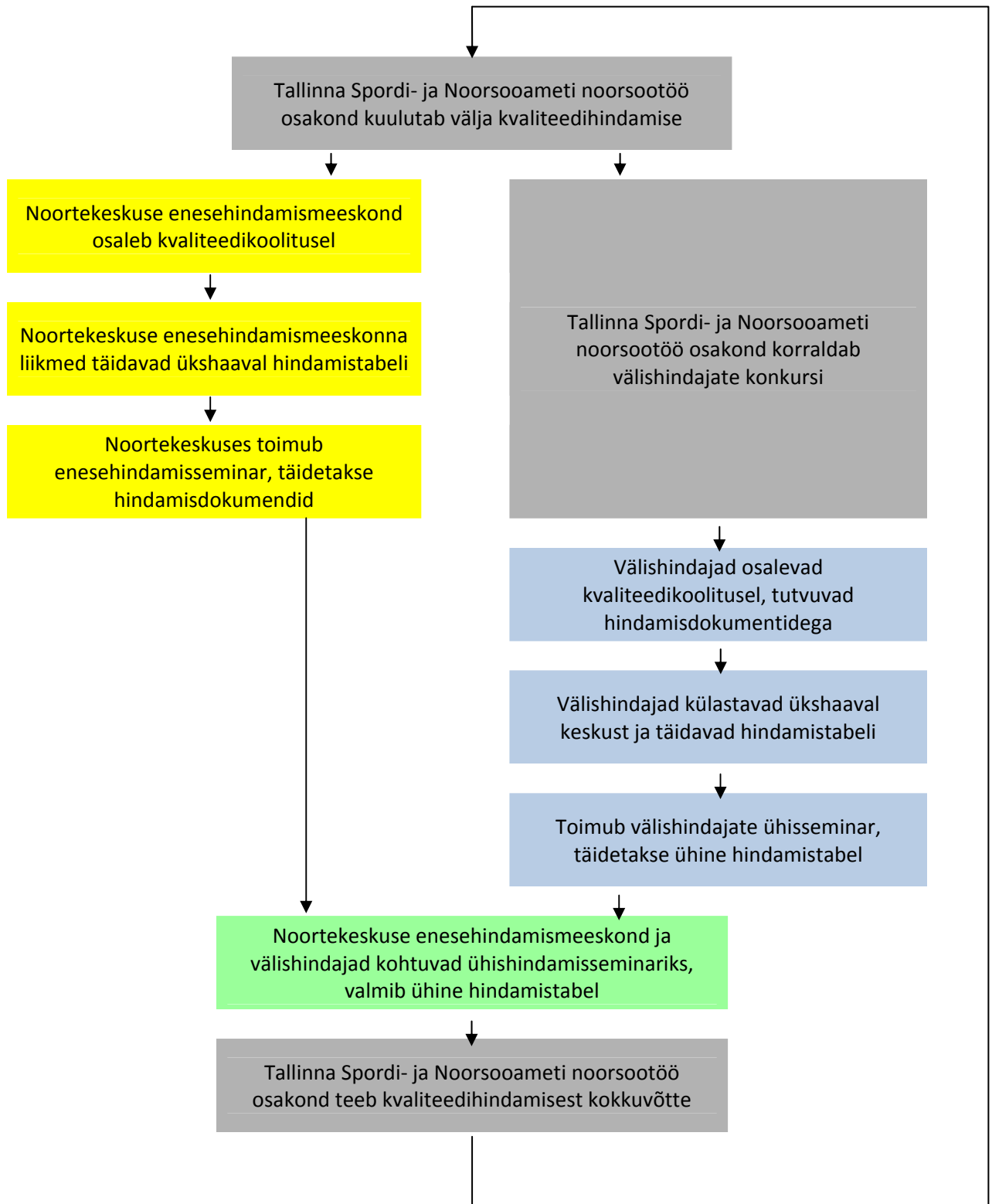
1. **Ettevalmistus**, sh noortekeskuste ja välishindajate koolitused ning iseseisev tutvumine hindamisjuhise ja muu asjakohase infoga;
2. **Hindamine**, sh enese- ja välishindamine ning ühishindamine;
3. **Järeltegevus**, sh hindajate eneseanalüüs, protsessi analüüs ning edasiste sammude kavandamine noortekeskustes töö kvaliteedi hoidmiseks ja edendamiseks.

