

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Anne Lilienthal

**INFO- JA KOMMUNIKATSIOONITEHNOLOOGIA VAHENDITE
KASUTAMINE SOTSIAALTÖÖS JA SELLEGA KAASNEVAD
EETILISED PROBLEEMID**

Magistritöö

Juhendaja: Reeli Sirotkina, MA

Tartu 2016

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Anne Lilienthal, 30.05.16

ABSTRACT

THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN SOCIAL WORK AND RELATED ETHICAL PROBLEMS. Anne Lilienthal (2016)

The aim of this thesis is to explore the Estonian social workers' experiences of working with ICT and related ethical problems, and to examine the role of guidelines in working with ICT.

Estonia is considered to be an e-country that is advanced in its use of technology. Not only is information technology a field that is constantly expanding, it has also found its way to social work. There are many ICT related innovative solutions that make providing social work faster and more effective. At the same time, advances in technology have been more rapid than their adaptation to social work and there are some ethical problems directly related to the use of ICT in social work practice.

The method of the study is qualitative. 11 semi-structured interviews were conducted with social workers, followed by word-by-word transcriptions of the empirical data. The analysis was conducted thematically.

As a result of the analysis the main conclusions are:

- The definition of ICT causes confusion among social workers.
- Guidelines are not widely used and mainly considered to be helpful for new social workers.
- Social media work related use among social workers is a sensitive subject that generates strong heterogeneous opinions.
- Social workers are mostly content with the technological advances they have in their workplace and have innovative visions for the future of social work practice.
- There are ICT related ethical problems connected with ensuring confidentiality and safety of the data, identifying the client, setting boundaries with the client, misunderstanding messages, dealing with lying clients and ensuring that the focus stays on the client.
- Social workers view e-mails as protection against clients' complaints.

Keywords: ICT, professionalism, social work ethics, social media in social work, ethical problems in using ICT

SISUKORD

ABSTRACT	3
SISSEJUHATUS	6
1. INFO- JA KOMMUNIKATSIOONITEHNOLOOGIA SOTSIAALTÖÖS	7
1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia.....	7
1.1.1 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia võimalused sotsiaaltöö tegemiseks	9
1.1.2 Sotsiaalmeedia ja -võrgustike tööalane kasutamine.....	11
1.1.3 Digitaalsed immigrandid ja digitaalsed pärismaalased	13
1.2 Sotsiaaltöötaja professionaalsus	14
1.2.1 Kompetentsus	15
1.2.2 Sotsiaaltöötaja vastutus	17
1.2.3 Sotsiaaltöö eetika.....	18
1.2.4 Eetikakoodeks	19
1.2.5 IKT reguleeritus eetikakoodeksites	20
1.2.6 Eetilised väljakutsed töös IKT-vahenditega.....	21
1.3 Eesti kui e-riik.....	26
1.3.1 IKT Eesti sotsiaaltöö valdkonnas	28
1.4 Probleemipüstitus ja eesmärk	29
2. METOODIKA	31
2.1 Uurimismeetod.....	31
2.2 Intervjueeritavad	32
2.3 Uurimuse käik.....	32
2.4 Uurimuse eetiline aspekt ja eneserefleksioon	34
2.5 Andmeanalüüsimetod.....	35
3. ANALÜÜS	37
3.1 IKT igapäevatöös	37
3.1.1 IKT definitsioon sotsiaaltöötajate pilgu läbi	37
3.1.2 Facebooki ja Skype'i tööalane kasutamine	38
3.1.3 IKT eelised	40
3.1.4 IKT puudused.....	42
3.1.5 IKT muutused.....	45
3.1.6 Rahulolu tehnoloogiliste võimalustega ja visioonid tulevikuks.....	46

3.2 Juhised ja juhendid.....	47
3.2.1 Juhendite poolt ja vastu	47
3.2.2 Juhendite kasutamine	48
3.3 Sotsiaaltöö professionaalsus	49
3.3.1 IKT-alane pädevus ja vastutus	50
3.3.2 IKT-vahendite kasutamisega seotud eetilised probleemid.....	51
3.3.3 Sotsiaaltöötaja eetilise käitumise tagamine.....	57
4. ARUTELU.....	59
4.1 Sotsiaaltöötajatele raskusi valmistanud küsimused	59
4.2 Sotsiaaltöötaja ja IKT	60
4.3 Sotsiaalmeedia sotsiaaltöötaja täiendava töövahendina	61
4.4 Sotsiaaltöötaja vanus ja tehniline pädevus.....	62
4.5 Eetilised probleemid, millele intervjueeritavad tähelepanu pöörasid	63
KOKKUVÕTE	65
KASUTATUD ALLIKAD	67
Lisa 1.....	72

SISSEJUHATUS

Infotehnoloogia on pidevalt arenev valdkond, mis omandab ühiskonnas üha suuremat tähtsust. Tänu info- ja kommunikatsioonitehnoloogiale (edaspidi IKT) on muutunud inimeste suhe aja ja ruumiga – reaalsuhtlus on võimalik maailma teises otsas paikneva inimesega ning vastus saadakse momentaanselt. Eestist räägitakse sageli kui e-riigist ning globaalsel tasandil on see maine õigustatud. Mitmed lahendused, mida Eestis kasutatakse, näiteks ID-kaart, X-tee, e-maksuamet ja digiresept, on suureks eeskujuks nii Euroopas kui ka maailmatasandil.

Raske on leida eriala, kus ei kasutataks otseselt või kaudselt infotehnoloogiat. Erandiks pole ka sotsiaaltöö, kus mobiiltelefon, arvuti, internet, andmebaasid, registrid jms kuuluvad igapäevaste töövahendite hulka. Samas on tehnoloogia kasutuselevõtt olnud kiirem kui selle reguleerimine sotsiaaltöös. Eesti Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, mis anti välja 2005. aastal on siiani uuendamata ega sisalda ühtegi viidet tehnoloogia kasutamisele sotsiaaltöös ja sotsiaalmeedia tööalane kasutamine on suuresti töötajate enda sisemise tunnetuse küsimus. Praktikas on endiselt vajakajäämisi, mis puudutavad IKT-vahenditega töötamist.

Huvi antud teema vastu tekkis magistriseminari aines, kus sain sotsiaaltöö eetikast lähemalt uurida ning pidin leidma huvitava külje, mille alt seda avada. Sattusin lugema artiklit e-nõustamise eetilistest probleemidest ning kuna tegemist oli aktuaalse ja vähe uuritud temaga, otsustasin selle uurimist jätkata magistritöös.

Uurimuses kirjeldan IKT-vahendite kasutamist sotsiaaltöös ja sellega kaasnevat eetilisi probleeme. Teadaolevalt ei ole seda teemat Eestis varasemalt uuritud, mistõttu on uurimuse eesmärk uurida Eesti sotsiaaltöötajate IKT-vahenditega töötamise kogemusi.

Magistritöös otsin vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Millise tähenduse omistavad sotsiaaltöötajad IKT kasutamisele igapäevatöös?
- Milline roll on juhistel töös IKT-vahenditega?
- Milliseid eetilisi väljakutseid kogeb sotsiaaltöötaja IKT-vahendite kasutamisel?

1. INFO- JA KOMMUNIKATSIOONITEHNOLOOGIA SOTSIAALTÖÖS

Järgnevas peatükis annan nii välismaise kui ka kohaliku kirjanduse alusel ülevaate IKT rakendusalaaldest sotsiaaltöös ning sotsiaaltöötaja suhtest IKT-vahenditega. Eraldi olen välja toonud sotsiaalmeedia tööalase kasutamise, sest tegemist on võrdlemisi uue ning vastuolulise teemaga. Räägin digitaalsetest immigrantidest ja digitaalsetest pärismaalastest. Lisaks sellele kirjeldan sotsiaaltöötaja professionaalsust, vastutust ning eetikaküsimust üldises sotsiaaltöö praktikas ja seoses IKT-vahendite kasutamisega.

Puudutan lühidalt Eesti kui e-riigi teemat ning toon välja, milliseid samme on tehtud IKT-alase arengu suunas Eesti sotsiaaltöös. Esimese peatüki lõpetan probleemipüstituse ja eesmärgi sõnastamisega.

1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia

Hill ja Shaw kohaselt (2011) on õige tavalisem mõelda info- ja kommunikatsioonitehnoloogiast kui töövahenditest, mida saab kasutada erinevate ülesannete tegemiseks. Uusi IKT-vahendeid saab rakendada olemasolevatele ülesannetele viisil, mis teeb nende lahendamise kiiremaks või tõhusamaks (Hill ja Shaw, 2011: 9). IKT on mõiste, millega kirjeldatakse töövahendeid ja meediakanaleid, näiteks seadmeid nagu telefonid, arvutid ja nendes töötavad rakendused (internet, e-mail, sõnumite saatmine ja suhtlemine sotsiaalmeedia vahendusel), mis moodustavad kommunikatsiooni infrastruktuuri (West ja Heath, 2011: 211). Hill ja Shaw defineerivad IKT-d mõistena, mida kasutatakse rääkimaks kõigist digitaalsetest meetoditest, mille abil luuakse, talletatakse, muudetakse ja jagatakse informatsiooni. IKT mõiste alla mahuvad arvuti riistvara ja kõikvõimalikud lisaseadmed, arvuti tarkvara ja võrgustikud, mida kasutatakse info talletamiseks, töötlemiseks ja jagamiseks ning lisaks ka mobiilne telekommunikatsioonitehnoloogia (Hill ja Shaw, 2011: 21).

