

## 1. Taustainformatsioon

Lasteabi on riiklik info- ja abikanal, mis toetab laste ja noorte heaolu ning turvalisust. Lasteabi veebileht (lasteabi.ee) on oluline digikanal, mille kaudu lapsed, noored ja täiskasvanud leiavad teavet abi saamise võimaluste, õiguste ja toetavate teenuste kohta.

2025. aastal pöörduti lasteabi teenuse poole kokku 21 721 korral erinevate lapsi puudutavate muredega. Lapsed moodustasid 19% pöördumistest. Laste pöördumistest 57% toimus lasteabi.ee veebilehel oleva vestluskanali (chat'i) kaudu. Lasteabi pöördumiste statistika on kättesaadav lasteabi veebilehel.

Eeltoodust tulenevalt on lasteabi veeb oluline esmase kontakti ja infootsingu kanal laste ja noorte jaoks. Veeb ei toimi üksnes vestluskanali tehnilise platvormina, vaid on keskkond, kus lapsed ja noored otsivad iseseisvalt teavet oma olukorra mõistmiseks ning abi leidmiseks enne nõustaja poole pöördumist.

Tellijal on alustanud lasteabi veebilehe uuendamist eesmärgiga muuta lastele ja noortele suunatud sisu selgemaks, arusaadavamaks ja paremini leitavaks, toetades varajast abi otsimist ning teadlikkuse kasvu.

Hange on kaasrahastatud 2021-2027 Ühtekuuluvuspoliitika fondide meetme 21.4.7.9. „Lastele ja peredele suunatud teenused on kvaliteetsed ja vastavad perede vajadustele” toetuse andmise tingimuste (TAT) „Laste ja perede toetamine, tegevuse 2.2 „Mitmekülgse abivajadusega laste ja nende perede toetamine” raames.

## 2. Hanke ese ja ulatus

Hanke esemeks on lasteabi.ee veebilehe „Laps ja noor” sektsiooni sisutekstide loomine ja struktureerimine uue veebistruktuuri alusel. Hange hõlmab lasteabi veebi sisu osas järgnevat tegevusi:

- „laps ja noor” sektsiooni sisu täiendamist ja kohandamist;
- selle jagamist kolme vanusegruppi;
- uute ja kohandatud sisutekstide loomist, kohandamist või vajadusel ühendamist vastavalt tellija etteantud teemadele ja struktuurile.

## 3. Struktuur

„Laps ja noor” sektsioon jagatakse kolme vanusegruppi:

- 6 kuni 10-aastased
- 11 kuni 13-aastased
- 14 kuni 18-aastased

Teenusepakkuja esitab lepingu alguses ettepaneku teemade järjestuseks igas vanusegrupis, lähtudes: lasteabi veebikülastatavuse andmetest, lasteabi pöördumiste statistilistest teemadest vanusegruppide kaupa ja lapse arengu etappidest.

Tegemist ei ole olemasoleva sisu analüüsiga, vaid ettepanekuga jaotiste ja teemade loogiliseks ülesehituseks etteantud struktuuri piires. Tellija kinnitab struktuuri enne sisutekstide kirjutamise alustamist.

## 4. Töö maht ja keeled

Töö hõlmab 15 põhiteemat (jaotatuna kolme vanuserühma vahel), iga teema kohta 1 sisuleht.

Ühe sisulehe maht on diferentseeritud vastavalt sihtrühma eale ja kognitiivsele võimekusele:

- 6 kuni 10-aastased: 300 kuni 600 sõna eesti keeles (orienditeeruvalt 2000 kuni 4000 tähemärki koos tühikutega).
- 11 kuni 13-aastased: 600 kuni 1000 sõna eesti keeles (orienditeeruvalt 4000 kuni 7000 tähemärki koos tühikutega).
- 14 kuni 18-aastased: 1000 kuni 1500 sõna eesti keeles (orienditeeruvalt 6000 kuni 10 500 tähemärki koos tühikutega).

Igal sisulehel on 2 kuni 5 alateemat ning iga alateema maht on ca 200 kuni 500 sõna (v.a noorim sihtrühm, kus alateema pikkus on proportsionaalselt lühem). Iga sisuleht peab sisaldama põhiteksti, loogilist teemade jaotust ja kasutama optimaalselt ära veebilehe sisukomponente.

Lihtsa keele versioon: Iga sisulehe kohta tuleb koostada ka lihtsas keeles kokkuvõtte mahus 200 kuni 300 sõna. Lihtne keel käesoleva hanke mõistes tähendab lühikesi ja selgeid lauseid, ühe mõtte väljendamisest ühes lauses, erialaterminite vältimist, abstraktsete mõistete asendamist näidetega, hinnanguid vältivat tooni ja otsekõne vormi eelistamist. Vanusele vastav toon, teksti sõnastus ja näited peavad olema kohandatud sihtrühma vanusele.