Sammud on omavahel loogiliselt seotud – heatasemeline eeltöö on tõhusa hindamise eelduseks, hästi läbi viidud hindamine annab põhjust pühenduda tagasisidele, mis on omakorda eeltööks järgmisele hindamisringile.

Noortekeskuste ja välishindajate ajakava ning töömahtu 2012/2013. aasta hindamisringis kajastab alljärgnev tabel.

	Noortekeskused	Tunde	Välishindajad	Tunde
2012				
29. november	Ühine kvaliteedikoolitus	5		1
Detsember	Enesehindamistabelite täitmine enesehindamismeeskonna liikmete poolt	2	Konkurss	1
2013				
Jaanuar	Enesehindamine: aastaaruande vormi ja enesehindamistabeli täitmine, enesehindamisseminar	7		
Veebruar			Ühine kvaliteedikoolitus, tööühmadeks jagunemine, tööühma hinnatava keskuse ühiskülastus	8 (sh koolitus 5 tundi)
Märts			Üksikvaatlused keskustes	2
Aprill	Ühishindamine – seminar oma välishindajatega	3	Välishindamismeeskonna ühisseminar, ühishindamine – seminar oma hinnatud keskusega	6
Juuni	Hindamist kokkuvõttev ühisseminar	3	Hindamist kokkuvõttev ühisseminar	3
Kokku		20		20

Kvaliteedihindamise protsessi töövoog



Hinnatavad tunnused ja näitajad

Hindamise aluseks on JAKOV-maatriks, mis koosneb viiest tunnuste rühmast ja vaatleb neid tunnuseid nii hea noorsootöö eelduste, kulgemise kui tulemuste vaatenurgast.

Viis tunnuste rühma on järgmised:

- **J – juhtimine.** Hõlmab hea juhtimise mõõdetavad tunnused: plaanide ning töökorralduslike kokkulepete olemasolu, tegevuse analüüsimise järjepidevus.
- **A – avatus.** Hõlmab avatuse erinevaid vaatekohti: kuidas toimub infoliikumine ja ideede kogumine, kas infoküllusest sünnivad uued ettevõtmised.
- **K – koostöö.** Hõlmab erinevate sihtrühmade ning oluliste partnerite osaluse ja kaasatuse: kas on olemas võimalused ja käitumistavad vajaduste teadvustamiseks ning arendamiseks.
- **O – osavõtt.** Hõlmab noorte erinevate vanuse- ja huvirühmade kirjeldamise, osavõtvõimalused ning –määra.
- **V – võimalused.** Hõlmab eelarvet ning selle kasutamise viisi eelneva nelja rühma eesmärkide teostamiseks; samuti töötajaskonda, hooneid, rajatise, tarvikuid.

Horisontaalne suund on jagatud kolmeks tegevuse astmeks (staadiumiks): eeldus, kulg ja tulemused. Iga tegevuse õnnestumiseks on mingid eeldused, mis võivad head tulemust toetada; samuti on kirjeldatav tegevuse elluviimise kvaliteet ning konkreetsed tulemused. Alati ei ole need omavahel otseses loogilises seoses, kuid enamasti siiski on – näiteks kui on olemas kindel kaasamiskogu, siis on suurema tõenäosusega kujunenud tavaks ühisotsustamine lastega või nende vanematega ja toimub rohkem valdkonnaüleseid, mitte ainult noorsootöö võimalusi kasutavaid projekte.