Selles uurimuses lähtun osaliselt Hill ja Shaw (2011) liigitusest ning vaatlen 3 suuremat IKT-gruppi:

- Arvuti tarkvara rakendused: andmebaasid, registrid, e-mail
- *Web 2.0* tehnoloogiad: Facebook, Skype
- Mobiil- ja tavatelefonid

Web 2.0 tehnoloogiad on need, mis võimaldavad saada interneti vahendusel nii „staatilist“ informatsiooni, kui suhelda teistega ja seda vahel ka reaalsajas (Hill ja Shaw, 2011: 21). Schembri (2008) on seisukohal, et *Web 2.0* pakub professionile uusi tehnoloogiaid, mis soodustavad sotsiaalsete võrgustike loomist, kogukonna arengut ja kaasatust ühiskonnaelus. Selle abil on võimalik edendada sotsiaaltöö panust inimarengusse ning võrgustike vahelise suhtluse soodustamisse, mille eesmärgiks võivad olla nii sotsiaalsed algatused, vastastikune abistamine, sihtrühmade esindamine kui ka muud sotsiaalalaga seotud ettevõtmised (Schembri, 2008: 119).

Infotehnoloogia areng on läbi aegade inimeste omavahelist suhtlust muutnud ja mõjutanud. Telefonivestlused, interneti suhtlusportaalid ja videokõned on sidepidamise muutnud mugavaks ja kiireks. Enamikes asutustes on olemas mingit laadi tarkvara teenusekasutajate ja teenuse aktiivsuse andmete salvestamiseks, mida tuntakse kliendi või juhtimise infosüsteemidena või üldisemalt elektrooniliste infosüsteemide (Gillingham, 2014: 313) ehk andmebaasidena. Lisaks kasutatakse elektroonilist tehnoloogiat e-nõustamiseks, arutelugruppide ja jututubade tegemiseks, videokonverentside pidamiseks, internetis üksikküsimustele vastamiseks (Reamer, 2006) ning ka kübernõustamiseks (Reamer, 2013a).

Praeguses ühiskonnas võib tehnoloogia kasutamist näha nii ohumärgi kui võimalusena. Schembri (2008) sõnul on üksikisikute, paaride ja peredega töötavatel sotsiaaltöötajatel lõputult põnevaid võimalusi uute tehnoloogiate kaasamiseks töösse. Saadaval on arvukalt vastastikuse abi ja toetamise programme, milleks võivad olla arutelufoorumid, *podcastid* (alla laetavad netisaated), jagatud blogid, *online* grupid ja suurel hulgal infot sotsiaal-, tervise ja kogukonna teemadel (Schembri, 2008: 120). Tehnoloogia võib küll oluliselt kiirendada töötegemist ja muuta kogu protsessi mugavamaks ning funktsionaalsemaks, kuid tulemuseks võib olla ka see, et kliendid saavad vähem tähelepanu. Gillingham (2015: 35) leiab, et andmebaaside üks suurimaid miinuseid ongi see, et aeg, mille praktikud kulutavad andmeid sisestades on ebaproportsionaalne aja suhtes, mida kulutatakse klientidega suhtlemisele. Csiernik, Furze, Dromgole ja Rishchynski (2006) on seisukohal, et teadmatus uute tehnoloogiate vastuvõtmise ja integreerimise osas sotsiaaltöösse ei ole mitte üksnes naiivne, vaid hooletu. Informatsiooni

tehnoloogia on kaasaegse sotsiaaltöö praktika osa ja selle mõju tulevikus suureneb veelgi (Csiernik jt, 2006: 11), seega ei saa sellesse suhtuda ükskõikselt.

Elektroonilise tehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös on veel üsna uus, mistõttu on arusaadav, et see võib saada kriitikat. Vanades harjumustes kinni olemine on tihti turvalisem, kui millegi uue ja tundmatu proovimine. Sellest hoolimata on infotehnoloogia pidevalt arenev valdkond, mis ei lõpeta laienemist. IKT-l on sotsiaaltööle palju pakkuda ning oskusliku ja avatud meelega lähenemise korral on sellest võimalik saada tunduvalt rohkem kasu kui kahju. Näiteks võiks tuua võrdlemisi uue Taani uuringu, mille viisid läbi Mackrill, Ebsen ja Antczak (2015). Uurijate, tarkvaraarendajate, noorte ja nende juhtumikorraldajate vahelise koostööna valmis mobiilirakendus, läbi mille saavad noored juhtumikorraldajatele oma käekäigust teada anda. Mackrill jt. uurisid, kuidas suhtuvad loodud rakendusse noored ja kuidas sotsiaaltöötajad. Alguses olid sotsiaaltöötajad ja noored eriarvamusel peaaegu kõige osas, mis puudutas mobiilirakenduses olevate andmete esitamise viise. Peale kahe grupi vahelist kohtumist olid aga ka uurijad üllatunud, kuivõrd õnnestus osapooltel üksmeel saavutada. See näitab selgelt, kui oluline on selliste uuenduslike lahenduste puhul osapoolte vaheline koostöö.

1.1.1 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia võimalused sotsiaaltöö tegemiseks

Kuna internetist on saanud osa meie igapäevaelust nii eraelus kui töölalaselt, on loomulik, et sotsiaaltöö pole elektroonilisest tehnoloogiast puutumatuks jäänud. Suurenenud internetikasutamist arvutites ja mobiiltelefonides ei kohta üksnes klientide seas, vaid ka sotsiaaltöötajad on hakanud klientide abistamiseks progressiivselt tehnoloogiat kasutama (Wodarski ja Frimpong, 2013: 30). Suurenenud ligipääs teabele, ülemaailmsele kommunikatsioonile, abistavatele tehnoloogiatele ja suhtlusele on osutunud paljude üksikisikute, gruppide ja kogukondade jaoks vabastavaks ning neid hüvesid tunnustavad ka sotsiaaltöö professiooni esindajad (Kirwan ja Guckin, 2014: 122).

Praegune erialases teaduskirjanduses käib debatt sotsiaaltöö ja IKT ühendamise teemal on keskendunud peamiselt sellele, kuidas rakendada erinevaid e-õppimise variante, selmet uurida, kuidas võiks sotsiaaltöö eriala kaasata praktilisse väljaõppesse IKT-d (Baker, Warburton,

Hodgkin ja Pascal, 2014: 471). Ka Stanfield ja Beddoe (2016: 286) on arvamusel, et paljud uuringud on siiani keskendunud sotsiaalmeedia efektiivsusele õpetamises, pakkudes mõningaid vihjeid, kuidas võiksime uurida sotsiaalmeedia professionaalset kasutamist. Bakeri jt (2014: 472) meelest tuleb sotsiaaltöö koolitajaid ja tudengeid julgustada nägema IKT-d vahendina, mis pakub uusi võimalusi klientidega tegelemiseks, sest klientide *online* ja *offline* kontaktidega mitteamvestamine võib sotsiaaltöö tudengid jätta ilma olulisest informatsioonist.

Varasemalt on sotsiaaltöötajaid kritiseeritud sellepärast, et nad on uute elektroonilise informatsiooni ja kommunikatsiooni tehnoloogiate omaks võtmise suhtes tõrksad (Gillingham, 2014: 313). 1990. aastatel nimetati sotsiaaltöötajate sedalaadi negatiivsust digitaalse tehnoloogia evitamise suhtes „arvutifoobiaks“ ning põhiline mure oli leida viise, kuidas panna sotsiaaltöötajad arvuteid kasutama (Neugeboren 1996, Gillingham 2014: 313 kaudu). Praeguseks on arvutist sotsiaaltöötaja üks olulisemaid töövahendeid. Kuna sotsiaaltöö klient on tihti halvemal elatusjärjel inimene, on tehnoloogiliste vahendite miinuseks toodud nende kättesaamatust sotsiaaltöö sihtgrupile. Reamer (2013b: 8) leiab, et inimesed, kes elavad vaesuses ei saa endale suure tõenäosusega neid teenuseid lubada ning seega võivad IKT-vahendeid kasutavad sotsiaaltöötajad olla võimetud tagama eriti haavatavate klientide heaolu.

Kuigi IKT on toonud kaasa lahendusi, mis aitavad kiiremini ja lihtsama vaevaga jõuda klientideni, kes elavad kas maapiirkondades või kellel on liikumispuue, on varasemalt tekkinud küsimusi, kas IKT ei jää oma olemuselt sotsiaaltööst natuke kaugeks. Phillips ja Berman (1995, Parrot ja Madoc-Jones, 2008: 183 kaudu) väidavad, et terve mõistuse arusaamad infotehnoloogiast ja selle omadustest– loogika, mehaaniline töötlemine, süstematiseerimine– on sageli vastandiks sotsiaaltööde defineerivatele omadustele nagu kaastunne, positiivne suhtumine, empaatia ja traditsiooniline personaalne nõustamissuhe. Samas ei saa unustada, et sellist laadi loogiline ja süstematiseeritud tehnoloogia võimaldab kontakteeruda klientidega, kel mingil põhjusel pole võimalik ise sotsiaaltöötaja juurde tulla ning on seega viinud sotsiaaltöö järgmisele tasemele, kus tänu tehnoloogiale on võimalik abistada klienti arvestades tema vajadusi ja võimalusi.