Keeled: Sisutekstit tuleb esitada eesti keeles (alusversioon), vene keeles ja inglise keeles. Tõlked peavad olema sisulised kohandused, mitte sõnasõnalised tõlked, säilitades vanusele vastava tooni, tähenduse täpsuse ja kultuurilise sobivuse.

## 5. Teenuse osutamise etapid ja ajakava

- **Etapp 1:** Struktuuri eskiis - teenusepakkuja esitab teemade järjestuse ettepaneku iga vanusegrupi kohta ning lühikirjelduse iga teema fookuse kohta 10 tööpäeva jooksul pärast lepingu sõlmimist. Tellija kinnitab struktuuri või teeb muudatusettepaneku 5 tööpäeva jooksul. Ilma kinnitatud struktuurita ei alustata sisutekstide kirjutamist.
- **Etapp 2:** Sisutekstide esimene versioon - teenusepakkuja esitab iga sisulehe esimese versiooni, lihtsas keeles kokkuvõtte ja komponentide kasutamise ettepaneku kokkulepitud graafiku alusel.
- **Etapp 3:** Sisu testimine tellija sihtrühma kuuluvate laste ja noorte peal ning laste heaolu spetsialistidega. Teenusepakkuja ei pea ise testgruppi otsima. Teenusepakkuja esitab enne testimise läbiviimist tellijale ettepaneku testimise fookuste ja küsimuste kohta, sh milliseid sisuosi, arusaadavust, sõnastust või teema sõnastamise sobivust on vajalik testimise käigus hinnata ning milliste küsimuste või meetodite abil seda teha. Tellija edastab teenusepakkuja koondatud tagasiside maksimaalselt 10 tööpäeva jooksul pärast tekstide kättesaamist.
- **Etapp 4:** Parandused - hinna sees on 2 parandusringi iga sisulehe kohta. Parandused hõlmavad selguse parandamist, sõnastuse täpsustamist ja väiksemaid sisulisi muudatusi. Teenusepakkuja viib parandused sisse 5 tööpäeva jooksul pärast Tellijalt tagasiside saamist. Struktuuri muutmine või uute teemade lisamine loetakse lisatöös.

## 6. Kvaliteedinõuded

Valminud sisutekstit peavad olema eakohased ja arusaadavad, vältima hirmutavat, süüdistavat või hinnangulist tooni, toetama abi otsimist varases etapis ja lähtuma lapse parimatest huvidest. Samuti peavad need olema veebistruktuurile sobivalt liigendatud ja vastama ligipääsetavuse põhimõtetele.

## 7. Meeskonna nõuded

Teenusepakkujal peab meeskonnas olema:

- **Projekti juht:** varasema kogemusega veebisisu või sotsiaalvaldkonna projektide juhtimisel, kes vastutab tööde tähtaegse ja kvaliteetse täitmise eest.
- **Sisuloome spetsialist(id):** kogemus laste ja noorte teemadel kirjutamisel; oskus kohendada sisu erinevatele vanusegruppidele.
- **Kohustuslik kaasatav spetsialist:** kaasatud on vähemalt üks spetsialist, kellel on laste arengupsühholoogia, lastepsühholoogia või lastepsühhiaatria valdkonna töökogemus vähemalt 3 aastat. Spetsialisti roll on hinnata loodava sisu sobivust sihtrühmale, sh tundlike teemade käsitlemise asjakohasust, ning tagada, et sisu ei kahjusta lapse heaolu. Lisaks annab spetsialist sisulist tagasisidet teemade käsitlemise kohta, sh hindab, millised käsitlemised, sõnastused ja lähenemised on sobivad või ebasobivad, ning teeb vajadusel ettepanekuid sisu muutmiseks ja täiendamiseks.
- **Tõlkija/keeletoimetaja:** vene ja inglise keele suunal peab tõlkijal või toimetajal olema varasem kogemus tekstide sisulisel ja kultuurilisel kohandamisel, et tagada sihtkeelse teksti tooni eakohasus ja loomulikkus vastavalt dokumendis kirjeldatud nõuetele.

## 8. Autoriõigused

Kõigi hanke raames loodud materjalide (sh proovitööd, sisutekstide eesti-, vene- ja ingliskeelsed versioonid) varalised autoriõigused lähevad pärast töö vastuvõtmist täies ulatuses üle tellijale. Tellijal on õigus loodud sisu tulevikus piiranguteta muuta, täiendada ja taaskasutada.

## 9. Hanke alla mittekuuluvad tegevused

Hange ei hõlma UX/UI disaini, veebiarendust, SEO tehnilist optimeerimist, analüütika seadistamist ega muude veebisektsioonide ümberkirjutamist.