Tunnuste rühm	Eeldused	Kulg	Tulemused
J – juhtimine	<i>Nt korrektne juhtimis-dokumentatsioon</i>	<i>Nt korrapärased keskuse töö analüüsid</i>	<i>Nt ametikindlus</i>
A – avatus	<i>Nt infokanalite mitmekülgsus</i>	<i>Nt lahtiolekuaegade sobivus</i>	<i>Nt tegevuste uuenduslikkus</i>
K – koostöö	<i>Nt kaasamiskogude olemasolu</i>	<i>Nt sagedased tegevuste plaanimisse kaasamised</i>	<i>Nt valdkonna piire ületavad probleemilahendused</i>
O – osavõtt	<i>Nt sihtrühmade selge määratlemine</i>	<i>Nt tegevustes osalemise määr</i>	<i>Nt noorte kaasatus vabatahtlikena tegevuste korraldamisse</i>
V – võimalused	<i>Nt eelarvevõimalused</i>	<i>Nt hoonete, rajatiste ja tarvikute korrapärane ülevaatamine ja hooldus</i>	<i>Nt hoone hea seisukord</i>

JAKOV-maatriks ei ole lõplik võimalike hea noorsootöö eelduste, kulu ja tulemuste tunnuste loetelu. Erinevates noortekeskustes võidakse pidada oluliseks erinevaid üksikasju. Oluline on mõelda kõigi tabelis kujutatud vaatenurkade peale ehk hinnata keskuse tööd kõigi 5 põhilise tunnuse ja kõigi 3 tegevussammu vaatenurgast. Tallinna noortekeskuste kvaliteedihindamisel kasutatakse enese- ja välis hindamiseks tabelit, mis JAKOV-maatriksist lähtudes kirjeldab väga hea noorsootöö noortekeskustes, jättes aga ka ruumi isikupärastele vaatenurkadele ja rõhuasetustele. Tabelis on 5 tunnuste rühma juurde lahti kirjutatud 12 täpsemat näitajat. Sellisel viisil on tabel eeldatavasti heas tasakaalus üldistusjõu ja detailsuse vahel.

Enesehindamine

Enesehindamiseks moodustavad noortekeskused enesehindamismeeskonnad. Sellesse kuuluvad inimesed, kes on noortekeskuse tööga olnud viimase aasta jooksul püsivalt ja aktiivselt seotud – lepingulised töötajad, vabatahtlikud, noorteaktiiv vms.

Enesehindamismeeskond osaleb kvaliteedikoolitusel. Seejärel hindavad enesehindamismeeskonna liikmed igaüks individuaalselt oma keskust, täites hindamistabeli. Tabelis tuleb märkida sobiv hinnangulahter ning põhjenduste lahter, pöörates põhjendustele suurt tähelepanu. Põhjenduse vormistamisel on abiks viimases lahtris toodud küsimused. Kui tabel on täidetud, saab viimase lahtri kustutada. Teiseks hindamisdokumentiks hindamistabeli kõrval on noortekeskuse aastaaruanne Tallinna Spordi- ja Noorsooameti noorsootöö osakonna ette antud vormil – selle täitmise eest vastutab keskuse juht, küsides vajadusel infot teistelt töötajatelt.

Seejärel toimub enesehindamiseminari, mille käigus võrreldakse individuaalselt täidetud tabelleid, arutatakse erinevuste üle ning jõutakse kokkuleppele ühise, lõpliku enesehindamistabeli suhtes. Hindamistabelis võib viidata aastaaruandele või teistele hindamistabelile lisatavatele või avalikult kättesaadavatele dokumentidele.

Pärast välishindajate külaskäike kohtuvad noortekeskuse enesehindamismeeskonnad oma noortekeskuse välishindajatega, et arutada välishindajate tähelepanekuid ning vormistada ühine hindamistabel.

Välishindamine

Välishindajate leidmiseks korraldab Tallinna Spordi- ja Noorsooameti noorsootöö osakond avaliku konkursi. Igal noortekeskusel on erinev välishindamismeeskond, mis koosneb vähemalt viiest hinnatava noortekeskusega mitte seotud inimesest, kelle hulgas on noorte esindaja (nt Tallinna Noortevolikogust või mõnest muust noortekogust, õpilasesindusest, noortekeskuse aktiivist), noorsootöö eriala õppivate üliõpilaste esindaja, noorsootöötaja, noorsootöö ametnik, sidusvaldkonna esindaja (nt noorsootöö õppejõud, noorteuurija).