Sotsiaaltöötajad peavad olema suutelised töötama kiiresti muutuva ühiskonna ja praktika kontekstis, kus peamised kommunikatsiooniviisid hõlmavad üha sagedamini virtuaalset kontakti (Rafferty ja Waldman, 2006: 2). Hill ja Shaw (2011) arvates levib tendents, et vaadatakse uusi arenguid IKT vallas ja nende võimalikku rakendamist ning küsitakse, kuidas

võiks seda sotsiaaltöös ära kasutada. Tegemist on tehnoloogiapõhise lähenemisega, mille üks ohte on see, et sotsiaaltööd mõistetakse IKT-arendajate seisukohast ega vaadata sotsiaaltöötajate perspektiivist (Hill ja Shaw, 2011: 10). See ei tohiks nõnda olla ja sotsiaaltöötajatele peaks jääma uute tehnikauuenduste osas kaasarääkimise õigus. Nimelt on sotsiaaltöötajate võimuses mõjutada IKT arengut, tehes koostööd kolleegidega teistelt erialadelt, nagu näiteks arvutiteadused (Baker jt, 2014: 472), ja kasutada IKT-d uute ja vabastavate praktikameetodite välja töötamiseks (Parrot ja Madoc-Jones, 2008: 186). Kiirete muutuste kontekstis on sotsiaaltöö ülesandeks luua praktika, mis kasutab nii võrguühiskonna positiivseid dimensioone, kui ka püüab heastada negatiivseid aspekte, mis tehnoloogilise muutusega kaasnevad (Baker jt, 2014: 468). IKT puhul tuleks kasutada praktikapõhist lähenemist ehk alustada sotsiaaltöö praktikast ja mitte IKT-st endast (Hill ja Shaw, 2011: 11). IT-valdkonna spetsialist ja sotsiaaltöötaja on kumbki kompetentsed oma erialal, mistõttu ongi oluline teha koostööd, et jõuda võimalikult efektiivse tulemuseni. IKT-professionaalid peavad tegema tutvust sotsiaaltöö maailmaga ja sotsiaaltöötajad peavad arendama oma oskusi IKT mõistmisel ja kasutamisel (Hill ja Shaw, 2011: 12). Uue tehnoloogilise seadme kavandamisel on oluline kujutleda mitte üksnes kuidas seda kasutama hakatakse, vaid ka seda, kes on selle oodatav kasutaja (Gillingham, 2014: 314). See tähendab, et tehnoloogiline lahendus peab arvestama sotsiaaltöötaja vajadustega, olema tööd hõlbustav ning mitte tekitama lisakohustusi.

1.1.2 Sotsiaalmeedia ja -võrgustike tööalane kasutamine

Nüüdisaja kiires elurütmis toimub suur osa suhtlusest internetikeskkonnas erineva tehnoloogia vahendusel. Tegemist on mugava viisiga kontakti hoidmiseks ning üha enam leitakse sotsiaalmeediale ka tööalast rakendust. Brady, McLeodi ja Youngi (2015) järgi sisaldavad sotsiaalmeediatehnoloogiad virtuaalset internetipõhist suhtlust, rakendusi ja tööriistu, mis võimaldavad kasutajal teistega mingil viisil suhelda. Nende arvates hõlmavad sotsiaalmeediatehnoloogiad laialt kasutusel olevaid sotsiaalvõrgustikke nagu Facebook, Twitter, LinkedIn ja Youtube, aga ka üldisi kategooriaid, mida kasutatakse sotsiaalseks informatsiooni jagamiseks, nagu blogid, Wikid, petitsioonide leheküljed ning dokumendijagamise ja –avaldamise leheküljed (Brady, McLeod ja Young, 2015: 44). Seega on

sotsiaalmeedia laiem mõiste kõikvõimaliku virtuaalse suhtluse ning rakenduste kohta, hõlmates endas ka erinevaid sotsiaalvõrgustikke.

Sotsiaalmeedia mõjule peaksid tähelepanu pöörama sotsiaaltöötajad ülemaailmselt, sest sel on oluline mõju kohalikele kogukondadele ja see on potentsiaalseks sotsiaalse õigluse küsimuste propageerimise vahendiks (Stanfield ja Beddoe 2016: 284). Üha enam riigiasutusi ja sotsiaalteenuseid pakkuvaid asutusi kasutavad sotsiaalmeediaplatvorme, et oma tarbijate ja avalikkusega tegeleda, neid värvata ja koolitada (Hitchcock ja Battista, 2013: 37).

Internet võib olla oluliseks tööalaseks ressursiks nii psühholoogide kui ka erinevate tervishoiutöötajate jaoks, suurendades inimese professionaalset nähtavust, sest kliendid otsivad teenuseid üha enam *online*-keskkonnast (Anderson ja Guyton, 2013: 115). Sotsiaaltöö on nimetatud erialadega tihedalt seotud, mistõttu saab sealt tuua paralleele ka sotsiaaltöötaja töösse. Kuna sotsiaalmeediakanalid on laialt kasutuses, otsitakse spetsialisti abi aeg-ajalt ka läbi Facebooki või mõne muu suhtluskanali ning see võib spetsialistile põhjustada ebamugavust ning hägustada piire töö- ja eraelu vahel.

Kuna sotsiaalmeedia kasutamine on ka sotsiaaltöö praktikas suurenemas, tuleks mõelda sellele, kuidas tulevasi sotsiaaltöötajaid selleks ette valmistada. Hitchcock ja Battista (2013) leiavad, et sotsiaaltöö alased koolitajad peavad mõistma, milline potentsiaal on sotsiaalmeedial mõjutada seda, kuidas saavad tulevased professionaalid informatsiooni tõenduspõhisest praktikast. Nad arvavad, et tehes sotsiaalmeedia oluliseks osaks bakalaureuse õppekavast, saavad õppejõud tulevasi praktikuid ette valmistada õhkkonnaks, kus informatsiooni jagamine ja kogukonna korraldamine toimuvad võrgustikes, mis põhinevad koostööl ja on avalikult kättesaadavad (Hitchcock ja Battista, 2013: 34). Fang, Mishna, Zhang, Van Wert ja Bogo (2014) on arvamusel, et märkimisväärsete hüvede kõrval on sotsiaalmeedia populaarsus tekitanud sotsiaaltöö alastele koolitajatele ka erakordseid väljakutseid. Eetikakoodeksist juhitud rõhutab sotsiaaltöö sobivate piiride säilitamist, kliendi konfidentsiaalsuse austamist ja kliendi privaatsuse kindlustamist (Fang jt, 2014: 801). Sotsiaalmeedia tööalasel kasutusel võib aga nimetatud eetikanõuete tagamine osutada keeruliseks.

Stanfield ja Beddoe (2016) viisid Uus-Meremaal läbi uuringu, millega tahtsid anda ülevaate sellest, kuidas sealsed sotsiaaltöötajad kasutavad sotsiaalmeediat. Sotsiaaltöötajatega viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud, mille tulemusena selgus, et sotsiaaltöötajad kirjeldavad oma

suhet sotsiaalmeediaga väga erinevalt. Näiteks kasutati oma sotsiaalmeedia kasutamise kirjeldamiseks sõnu nagu „süütu“, „nohik“, „neandertallane“ ja „kergemeelne“. Kuna mitmed sotsiaaltöötajad ütlesid, et ei pea end piisavalt kvalifitseerituks, et hinnata oma sotsiaalmeedia tööalast kasutust leidsid Stanfield ja Beddoe, et sotsiaalmeedia on valdkond, mis võib jääda sotsiaaltöö kompetentsist välja ning võib-olla kuulub täielikult vaid IT-spetsialistide maailma.

Sotsiaalmeedia kasutamist uurisid ka Anderson ja Guyton (2013), kes viisid psühholoogide, arstide ja sotsiaaltöötajate seas läbi küsitluse. Nad nendivad, et praegusel ajal pole olemas kindlate juhistega dokumenti, mis aitaks tervishoiutöötajatel vältida eetiliste vigade tegemist või kahju tekitamist sotsiaalmeediavõrgustikke kasutades (Anderson ja Guyton, 2013: 115). Kuna selline regulatiivne dokument puudub, on sotsiaalmeedia tööalane kasutamine iga spetsialisti isikliku kaalutluse küsimus.

1.1.3 Digitaalsed immigrandid ja digitaalsed pärismaalased

Prensky (2001) ning Palfrey ja Gasseri (2008) järgi on digitaalsed immigrandid (ingl. k. *digital immigrants*) need, kes on sündinud enne 1980. aastat ja kes on pidanud digitaalse keskkonnaga elu jooksul kohanema. Prensky (2001) leiab, et kuigi need inimesed pole sündinud digitaalsesse maailma, on nad hilisemas elus olnud tehnoloogiast huvitatud ning omandanud paljud või isegi suurema osa tehnoloogia aspektidest. Peale 1980. aastat sündinud ehk teisisõnu digitaalsed pärismaalased (ingl. k. *digital natives*) (Prensky, 2001) on sünnist peale digitaalses keskkonnas elanud ja seega on neil olnud tunduvalt lihtsam seda omaks võtta. Need on inimesed, kes räägivad arvutite, videomängude ja interneti digitaalset keelt emakeelena (Prensky, 2001).

Autry ja Berge (2011) tõdevad, et nii digitaalsete immigrantide kui pärismaalaste aju töötleb informatsiooni sarnaselt, kuid viis, kuidas seda informatsiooni talletatakse võib põhjustada erinevaid tulemusi. Autorid selgitavad, et kuna digitaalsed pärismaalased on kasvanud üles tehnoloogiat kasutades, on neil rohkem närvirakke, mis kasutavad digitaalse informatsiooni töötlemiseks kindlaid väljakujunenud viise. Ülesande täitmine on lihtsam ka juhul, kui sattutakse uude olukorda, sest aju suudab leida ja ühendada asjakohase talletatud informatsiooni (Autry ja Berge, 2011: 462). Seega on digitaalsetel pärismaalastel digitaalsete immigrantide ees suur eelis– nad suudavad luua seoseid varasemate kogemuste põhjal digitaalse tehnoloogiaga

ning ei käsitle igat olukorda täiesti uuena, kus peab alustama päris algusest, vaid püüavad leida sarnasusi samalaadsete kokkupuudetega.