Välishindajad osalevad kvaliteedikoolitusel, kus moodustatakse välishindajate meeskonnad ja tutvutakse noortekeskuste enesehindamisdokumentidega (aastaaruanne ja hindamistabel). Kvaliteedikoolituse ühe osana käib välishindajate meeskond ühiselt külastamas hinnatavat noortekeskust. Kuu aja jooksul pärast kvaliteedikoolitust külastavad välishindajad ükshaaval noortekeskust keskusele ette teatamata ajal, et vaadelda keskuse igapäevategevust. Dokumentide ja külastuse alusel täidab iga välishindaja hindamistabeli. Tabelis tuleb märkida sobiv hinnangulahter ning põhjenduste lahter, pöörates põhjendustele suurt tähelepanu. Põhjenduse vormistamisel on abiks viimases lahtris toodud küsimused. Kui tabel on täidetud, saab viimase lahtri kustutada.

Välishindajate ühiseminari käigus võrreldakse individuaalselt täidetud tabelleid, arutatakse erinevuste üle ning jõutakse kokkuleppele ühise, lõpliku välishindamise tabeli suhtes. Sama päeva teisel poolel kohtuvad noortekeskuse välishindamismeeskonnad hinnatava noortekeskuste enesehindamismeeskonnaga, et tutvustada välishindajate tähelepanekuid ning vormistada ühine hindamistabel.

Välishindaja transpordikulud kaetakse. Koolituste ja seminaride ajal korraldatakse tasuta toitlustus.

Hindamistabel

Keskuse nimi: _____

Hinnangud: skaala 1 kuni 4.

4 - Vastab kirjeldusele täielikult

3 - Vastab kirjeldusele suures osas – täidetud on enamik väiteid

2 - Vastab kirjeldusele osaliselt – täidetud on pool või vähem väiteid

1 - Ei vasta kirjeldusele

Ülesehitus: 5 hinnangute rühma ja 12 hinnatavat aspekti.

J – juhtimine, sh /1/ töötajad, /2/ juhid, /3/ tegutsemisplaanid, /4/ juhtimisdokumentatsioon

A – avatus, sh /5/ noorte huvide, võimete ja soovidega arvestamine, /6/ teave

K – koostöö, sh /7/ partnerid, /8/ koostöösuhted, /9/ kogukond

O – osavõtt, sh /10/ noorte osalus

V – võimalused, sh /11/sihtrühmad, /12/ ressursid

	Väide	Hinnang				Põhjendus	Abiküsimused väite hindamiseks
		1	2	3	4		
J1	Töötajad on pühendunud ja pädevad, saanud erialase ettevalmistuse ning osalenud täienduskoolitustel. Nad oskavad noortega hästi kontakti luua, suhtlevad sõbralikult ja kindlalt. Töötajad mõistavad ja rakendavad noorsootöö eetilisi põhimõtteid.						Mis haridus töötajatel on? Kas on olemas tõendid/tunnistused pideva või hiljutise täienduskoolitustel osalemise kohta? Kas täienduskoolitustel osalemisel on märgatav süsteemsus ja põhjendus (nt meeskonnatöö koolitusel on käidud kogu meeskonnaga vms)? Mis vormis jagatakse koolitustel teadasaadut kolleegidega? Kas keskuse töötajad taotlenud noorsootöötaja kutset või kavatsevad seda teha? Kas töötajaskonnas on sooline ja vanuseline tasakaal? Kui pikk on töötajate kogemus noorsootöös ja selles keskses? Missuguseid näiteid võib tuua noortega kontakti loomise oskuse kohta? Kas noorsootöö eetilised põhimõtted on keskuste töötajatele teada ja mingil moel töökeskkonnas märgatavad? Jne