Digitaalsed immigrandid võivad küll püüdlikult üritada uut tehnoloogiat omaks võtta, kuid mingid äratuntavad käitumismustrid jäävad. Prensky (2001) on seisukohal, et kuigi digitaalsed immigrandid õpivad oma keskkonnaga kohanema, jääb neile teatud tasemel siiski „aktsent“ juurde. Seda on märgata olukordades, kus inimene pöördub info otsimiseks interneti poole teise sammu ja mitte esimesena, või loeb programmi juhendit mõtlemata, et programm ise võiks inimesele õpetada, kuidas seda kasutada (Prensky, 2001). Digitaalsed immigrandid eelistavad *online*-suhtluses kasutada e-maili ja teha mobiiltelefonidega kõnesid, digitaalsed pärismaalased aga eelistavad sünkroonsemaid vorme (suhtlemine toimub reaalajas) kiirsuhtlusest ning helistamise asemel saadavad sõnumeid (Vodanovich, Sundaram ja Myers, 2010: 712).

Veel üks erinevus digitaalsete immigrantide ja pärismaalaste vahel väljendub nende informatsiooni vastu võtmise kiiruses. Digitaalsed immigrandid on harjunud informatsiooni aeglasemal kiirusel vastu võtma samal ajal kui digitaalsed pärismaalased naudivad kiiret rütmi ja mitme asja üheaegselt tegemist ning kui nende aju ei ole pidevalt stimuleeritud, tunnevad tihtilugu igavust ega suuda keskenduda nii pingevabalt kui siis, kui nad saaksid sisendeid mitmetest allikatest (Autry ja Berge, 2011: 463). Sellest tulenevalt võib öelda, et mitmete toimingutega samaaegselt tegelemine pole digitaalsete pärismaalaste jaoks mitte üksnes jõukohane tegevus, vaid stimuleerib neid vajalikul tasemel. Sellesse gruppi kuuluva sotsiaaltöötaja jaoks ei tohiks seega olla keeruline samal ajal rääkida kliendiga, lisada jooksvalt andmebaasi kliendi kohta käivaid andmeid ning vastata ka sisse tulevatele telefonikõnedele. Samuti võivad digitaalsed pärismaalased võtta riske, mida digitaalsed immigrandid pigem väldivad (Vodanovich jt, 2010:720). See võiks väljenduda näiteks uue andmebaasiga tutvumises katsetamise meetodil (pärismaalased) ja kasutades juhendit (immigrandid).

1.2 Sotsiaaltöötaja professionaalsus

Eesti õigekeelsussõnaraamat defineerib sõna 'professionaalne' järgmiselt: (elu)kutseline, meisterlik (ÕS, 2006). Seda definitsiooni natuke kohendades saab professionaalsuse vasteks elukutselikkus, meisterlikkus. Ilmselt soovib iga töötaja, et teda võiks pidada professionaalseks,

kuid selle sõna taga peitub tegelikult palju enam. Kirwani ja Guckini (2014) meelest tuleb rääkimaks professionaalsusest rääkida ka kompetentsusest, vastutusest ning eetikast. Nende meelest eeldab professionaalne kompetents ja valmisolek saada mingi professioni täisliikmeks tavaliselt seda, et isik demonstreerib kokkulepitud tasemel oskusi, teadmisi ja väärtusi, mis on kogutud õppeprotsessi käigus. Ühiskond ootab kõikide erialade professionaalidelt, et nad oleksid usaldusväärsed, hinnanguvabad ning nendele saaks kindel olla (Kirwan ja Guckin, 2014: 121).

Järgnevates alapeatükkides vaatlen sotsiaaltöötaja professionaalsust ning keskendun nendele aspektidele, mis puudutavad IKT kasutamist sotsiaaltöös.

1.2.1 Kompetentsus

Selleks, et sotsiaaltöötajat pidada professionaalseks töötajaks, peab ta lisaks muudele oskustele olema oma töös pädev. Kompetentsus on integratsioon teadmistest, oskustest, suhtumisest ja refleksioonist, mida rakendatakse konkreetses ülesandes ja kindlas kontekstis ning mis aitavad kaasa sobiva soorituse ja tulemuse saavutamisele (Ewijk, 2010: 80). Davletkaliev, Zueva, Lebedeva, Mkrtumova ja Timofeeva (2015) kirjeldavad ametialast kompetentsust kui sotsiaaltöö spetsialisti isiklikku ressursi, mis väljendub professionaalse ametialase tegevusena, näiteks töös klientidega, juhtumianalüüsis, suhtlemisstrateegiate kasutamises, konfliktide lahendamises, aga ka enesetäiendamisel nii koolituste vormis kui praktikakogemustele toetudes. Sotsiaaltöö spetsialisti professionaalne kompetentsus on lai kontseptsioon, mis sisaldab teoreetilisi teadmisi ja nende praktilist rakendamist, väärtuselist orientatsiooni ja lahutamatu viiteid selle kultuurile (Davletkaliev jt, 2015: 177).

Igal sotsiaaltöötajal peaks olema ametijuhend, mis paneb paika nõuded, mis peavad olema ametikohal töötamiseks täidetud. Seega võiks ametijuhendist leida, milliseid kompetentse sotsiaaltöötajalt oodatakse. Ewijki (2010) meelest on kompetentsid sotsiaaltöötajate jaoks kasulikud, sest aitavad hinnata töötaja omadusi, näiteks mil määral on need kompetentsid juba realiseeritud ja mida saaks parandada. Teine kompetentside mõju väljendub tagajärgedes tööandjale ja töötaja töötingimustele, sest professionaalse sotsiaaltöötajate tööandjale on oluline, et vajaliku professionaalsuse ja tööjõu vahel oleks sobivus (Ewijk, 2010: 80).

Sotsiaaltöökse vajalikud kompetentsid on sätestatud ka kutsestandardis. Vaatlen lähemalt kutsestandardi taset 6, kuhu kuulub sotsiaaltöötaja, kelle põhiülesanneteks on ennetustöö, klientide ja nende lähedaste nõustamine ning nendega koostöös toetavate tegevuste kavandamine ja elluviimine (Kutsestandard, 2014a), sest uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kuuluvad just selle kutsestandardi taseme alla. Kutsestandardis (2014a) on toodud sotsiaaltöötaja töövahenditena IKT-vahendid, infosüsteemid, andmetöötlusprogrammid, bürootarbed. Lisaks on märgitud, et sotsiaaltöötaja kasutab vastuvõttude registreerimise korraldamiseks erinevaid võimalusi (telefon, internet jne) (Kutsestandard, 2014a). Võrreldes teiste kompetentsidega ei ole IKT-vahendite kasutamisele olulist tähelepanu pööratud.

Kutsestandardi lisade hulgas on dokument nimega „Arvuti kasutamise oskused“ (2014b), kus on välja toodud, millised testid peaks sotsiaaltöötaja sooritama, et saada arvutikasutaja oskustunnistust AO. AO tõendab inimese praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel ning kinnitab, et ta saab edukalt hakkama arvutikasutusega tööülesandeid täites. Kuigi AO tunnistuse omamine kutse kvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik (Kutsestandard, 2014b), võib vaadata, milliseid oskusi sotsiaaltöötajalt oodatakse. Arvutikasutaja oskustunnistuse omandab sotsiaaltöötaja, kes sooritab 7 testi järgneva 8 hulgast:

- 1) Info-ja sidetehnoloogia
- 2) Arvuti kasutamine ja failihaldus
- 3) Tekstitöötlus
- 4) Arvutustabelid
- 5) Andmebaaside kasutamine
- 6) Esitlus
- 7) Veebisirvimine ja suhtlus
- 12) Turvalisus (Kutsestandard, 2014b)

Arvuti on tänapäeval üks peamisi töövahendeid sotsiaaltöötaja igapäevatoos, mistõttu on loomulik, et arvutikasutamise oskus on üks kompetentsidest, mida sotsiaaltöötajalt oodatakse. Sotsiaaltöötajad on vastutavad selle eest, et neil oleksid tehnoloogilised oskused ja vahendid kompetentse ja eetilise praktika jaoks ning et nad otsiksid vajadusel sobivaid koolitusi ja nõu, et olla esilekerkivate tehnoloogiatega kursis (NASW ja ASWB..., 2005).

1.2.2 Sotsiaaltöötaja vastutus

Olla „vastutav“ tähendab, et inimesed peavad olema valmis oma tegevuste või käitumisviisi kohta aru andma ning see võib muuhulgas tähendada, et nad peavad kirjeldama, kes nad on, mida nad on teinud või mitte teinud ning selgitama ja õigustama oma rolli ja/või käitumist (Banks, 2013: 593). Pollack (2009) arvab, et vastutust on kahte liiki– protseduuriline vastutus ja põhjuslik vastutus. Autori sõnul eeldatakse, et töötajad käituvad juhiste või levinud normide järgi– seda nimetatakse protseduuriliseks vastutuseks. Põhjusliku vastutuse järgi vastutab sotsiaaltöötaja oma tegevuse kavatsatud ja ettenägemata tulemuste eest ehk tegevuse tagajärgede eest (Pollack, 2009: 839).

Professionaalid töötavad spetsiifiliste kohustustega ametikohtadel ja on kohustatud vastutama selle eest, mida nad teevad– kirjeldama, õigustama ja selgitama oma teguviise üldiselt kokkulepitud standardite ja väärtuste alusel (Banks, 2013: 593). Ewijk (2010: 71) järgi oodatakse sotsiaalala professionaalidelt mitmete ülesannete, kvalifikatsioonide ja kompetentside täitmist ning ta on toonud välja 7 põhiülesannet, millega kompetentsed sotsiaalala professionaalid peaksid toime tulema. Seega võib öelda, et professionaalne sotsiaaltöötaja peaks vastutama järgmiste ülesannete täitmise eest:

- sotsiaalsete õiguste ja kohustuste rakendamine teavitamise, nõustamise ja suunamise teel;
- inimeste aktiveerimine omaenda elukorralduse, töötingimuste ja käitumise eest hoolitsema;
- sotsiaalse vastutuse ja sotsiaalse ühtekuuluvuse toetamine ja edendamine;
- arenevate sotsiaalsete kompetentside toetamine;
- hoolduse juhtimine;
- individuaalsetesse, grupi ja kogukonna probleemidesse sekkumine ja neile vastamine;
- juhendamine ja kontrollimine (Ewijk, 2010).