J2	<p>Juhid on taganud sellise keskuse ülesehituse, töökorralduse ja õhkkonna, et on võimalik hästi töötada ja saavutada häid tulemusi. Töötajatel, vabatahtlikel ja juhtidel on ladus koostöö, ülesanded on selgelt jagatud. Head tööd tunnustatakse.</p>						<p>Kas keskuses on selge, kuidas jagunevad vastutus ja ülesanded keskuse juhi ja järgmise tasandi juhtide vahel? Kas keskusel on selge struktuur? Kas ülesanded on keskuse töötajate vahel selgelt jaotatud? Kuidas on korraldatud asendamine puhkuste perioodil või haigestumise korral? Mille põhjal võib väita, et koostöö keskuse töötajate vahel on hea? Kas ja kuidas keskuse juht soodustab või suunab töötajate omaalgatust ja ideid keskuse töö edendamiseks? Kas töötajad teavad üksteise tööülesandeid? Kas ja kuidas noortekeskuse töösse panustajaid tunnustatakse? Jne</p>
J3	<p>Olemas on lühi- ja pikaajalised tegutsemisplaanid, sh koolitusplaan. Kavandatu viiakse ellu, plaane ja nende teostumist ning võimalikke riske analüüsitakse. Keskuses hinnatakse oma tööd võrdluses varasemate aastatega ja teiste keskustega.</p>						<p>Kas on olemas tegutsemisplaanid ning nende täitmise analüüs? Kas on arvestatud võimalike riskidega? Kuidas toimub plaanide ülevaatamine ja korrigeerimine? Kas töötajate koolitamiseks on olemas koolitusplaan, mis toetub töötajate ja keskuse vajadusele? Mil viisil on koolitus- vm arenguvajadused leitud? Kas töötajad teavad, milline on nende keskuse missioon, visioon ja põhiväärtused? Kui palju arvestatakse sellega igapäevatoos? Kas tegevusplaanides ja/või nende analüüsis väljendub keskuse taotlus pakkuda noortele lisaks ajaviitmisele ka mitteformaalse õppimise võimalusi? Jne</p>

J4	<p>Juhtimisdokumentatsioon on piisav, keeleliselt selge ning avalikult kättesaadav. Igapäevatöö kvaliteeti jälgitakse ja analüüsitakse pidevalt.</p>						<p>Missugused juhtimisdokumendid on keskuses kasutusel ja kättesaadavad – ametijuhendid, arengukava, aastaaruanded, tunnustamise põhimõtted vm? Kuidas saab tõendada, et oma igapäevast tegevust jälgitakse ja analüüsitakse pidevalt? Kas juhtimisdokumentatsioon on aja- ja asjakohane, nt kas ametijuhendid kajastavad noorsootöötajate tegelikku tööd? Kas ja kuidas seostuvad noortekeskuse alusdokumendid linna ja linnaosa alusdokumentidega? Kas ja kui palju on töötajad kursis Tallinna noorsootöö arengukavaga? Kas ja kuidas on keskuste juhtimisdokumentatsioonis näha tegevuse haakumist linna noorsootöö arengukavaga (viited, kattuvused)? Jne</p>
A5	<p>Keskuse tööd korraldatakse arvestades noorte huvisid, võimeid ja soove, mille paremaks tundmaõppimiseks ja kaasamiseks on kasutusel mitmeid tõhusaid meetodeid. Teave noorte huvide, võimete ja soovide kohta on noorsootöötajatele kättesaadav ning aluseks keskuse tööle.</p>						<p>Missugused meetodid on noorte huvide, võimete ja soovide teadasaamiseks kasutusel? Kas keskuse struktuur ja töökorraldus vastab piirkonna noorte vajadustele (lahtioleku kellaajad, nädalapäevad, keskuse ruumides/ õuealal/mujal toimivate tegevuste suhe, suvised tegevused jne)? Kui paindlik on lahtioleku aeg? Kuidas luuakse kontakte noortekeskuse töösse seni kaasamata noortega? Mida tehakse, kui tekib vajadus alustada tööd uue olulise sihtrühmaga, millega töötamiseks noorsootöötajatel puuduvad oskused ja kogemused (nt kuulmis- või nägemispuudega noored, teismelised emad, töötud noored vms)? Kas ja kuidas on keskuse tööd mõjutanud teisest kultuurist pärit vabatahtlike kaasamine, noorsoovahetused, uute subkultuuride ilmumine jne? Kuidas saadakse ja arvestatakse noorte poolset tagasisidet? Jne</p>

A6	<p>Teave keskuse tegevustest on lastele, noortele ja lastevanematele ning teistele sidusrühmadele mitmekesistel infokandjatel kättesaadav ning aja- ja asjakohane. Kodulehekülge on läbimõeldud, noortepärane ja infoküllane. Info liigub ladusalt nii keskusest välja kui keskusesse sisse.</p>						<p>Kas keskusel on koduleht, kontod sotsiaalmeedias; kas neid uuendatakse aktiivselt? Kas jälgitakse infokandjate kasutatavust, nt tehakse kodulehe külastamise statistikat? Mis meetodeid info levitamiseks erinevatele sihtrühmadele kasutatakse? Kas info keskuse ja selle töö kohta on nähtav keskuse hoonel, õuealal, lähikümbruses (nt lahtiolekuajad, sündmuste info)? Kas keskust on lihtne leida (nt olemas on vajalikud teeviidad vms)? Kas info liigub mõlemas suunas – huvilistelt (lapsed, noored, lapsevanemad) noorsootöötajale ja vastupidi (nt vastukajad ja mõttevahetused sotsiaalmeedias, küsimuste esitamise võimalus kodulehel vms)? Kuidas viiakse info nendeni, kes ei tule seda ise teadlikult keskusest või selle veebipõhiste kontaktide kaudu otsima? Kas noorsootöötajatel on oma keskuse, tööde jm kohta esitlusmaterjali? Jne</p>
K7	<p>Keskuse juhid ja töötajad on hästi kursis keskuse tähtsate partnerite (laste- ja noorteühingute esindajate, lastevanemate, rahastajate, kohaliku omavalitsuse jts) ootustega ning on leidnud nende vahel hea tasakaalu.</p>						<p>Kas keskuse töötajatele on kättesaadav info erinevate uuringute kohta? Kas keskuse töötajad osalevad erinevatel teemakohastel seminaridel, kohtumistel, esinduskogudes? Millised on koostöösuhted ja -vormid kodulinnaosavalitsuse ja muude sidusrühmadega nende ootuste teadasaamiseks? Kuidas väljendub partnerite ootustega arvestamine igapäevatoos? Kas on näiteid vastuolulistest ootustest ja nende vahel tasakaalu leidmisest? Kuidas käitatakse, kui selgub, et partneritel on erinevad ootused keskuse tööle? Jne</p>

K8	<p>Koostöosuhteid partneritega arendatakse probleeme ennetavalt ja kindla kava järgi, loodud on kaasamise struktuurid nii keskuse sees kui keskuseväliselt. Koostöö tulemusena algatatakse uusi ettevõtmisi ning edendatakse igapäevatööd.</p>						<p>Missugused kaasamise viisid on tavaks kujunenud? Kuidas partnerite kaasamine keskuse töös väljendub? Kas kaasamisest on võimalik saada selge ülevaade? Millised on koostöosuhted ja -vormid kodulinnaosavalitsuse ja koolidega? Kas toimub regulaarseid kohtumisi partneritega ja on olemas koostöö/sündmuste/ühistegevuste kava? Millised on koostöosuhted ja –vormid vaba- ja noorteühendustega? Millistes esinduskogudes, võrgustikes, tööühmades ja ümarlaudades on noortekeskus viimasel aastal osalenud? Kuidas on osalemine mõjutanud kohtumise tulemust ja noortekeskuse enda tööd? Kas ja milliseid ühistegemisi on koos teiste Tallinna ja Eesti noortekeskustega, Euroopa ja maailma noortega? Kuidas toimib suhtlus uute potentsiaalsete partneritega, kes esitavad koostööpakkumisi? Kas ja kuidas partnerlust hoitakse/väärtustatakse/tunnustatakse? Jne</p>
----	---	--	--	--	--	--	---