Banksi (2013) meelest on üks peamisi vastutusnõudeid spetsialistidele suude tõestada, et nende töö on mõõdetavad ja kasulikud väljendid ja tulemused. Sotsiaaltöötajad peaksid korraldama edukalt teenuseid ja seega peaks nende töö olema kasulik klientidele ning olema lisaks see ka ühiskondlikult kasulik (Banks, 2013: 594).

Pollacki (2009) arvates on vastutusel kaks mõõdet: sisemine (organisatsioonisiseseid vastutuse suhteid) ja välimine mõõde (organisatsioonivälised vastutuse suhteid). Autor on arvamusel, et sotsiaaltöötajatel tuleb tavaliselt samaaegselt säilitada mitmeid asutusesiseseid ja -väliseid suhteid. Vastutussuhete paljusus võib sotsiaaltöötajat liigselt koormata ja tema vastutuse kandmise võimekust vähendada, mis võib omakorda kergesti põhjustada tõsiseid tagajärgi nagu näiteks kohtuvaidlused (Pollack, 2009: 839). Sotsiaaltöö on reguleeritud mitmete seadustega, millest olulisemad sotsiaalhoolekande seadus, lastekaitseseadus, perekonnaseadus ja isikuandmete kaitse seadus. Sotsiaaltöötaja kannab suurt vastutust, olles tihti olukorras, kus tuleb teha raskeid otsuseid ning võtta vastutus nende otsuste eest enda peale. Sotsiaaltöötaja vastutuse aspekte on mitmeid ning need tulenevad sotsiaalhoolekande seaduses ettenähtud kohustuste täitmata jätmisest, ettenähtud õiguse liigsest kasutamisest või kuritarvitamisest (Tavits, 2014: 31). Pollack (2009) on arvamusel, et kuigi ükski protsess, praktika ega dokumentatsioon ei saa tagada õiguslikke ootusi, võib abi olla lepingutest, programmidest või audititest, perioodilistest raportitest, perioodilistest intervjuudest ja kliendi heaolu küsitlustest. Nende meetmetega on võimalik kontrollida, kas töötaja täidab talle pandud kohustusi ning vajadusel võtta ta vastutusele kohustuste mittetäitmise või rikkumise eest.

1.2.3 Sotsiaaltöö eetika

Sotsiaaltöötaja eetilise käitumise raamistikku aitavad luua sotsiaaltööd reguleerivad seadused, eetikakoodeksid, kutsestandard, kuid ka töötaja enda sisemine eetiline kompass. Paljus peabki sotsiaaltöötaja lootma just viimasele. Selleks, et sotsiaaltöös esinevaid probleeme lahendada, tuleb kasutada kogu oma teadmispagasit ja kõiki kompetentse, sest sotsiaaltöös ja sotsiaalpoliitikas ei saa lahendada olukordi üldiste riiklike juhiste või õpikunäidete varal (Ewijk, 2015). Banks (2016: 36) leiab, et viimastel aastatel on tööalases eetikas näha uut trendi – eetikavaldkonda tahetakse laiendada asetades dilemmad ja otsused laiemasse sotsiaalsesse, poliitilisse ja kultuurilisse konteksti. Ta kirjeldab seda liikumisena õpikute professionaalselt eetikalt, kus fookus on üldiste printsiipide kirjeldamisel, eetiliste dilemmade ja probleemide esitamisel ning lahenduste pakkumisel, eetikale, mis on põimitud igapäevapraktikasse.

Kuigi nii õpikutarkused, eetikakoodeks kui mitmed teised regulatsioonid annavad hea baasi eetiliseks käitumiseks, ei saa unustada, et sotsiaaltöö oma iseloomult on väga mitmekülgne. Iga

juhtum on ainulaadne, iga inimene erinev, ja pealtnäha sama olukord võib vajada hoopis teistsugust lähenemist, mistõttu järgalt juhendi järgimisest ei ole kasu.

Banks (2016: 36) kirjeldab oma artiklis sotsiaaltööd „eetika tööna“ ehk vaevana, mida inimesed näevad, et olla mingit kindlat sorti inimesed eetilises mõttes ning täita eetiliselt olulisi kohustusi, näiteks olla usaldusväärne inimene ja teha eetilisi otsuseid.

1.2.4 Eetikakoodeks

Erialased eetikakoodeksid põhinevad humanistlikel ja professionaalsetel väärtustel ning nende mõte on anda pidepunkte mõtisklusteks, kahtlustega toimetulekuks ja mitmekülselt kaalutletud otsusteks, kuidas on õigem ühes või teises olukorras toimida (Selg, 2010: 22). Kirwan ja Guckin (2014) on arvamusel, et eetikakoodeksid annavad moraalse baasi, millele tuginevad selle professiooni liikmete teod ja põhjendused. Lisaks annavad eetikakoodeksid professionile võimaluse näidata laiemale avalikkusele, et vastava kutseala töötajad teevad oma tööd kõrgeimate standardite järgi (Kirwan ja Guckin, 2014: 121).

Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi järgi on sotsiaalala töötaja töövahendiks teadmised, oskused, kogemused ja kutse-eetika (Sotsiaalala..., 2005). Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeks võeti vastu Eesti sotsiaaltöö III kongressil 30. novembril 2005. aastal (Sotsiaalala..., 2005) ning see on püsinud seniajani muutumatuna, olgugi et tegelikult oli seda plaanis uuendada iga 4 aasta järel (Selg, 2012: 43). Hetkel käib selle nimel töö, et luua uus ja parem eetikakoodeks, mis oleks tõepoolest sotsiaaltöö praktikute igapäevane abimees (Selg, 2012: 43).

Praegune eetikakoodeks on üsna üldistest juhistest koosnev dokument, mis loetleb sotsiaalala töötaja eetilise käitumise üldised põhimõtted; eetilise käitumise klienditöös, kolleegide ja koostööpartnerite ning eriala suhtes; ja annab lühikese ülevaate eetilise konflikti menetlemise korrast (Sotsiaalala..., 2005). Selg (2012: 44) on Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksit võrrelnud Soome sotsiaalala töötajate eetikajuhisega ning leidnud, et viimases peetakse sotsiaaltöötajat väärtuslikuks inimressursiks, tema vaimset heaolu rõhutatakse ning seda, et sotsiaaltöötaja vajab toetust ja küsib abi, käsitatakse sotsiaaltöötaja töös normaalse ja isegi kohustusliku osana. Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi järgi on sotsiaaltöötaja ise vastutav sotsiaaltöös nõutavate teadmiste ja oskuste säilitamise ja arendamise eest ning peab arendama

oma kutseoskusi (Sotsiaalala ..., 2005). Vaimsele heaolule ja töölasele toetusele tähelepanu pööratud pole. Samuti toob Selg (2012: 44) välja, et eesti eetikakoodeks rõhutab töötaja individuaalset vastutust kõigis tööalastes ja isikliku professionaalse arenguga seotud küsimustes samal ajal kui Soome juhistes taotletakse individuaalse ja kollektiivse vastutuse tasakaalu.

Lisaks puudub eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis täielikult viide erinevate tehnoloogiate kasutamisele sotsiaaltöös. Kuna koodeks ise on aastast 2005 võib arvata, et tol ajal ei olnud tehnoloogia kasutamise eetilised kaalutlused niivõrd päevakajaliseks teemaks, kuid üha kiiremini arenevas ühiskonnas, kus erinevad IT-lahendused on tihedalt sotsiaaltöö praktikasse põimunud, oleks oluline puudutada tehnoloogia kasutamist sotsiaaltöös ka praegu uuendatavas eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis.

1.2.5 IKT reguleeritus eetikakoodeksites

Lopez (2014: 822) on seisukohal, et nendel kes kasutavad oma töös tehnoloogiat, peavad olema selleks vajalikud oskused. Autor leiab, et sarnane nõue kehtiks ka ükskõik millise teise elukutse puhul. Ei saa oletada, et teraapiline kompetents kandub edasi ka tehnoloogiapõhisesse suhtlusesse (Lopez, 2014: 822).

Reamer (2013a: 166) märgib, et esimene National Association of Social Workers (*Ameerika Ühendriikide riiklik sotsiaaltöötajate assotsiatsioon*, edaspidi NASW) eetikakoodeks (inglise k *code of ethics*), mis võeti vastu aastal 1960, oli vaid ühe lehekülje pikkune ning sisaldas 14 lühikest põhimõtet, mis puudutasid üldiseid eetilisi nõudeid sotsiaaltöötajale nagu näiteks kliendi privaatsuse austamine. Praegune, kolmas välja antud NASW eetikakoodeks, on ühtlasi ka esimene, mis sisaldab viiteid sotsiaaltöötaja elektroonilise meedia kasutusele klientidele teenuste pakkumisel, pöörates tähelepanu teadlikule nõusolekule, privaatsusele ja konfidentsiaalsusele (Reamer, 2013a: 166). NASW eetikakoodeksit lähemalt vaadates on näha, et tegemist on üsna põgusate märgetega, mis on lisatud üldistele eetilistele standarditele. Näiteks teadliku nõusoleku punkti 1.03 alalõik (e) ütleb, et elektroonilist meediat teenuse pakkumiseks kasutavad sotsiaaltöötajad peavad teenusesaajat informeerima selliste teenustega kaasnevatest piirangutest ja riskidest (NASW..., 2008). Elektroonilise tehnoloogia kohta leiab

NASW eetikakoodeksist üksikuid viiteid, kuid eraldi peatükki, mis oleks elektroonilise tehnoloogia erisustele pühendatud, eetikakoodeksis pole. Kirwan ja Guckin (2014) tõdevad, et kuigi *online*-suhtlus on nüüd üldlevinud, ei ole paljudes eetikakoodeksites kogu maailmas selgesõnaliselt käsitletud *online*-interaktsioone eetiliste probleemide kontekstis. Lisaks sellele ei tunnista paljud eetikakoodeksid *online*-suhtluse unikaalseid omadusi ja seda, kuidas need omadused võivad tekitada piiride küsimusi ja eetilisi probleeme (Kirwan ja Guckin, 2014: 122).

Kuna elektrooniline tehnoloogia on muutnud sotsiaaltöö praktikak pakkudes uusi viise teenuste teostamiseks ja informatsiooni hankimiseks, on NASW ja Association of Social Work Boards (edaspidi ASWB) koostöös valminud NASW ja ASWB Standardid tehnoloogia ja sotsiaaltöö praktika jaoks (*NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice*), et luua professioni jaoks ühtne dokument. Standardeid kohaldatakse tehnoloogiale kui lisandile praktikas ning ka praktikale, mida teostatakse täielikult tehnoloogia abil (NASW ja ASWB..., 2005). Tegemist on sisuka dokumendiga, mis koosneb 10 professionaalse praktika standardist ning nende tõlgendustest. Kõik standardid puudutavad tehnoloogia kasutamist. NASW ja ASWB standardid tehnoloogia ja sotsiaaltöö praktika jaoks on järgmised: eetika ja väärtused; ligipääsetavus; kultuuriline kompetents ja haavatavad elanike grupid; tehnilised kompetentsid; regulatiivsed kompetentsid; identifitseerimine ja kontrollimine; privaatsus, konfidentsiaalsus, dokumentatsioon ja turvalisus; riskijuhtimine; praktilised kompetentsid; täiendõpe (NASW ja ASWB..., 2005).

Lopez (2014: 817) pöörab aga tähelepanu asjaolule, et NASW ja ASWB Standardid tehnoloogia ja sotsiaaltöö praktika jaoks on pelgalt soovitusel. See tähendab, et ühest küljest on olemas dokument, millest lähtuda, ent see ei ole asutusesisene ettekirjutus ega seadus, mis nõuaks teatud viisil käitumist. Ka Selg (2010: 22) leiab, et eetikakoodeksi mõte on olla kõlbeliste printsiipide kogum, mis ei anna üheseid käitumisjuhiseid ning veelgi enam, lausa suunab vältima must-valgeid hinnanguid ja juhiseid. Seega ei ole eetikakoodeksi sätted sunduslikud, küll aga annavad eetiliseks käitumiseks raamistikku.

1.2.6 Eetilised väljakutsed töös IKT-vahenditega

Sotsiaaltöö pioneerid hilisest 19. sajandist ja varasest 20. sajandist ei oleks osanud ette kujutada, et professioni töövahendite hulka võiks 21. sajandil kuuluda *online*-suhtlusvõrgustikud,

videonõustamine, e-mail ja küberteraapia (Reamer, 2013a: 163). Praeguseks on need saanud lahutamatuks osaks igapäevaelust ning töötegemine ilma nendeta ei oleks enam mõeldav.

Kuigi kommunikatsioonitehnoloogia kohandamine sotsiaaltöö praktikasse võib tuua mõningaid eeliseid nagu näiteks suurenenud produktiivsus ja vähenenud paberitöö, võib see sotsiaaltöö praktikutele põhjustada ka ettearvamatuid keerukusi ja eetilisi väljakutseid, sest tehnoloogia liitmisel praktikaga võib kohata sotsiaaltöötajate poolset vastuseisu (Bullock ja Colvin, 2015: 3). Samuti on digitaalne ja elektrooniline praktika tõstatanud mitmeid eetilisi ja riskijuhtimise probleeme seoses praktiku kompetentsi, kliendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse, teadliku nõusoleku, huvikonfliktide, duaalsete suhete piiride, konsultatsiooni ja kliendi suunamise, teenuste lõpetamise ja katkemise, ja dokumentatsiooniga (Reamer 2013a: 163).

Järgnevalt vaatlen lähemalt sagedasemaid eetilisi probleeme, mida erinevad autorid seoses IKT-vahendite kasutamisega sotsiaaltöös välja on toonud.

Teadlik nõusolek

Reamer (2013a) on seisukohal, et kaugnõustamine (inglise k. *distance counseling*) ja teised elektrooniliselt edastatavad sotsiaalteenused on suurendanud sotsiaaltöötajate eetilist kohustust kindlustada, et kliendid mõistavad täielikult nende teenuste olemust ja võimalikke hüvesid ning riske. Teadliku nõusoleku saamine võib osutuda keeruliseks, kui sotsiaaltöötaja ei kohtu oma kliendiga kordagi näost-näkku (Reamer, 2013a: 167). Dolinsky ja Helbigi (2015) uuringus vaadeldi, kuidas National Youth in Transition Database (edaspidi NYTB) küsitleb Facebooki vahendusel lastehoolekandesüsteemi noori. Olenevalt osariigist olid nõuded teadliku nõusoleku saamiseks erinevad. Näiteks loeti nõusolek antuks sellega, kui noor annab küsitlejatele oma isikliku sotsiaalmeediakonto kasutajanime või *like*'ib (vajutab Facebookis heakskiidu väljendamiseks püsti oleva pöidla tähisega nuppu) NYTB Facebooki lehekülge või privaatgruppi. Kasutati ka formaalsemat dokumentatsiooni, paludes täisealistel noortel isiklikult allkirjastada nõusolekublanketid, millega nad lubavad endaga edaspidi juba Facebooki vahendusel kontakteeruda.

Üldjuhul arvavad praktikud, et teadlikku nõusolekut saab pidada kehtivaks, kui on selge, et kliendi otsuses ei mängi rolli sund ega mõjutamine; klient on vaimselt võimeline nõusolekut

andma; ja *online*-nõusolekublanketid (inglise k *forms*) ja -protseduurid on kehtivad (Reamer, 2013a: 168).

Privaatsus ja konfidentsiaalsus

Online-privaatsuse probleem võib olla sotsiaaltöö professioni uut aastatuhandet kõige paremini iseloomustav probleem (Bakr, 2014: 475). Ka Wodarski ja Frimpongi (2013: 31) arvates on klienditöös tehnoloogia kasutamise peamiseks probleemkohaks konfidentsiaalsus. Fantus ja Mishna (2013: 472) arvavad, et on ebaselge, kui paljud IKT-d tööalaselt kasutavad praktikud on teadlikud privaatsuseeskirjadest ning konfidentsiaalsuse piirangutest, mis kasutatavate tehnoloogiliste seadmete, tarkvara ja programmidega kaasnevad. Selleks, et kaitsta kliendi elektrooniliste kirjade konfidentsiaalsust, tuleb kasutada krüptitud e-maili kontosid, konfidentsiaalset kõneposti, ning selmet elektroonilist infot kõvakettale alla laadida, hoida seda kaasaskantavatel seadmetel (Santhiveeran, 2009: 9). Erinevates sotsiaalvõrgustikes aitavad privaatsust ja konfidentsiaalsust tagada ka administraatorid, kelle ülesanne on kontrollida avalikult jagatava info sisu (Dolinsky ja Helbig, 2015: 62).

Reamer (2013a) leiab, et sotsiaaltöötajast on arukas eeldada, et internetileheküljed ja elektroonilised vahendid, mida ta kasutab, ei pruugi olla krüptitud. Kuna eetiline kohustus kindlustada usaldusväärne krüpteerimine lasub sotsiaaltöötajal (Reamer, 2013a: 167), peaks sotsiaaltöötaja veenduma, et kliendiga suhtluseks valitud viis on turvaline. Krüpteerimine tähendab, et andmetele antakse kõrvaliste jaoks loetamatu kuju (ÕS, 2006), seega saab vaid kindel inimene andmetele ligipääsu.

Privaatsuse ja konfidentsiaalsuse tagamise küsimused võivad tõstatuda ka seoses sellega, missugust infot inimesed enda kohta internetis jagavad. Kuigi sotsiaalmeediakontod on võimalik teha privaatseks, jätavad paljud selle valiku kasutamata ning riskivad sellega, et nende isiklik info võib jõuda soovimatute inimesteni. Kirwan ja Guckin (2014) viisid äsja kvalifitseerunud õpetajate ja sotsiaaltöötajate seas läbi kaks fookusgrupi intervjuud, millega uurisid kuidas sotsiaaltöötajad liidavad asünkroonseid tehnoloogiaid oma professionaalse ja privaatse sfääriga. Asünkroonsed tehnoloogiad on Facebook, blogid, Twitter, LinkedIn, Wiki leheküljed, YouTube, Instagram, Tumblr jpt (Kirwan ja Guckin, 2014: 120), kus suhtlus ei ole

sünkroonitud ega toimu samaaegselt (Reamer, 2013b: 4). Uurimuses osalejad arvasid, et kliendi või professionaali isiklike andmete vaatamist internetis võiks käsitleda privaatsuse rikkumisena ning sellisel olukorral võiks olla potentsiaalselt hävituslik tagajärg nendele, kes on sellesse segatud (Kirwan ja Guckin, 2014).