K9	Keskus on kujundatud kohaliku kogukonna vajadusi teadvustades ning on kogukonda positiivselt mõjutanud. Kohalik kogukond väärtustab keskuse tööd.						Kas keskus on teinud midagi kogukonna heaks, nt olnud näiteks heaks eeskujuks keskkonna eest hoolitsemisel, algatanud kõigile kasulikke tegevusi vms? Kuivõrd on keskuse tegevus kooskõlas piirkonna vajadustega? Milliste valdkondade või institutsioonidega tehakse igapäevast koostööd (nt koolide hoolekogud, lastekaitseteenistus, noorsoopolitsei jms) ja miks just nendega? Milles see koostöö väljendub? Keda oleks veel vaja kaasata, mis seda takistab? Mis on keskuse panus Tallinna ühisesse noorsootöösse? Millised on keskuse ja kogukonna peamised ühishuvid ja mida nende nimel koos tehakse? Millised on põhilised probleemid ja kuidas neid lahendatakse? Kas ja mida teavad naabrid noortekeskuse tegevusest? Jne
O10	Noored osalevad aktiivselt keskuse tegevustes, palju on korduskülastusi ning kujunenud on noorteliidrid, kes teevad omaalgatuslikult koostööd noorsootöötajatega. Noortel on huvi ja võimalus hinnata, mida nad on noortekeskuses õppinud.						Kas osaluse kohta on usaldusväärne arvestuse pidamise viis või ainult suulised väited? Kas keskuse külastajatest on kujunenud aktiivseid tegevustesse panustajaid või tarbivad noored passiivselt keskuse võimalusi (arvutikasutus, lauamängud vm)? Missuguseid näiteid on noorte omaalgatuse toetamisest? Millist külastatavust ja korduvkülastatavust peab noortekeskus ise heaks? Kuidas seda mõõdetakse/hinnatakse? Mida tehakse siis, kui külastatavus langeb? Kas korduvkülastajate arv võrreldes linnaosas elavate/õppivate noorte arvuga on noortekeskuse enda hinnangul piisav ja miks? Kas ja kuidas on koostatud noortekeskuses käitumise reeglid (koos noortega, töötajate poolt, juhataja poolt vm)? Kuidas tagatakse reeglitest kinni pidamine? Jne

V11	Keskus on määratlenud oma sihtrühmad ning loonud kõigile määratletud sihtrühmadele head tegutsemisvõimalused; kasutusel on palju erinevaid töömeetodeid ja keskkondi, mida pidevalt värskendatakse.						Kas kusagilt saab sihtrühmade kohta täpsemalt lugeda? Kuivõrd on tegevus sisuliselt sihtrühmadele erinev? Kuidas valitakse konkreetsele sihtrühmale suunatud meetodeid ja tegevusi? Mil määral arvestatakse noortekeskuse alusdokumentides toodud suundi, noorsootöötajate ettevalmistust ja meetodi tõenduspõhisust? Kuidas toimitakse noortega, kes ei kuulu määratletud sihtrühma? Jne
V12	Keskus on turvaline, noortepärane, korras ja puhas; keskuse ja selle vara eest on hästi hoolt kantud; keskus on ligipääsetav puuetega noortele. Keskusel on piisavalt ressursse noorsootöö korraldamiseks.						Kas eelarve on tegevusplaanidega kooskõlas ja piisav? Kas on olemas vajalikud tarvikud eri sihtrühmade ja tegevuste jaoks? Kas on kujunenud koos tegutsemise tava mõne teenusepakujaga väljastpoolt keskust (nt laste mängutuba, ekstreemspordihall)? Kuidas lahendatakse olukorrad, kui vajalike tegevuste ellu viimiseks puuduvad piisavad ressursid? Kuidas kaasatakse täiendavate võimaluste loomisse noori? Millistele noorte võimalikele igapäevastele vajadustele on noortekeskuses mõeldud (nt jalgrattahoidla, õppimiskurk, köök, pesemise võimalused, kondoomiautomaat jm)? Millistele erivajadustega noortele on noortekeskus kättesaadav ja mida on tehtud nende kaasamiseks (nt ratastoolitee, invatualett, nägemispuudega noorte liikumistähised)? Kas keskuse vara kasutatakse tõhusalt ja milles see väljendub? Kuidas tagatakse noorte ohutus ja turvalisus (sisekord, kohustuslikud evakuatsiooniplaanid, vabad varuväljapääsud, esmaabi- ja kustutusvahendid + oskus neid kasutada, treeningud ja õppused, meeskonna sisesed kokkulepped, noorte teadlikkus jm)? Jne