Piiride kehtestamine ja duaalsed suhted (inglise k dual relationships)

Sotsiaaltöötajad on digitaalse tehnoloogia kasutamise tõttu hakanud kokku puutuma uute ja keeruliste piiride küsimustega. Kuna IKT võimaldab kiiret suhtlust, võib klient tajuda, et praktikuga on lihtsam ühendust võtta ning ta on kättesaadav ööpäevaringselt (Fantus ja Mishna, 2013: 473). Kui sotsiaaltöötaja koheselt ei vasta, võib klient tunda, et teda eiratakse. Siiski ei tähenda see, et sotsiaaltöötaja peaks vastama nii nädalavahetusel kui öötundidel, sest see oleks professionaalsuse piiride ületamine ning saadaks kliendile sõnumi, et selline käitumisviis on aktsepteeritav.

Paljud sotsiaaltöötajad saavad oma praegustelt ja endistelt klientidelt suhtlusvõrgustikes sõbrakutseid. Selline elektrooniline kontakt võib viia segaduseni piirides ja kompromiteerida kliendi privaatsust ja konfidentsiaalsust (Reamer, 2013a: 168). Klient, kellel on ligipääs sotsiaaltöötaja suhtlusvõrgustiku kontole võib tema kohta nii mõndagi isiklikku teada saada (Fantus ja Mishna, 2013; Reamer, 2013a) ning see võib samuti tekitada probleeme professionaali ja kliendi vahelises suhtes (Reamer, 2013a: 168). Kirwani ja Guckini (2014: 126) uurimuses osalejad arvasid, et kliendiga *online*-sõbraks saamine võib mitte üksnes hägustada piire, vaid muuta professionaali ja kliendi vahelist loomulikku suhet. Lisaks arvati, et isikliku info, fotode või videote nägemine tooks professionaali ja kliendi suhtesse liigset informatsiooni (Kirwan ja Guckin, 2014).

Sotsiaaltöötaja, kes otsib oma kliendi kohta internetist infot, venitab samuti piire oma suhtes kliendiga. Sellised elektroonilised otsingud tõstatavad rea eetilisi küsimusi selle kohta, kas sotsiaaltöötajad peaksid informeerima klienti tehtud otsingust; kas selliseid otsinguid saab pidada kliendi eraellu tungimiseks ning kas klient, kes saab teada, et sotsiaaltöötaja on tema kohta internetist infot uurinud, tunneks end kahjustatuna. (Reamer, 2013b: 13)

Huvide konflikt

Eelkõige võib probleeme tekkida kõikvõimalike reklaamidega, millega teenust saades kokku puututakse. Reamer (2013a: 168) toob näiteks videonõustamise internetilehekülje, mis võib olla kliendi ja sotsiaaltöötaja jaoks tasuta, kuid konsultatsiooniekraanil leidub mitmeid sponsorite poolt postitatud linke, mis viivad nende toodete ja teenuste juurde. Kliendil võib tekkida tunne, et sotsiaaltöötaja soovib nimetatud teenuseid ja tooteid. Sellise eeldusega teenuste või toodete proovimine, mis ei too kaasa oodatud positiivset tulemust, võib omakorda kahjustada kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelist suhet.

Kompetentsus

Sotsiaaltöötajatel, kes kasutavad klientidega töötamisel digitaalseid ja muid elektroonilisi tehnoloogiavorme, on moraalne kohustus vaadata üle asjakohased uurimused ja kirjandus, tutvumaks kiiresti arenevate eetiliste standarditega (Reamer, 2013a: 167). Oluline on sotsiaaltöötaja tehnoloogiline pädevus (Dombo, Kays ja Weller, 2014: 907), kirjutamisoskuse ja mitteverbaalse käitumise arendamine (Fantus ja Mishna, 2013: 474). Olukorras, kus pole võimalik toetuda kliendi näoilmele või kehakeelele selgitamiseks, kas ta on kõigest õigesti aru saanud, on oluline arendada mitteverbaalseid oskusi ning vajadusel mitmeid kordi üle küsida ning veenduda, et ollakse samal arusaamal.

Kliendile pühendumine

NASW eetikakoodeksi punkti 1.01 järgi on sotsiaaltöötajatel esmane kohustus edendada oma kliendi heaolu, mida teatud olukordades võivad ületada ühiskonna huvid või juriidilised kohustused (NASW..., 2008). *Online*-keskkonnas kliendiga töötades peab sotsiaaltöötaja panema paika kindlad protseduurid, et vajadusel hädaolukorraga toime tulla (Santhiveeran, 2009). Dombo jt (2014: 905) soovivad julgustada klienti hädaabinumbrile helistama või kasutada kliendilt saadud arsti, haigla, pereliikme või sõbra kontaktandmeid, et hädaolukorrast viivitamatult teada anda.

Kliendi abistamiseks IKT-vahendite kasutamine on saanud kriitikat ka seetõttu, et kliendil peab olema võimalus vajaliku elektroonilist tehnoloogiat kasutada, kuid kuna sotsiaaltöö klient on tihti madalama elatustasemega inimene, ei pruugi see võimalik olla. Reamer (2013b: 8) märgib, et inimesed, kes elavad vaesuses ei saa endale suure tõenäosusega neid teenuseid lubada ning seega võivad IKT-vahendeid kasutavad sotsiaaltöötajad olla võimetud tagama eriti haavatavate klientide heaolu.

Probleeme võib tekkida ka õigel ajal abi saamisega. Asutuste Facebooki leheküljed võivad nädalavahetusel olla järelevalveta ning kui klient jätab sinna teate selle kohta, et ta on hädas, ei pruugi keegi seda sõnumit õigel ajal märgata, et kriisi või tragöödiat ära hoida (Kirwan ja Guckin, 2014: 127). Sotsiaalmeediakanaleid iseloomustab kiire interaktsioon, mistõttu võivad inimesed arvata, et sealt saab kõige kiiremini soovitud lahenduse, eriti, kui asutustel on olemas ametlikud Facebooki leheküljed, mille kaudu kontakti otsida.

1.3 Eesti kui e-riik

Infotehnoloogia on praegusel ajal arenenud uskumatul kiirusel ning interneti olemasolu kodudes on vähemalt Eestis pigem tavaline. 2012. aasta I kvartalis oli kodus internetiühendus kolmveerandil leibkondadest, üksi elavatest täiskasvanutest omas kodust internetiühendust 59% ja vähemalt kahe täiskasvanu ja lastega leibkondadel oli internetiühendus olemas 97% (Soiela, 2013: 32). Eesti Arengufondi (2014) IKT raportis on öeldud, et Eestist räägitakse sageli kui e-riigist ning globaalsel tasandil on see maine õigustatud. Raportis tõdetakse, et tänu ühelt poolt julgetele ja õigetele otsustele ning teisalt mitmete takistuste puudumisele, mida võib kohata suuremates arenenud riikides, on Eesti suutnud läbi viia laiaulatuslikke tegevusi innovaatilise infoühiskonna arendamisel – Eestis on NATO (North Atlantic Treaty Organisation) küberkaitsekeskus, Euroopa Liidu sisejulgeoleku IT-agentuur ja võimalus saada Euroopa infoturbe ja küberkaitse kompetentsikeskuseks. Mitmed lahendused, mis Eestis kasutusel on (ID-kaart, X-tee, e-maksuamet, digiresept jne) on suureks eeskujuks nii Euroopa kui ka maailma tasandil (Eesti Arengufond, 2014).

Infotehnoloogia on kiirelt arenev teadusharu, mis mõjutab praktiliselt kõiki eluvaldkondi. Raske on leida ala, mis ei saaks otseselt või kaudselt kasu infotehnoloogiast. Erandiks pole ka sotsiaaltöö, kuhu lisandub üha uusi innovatiivseid lahendusi, mis aitavad senist tööd teha

kiiremini ja tõhusamalt. Uute tehnoloogiliste lahenduste kasutusele võtmine eeldab nende kasutajatelt ka üha suuremat kompetentsi. Tehnoloogia on muutnud töö iseloomu ja muudab seda tulevikus veelgi, asendades lihtsamaid töid ja nõudes inimestelt uusi oskusi, seetõttu on tehnoloogilises keskkonnas toimetulekuks vajalikest infotöötlusoskustest saanud võtmeoskused (Pruulmann-Vengerfeldt, Roots, Strenze ja Ainsaar, 2015).

Euroopa Komisjoni raportis Digital Agenda for Europe: Internet Use and Skills (2013) tuuakse välja Euroopa riikide peamised interneti kasutamise takistused ning nenditakse, et Eesti kuulub nende riikide hulka, kus interneti kasutamist takistab oskuste puudumine. Muuhulgas tähendab see, et inimesed vajavad erinevat tüüpi oskusi: ühest küljest selliseid, mis lubaks kasutada arvutit kui vahendit, teisalt aga ka neid, mis võimaldaks kasutada erinevaid programme ja rakendusi, et oma eesmärgid realiseerida (Pruulmann-Vengerfeldt jt, 2015). On olemas arenenud tehnoloogia, kuid puuduvad samal tasemel oskused, et seda tehnoloogiat kasutada. Pruulmann-Vengerfeldt'i jt (2015) andmetel on Eesti inimeste tehnoloogiarikkas keskkonnas toimetuleku oskused pigem tagasihoidlikud. Nad toovad välja, et mitmekülgseid arvutikasutajaid, kelle keskmine vanus on 36 aastat, on Eestis 10% ja aktiivseid töiseid arvutikasutajaid, keskmise vanusega 41 aastat, 26%. Kusjuures on näha, et kõiki arvutikasutajate tüüpe eristab vanus, sest iga lisanduv aasta vähendab tõenäosust kuuluda näiteks mitmekülgsete arvutikasutajate hulka 5% ja mittetöiste arvutikasutajate hulka 1% (Pruulmann-Vengerfeldt jt, 2015).

Pruulmann-Vengerfeldt jt (2015) arvates on just seetõttu mitmed riiklikud kui ka erakapitalil põhinevad algatused tegelenud aktiivselt inimeste IKT oskuste parandamisega. Üheks näiteks on projektipõhine organisatsioon Vaata Maailma SA, kelle eesmärgiks on soodustada ja populariseerida arvutite ja interneti turvalist kasutamist ning toetada seeläbi haridust, teadust ja kultuuri (Projektid 2016). Projektide valdkonnad on IKT-alased oskused, IKT-alane huvitegevus ja IKT turvaline kasutamine (Projektid 2016). 2009. aastal algatasid EMT, Elion, MicroLink ja Vaata Maailma SA inimeste interneti kaasamise projekti „Ole Kaasas!“, mille jooksul sai läbi erinevate koolitusvormide uusi arvutiteadmisi 100 000 eestimaalast (Ole kaasas, 2016). IKT kasutamist püütakse edendada ka „Eesti infoühiskonna arengukavas 2020“, mille eesmärk on luua Eestis hästi toimiv keskkond IKT laialdaseks kasutamiseks ja nutikate lahenduste loomiseks, mis tõstab seeläbi majanduse konkurentsivõimet, inimeste heaolu ja riigivalitsemise tõhusust (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013).

Eesti Arengufondi (2014) raportist selgub, et IKT-d kasutatakse palju finants- ja avalikus sektoris, kuid mitmetes teistes sektorites on see üsna madal. Selleks, et IKT rakendamine muutuks laiaulatuslikumaks, on vaja suurendada teadmisi kõrgemate IKT-oskuste vallas, mistõttu soovitab Eesti Arengufond kõigi erialade tasemeõppes õpetada IKT-oskusi ja IKT rakendamist, et parandada oluliselt inimeste oskusi tehnoloogia rakendamise vallas teistel erialadel (Eesti Arengufond, 2014).

1.3.1 IKT Eesti sotsiaaltöö valdkonnas

Kuigi Eestis pole IKT-d sotsiaaltöös varasemalt kuigi palju uuritud, on see muutumas. Näiteks on loodud prognoosisüsteem OSKA, mis analüüsib Eesti majanduse arenguks vajalike oskuste ja tööjõu vajadust lähema 10 aasta jooksul (OSKA kodulehekül, 2016a). 2016. aastal on plaanis analüüsida mitmeid valdkondi, millest IKT-valdkonna uuring on juba ilmunud (OSKA kodulehekül, 2016b). Muuhulgas tuli analüüsist välja, et sektorispetsiifiliste IKT-oskuste järele on kasvav vajadus ja tõdeti, et see võib olla tingitud nii sotsiaalsete probleemide kuhjumisest kui majanduskasvu ootusest ekspordivõimaluste avanemisel (Tulevikuvaade..., 2016). Kuna tööd on palju, on vaja viise, kuidas suure töökoormuse juures efektiivseid ja kiireid lahendusi pakkuda ning IKT on seejuures heaks lahenduseks.

OSKA sotsiaaltöö valdkonnas hetkel analüüs veel käib ning esialgseid tulemusi oodatakse 2016. aasta sügiseks. OSKA koduleheküljel (2016b) on kirjas, et uuringus plaanitakse keskenduda tööjõu ja oskuste vajaduse prognoosimisele hooldustöö ja tegevusjuhendamise, sotsiaaltöö- ja nõustamise ning lapsehoiu valdkondades. Juba praegu on mitmed töömeetodid mõjutatud infotehnoloogilistest arengutest ja tuleviku teenuste muutumine toob kaasa uute oskuste vajaduse kõigis sotsiaaltöö ametites, seega tahetakse OSKA sotsiaaltöö valdkonda puudutavas uuringus leida vastus küsimusele, millised võiksid olla sotsiaalvaldkonna tulevikuametid (OSKA kodulehekül, 2016b). Sotsiaaltöö jaoks tähendab see loodetavasti suuremat koostööd IKT-spetsialistidega ning IKT-alaste teadmiste arendamist ka sotsiaaltööga tegelevate inimeste seas.

Tegelikult on sarnasele mõttele, mitte küll otseselt sotsiaaltööga seoses, tulnud ka Tartu Ülikool. 2016. aasta sügisel avatakse esmakordselt IT magistriõppekava mitteinformaatikutele,

kuhu vastuvõtu eelduseks on mõne muu eriala kõrgharidus ja soovitatavalt ka paariaastane töökogemus. Uue õppekavaga soovib Tartu Ülikool suurendada IT-teadlikkust ning anda tudengitele võimaluse siduda oma varasem eriala IT-teadmistega (Tartu Ülikooli kodulehekül, 2016). Sotsiaaltööd õppinud tudengite jaoks võiks sellise erialavalik tähendada, et neil oleks võimalus olla ühendavaks lüliks infotehnoloogide ja sotsiaaltöötajate vahel. Ühtlasi võiks see lahendada probleemi, et IT-inimesed ei mõista sotsiaaltöötajate vajadusi ning sellest tulenevalt ei oska luua selliseid tehnoloogialahendusi, mis oleksid sotsiaaltöötaja jaoks käepärased, sest sotsiaaltöötajad võiksid olla ise oma eriala vaatepunktist oluliste ja toimivate lahenduste väljamõtlejateks. Paraku ei ole hetkel võimalik midagi enamat teha, kui ennustada, et paari aasta pärast oleks kindlasti huvitav uurida, kuidas on erinevate erialade ühendamine IT-ga tudengitel õnnestunud.

1.4 Probleemipüstitus ja eesmärk

Nii Eestis, kui ka mujal maailmas, on tehnoloogia võidukäik märgatav. Iga aastaga lisandub uusi tehnoloogilisi lahendusi, mis veel mõnikümmend aastat tagasi poleks olnud mõeldavad. IKT on muutnud sidepidamise kiireks ja lihtsaks. Tänu e-mailile ja vahetule sõnumsidemele on muutunud meie arusaam sellest, mis on mõistlik aeg vastuse saamiseks (West ja Heath, 2011: 212) ning e-mailidele, kõnedele ja sõnumitele oodatakse kiiret reageerimist.

IKT lahendusi on aja jooksul lisandunud ka sotsiaaltöösse ning see eeldab teatavat kompetentsi. Uuringutest on ilmnenu, et sotsiaaltöötajatel jääb tehnilistest oskustest puudu (Gillingham, 2014); virtuaalse praktikaga kaasnevad uued sotsiaaltöö teadmiste, meetodite ja oskuste väljakutsed ning see asetab täiendavaid eetilisi ja praktilisi nõudmisi sotsiaaltöö haridusele, väljaõppele ja praktikale (Rafferty ja Waldman, 2006: 2).

Euroopa Komisjoni raportis *Digital Agenda Scoreboard* (European Commission, 2013:83) leiti, et lähitulevikus võib hinnanguliselt 90% töökohtadest olla vaja IKT-oskusi. IKT-alaste baasteadmiste õpetamine tuleb kindlasti kasuks sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala tudengitele, võimaldades suurendada tekkivate probleemide lahendamise võimekust. Ainult tehnilistest teadmistest paraku ei piisa. On teada, et IKT kasutamine sotsiaaltöös võib sotsiaaltöötaja silmitsi panna mitmete eetiliste probleemidega, mida näost-näkkude suhtluse puhul

ei tekiks. See tähendab, et mitmed keerukad olukorrad on seotud just IKT poolt vahendatud suhtlusega. Nimetatud eetilisel keerukaid olukordi on välismaises kirjanduses juba uuritud, kuid teadaolevalt pole uuritud IKT-vahendite kasutamist Eesti sotsiaaltöös. Puudub informatsioon selle kohta, millised on sotsiaaltöötajate kogemused seoses IKT kasutamisega ja milliste eetiliste väljakutsetega siin kokku puututakse. Pole teada, kas tehes tööd IKT-vahenditega tuginetakse mingitele juhenditele– kui jah, siis millistele; kui ei, kas selle järgi oleks vajadus.

Probleemipüstitusest lähtuvalt on magistritöö eesmärk uurida, millised on Eesti sotsiaaltöötajate kogemused IKT-vahenditega töötamisega. Seda eesmärki toetavad järgmised uurimisküsimused:

- Millise tähenduse omistavad sotsiaaltöötajad IKT kasutamisele igapäevatöös?
- Milline roll on juhistel töös IKT-vahenditega?
- Milliseid eetilisi väljakutseid kogeb sotsiaaltöötaja IKT-vahendite kasutamisel?

Lisaeesmärgina võiks uurimus tulla kasuks uue Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi kavandamisel ning olla vajadusel tuleviku perspektiivis üheks väljatöötatava juhendi alusmaterjaliks

2. METOODIKA

2.1 Uurimismeetod

IKT kasutamist sotsiaaltöös ja sellega kaasnevaid eetilisi probleeme pole varasemalt Eestis uuritud. Uue valdkonna uurimiseks soovitatakse sageli just kvalitatiivset uurimismeetodit ning sellest lähtudes on uurimus kvalitatiivne. Kvalitatiivne uurimus on võrreldes kvantitatiivsega mittelineaarsem ja tsüklilisem, mistõttu sirges joones liikumise asemel läbitakse järjestikuseid samme ning vahepeal liigutakse ka tagasi või kõrvale, enne kui jätkatakse (Neuman, 2003: 141). See tähendab, et kvalitatiivses uurimuses toimub pidev eri tööosade vahel pendeldamine, et saada kokku terviklik pilt. Neuman (2003: 141) kirjeldab seda protsessi kui aeglast spiraalset ülespoole liikumist, kus iga tsükli või kordusega saab uurija uusi andmeid ning kogub uusi teadmisi.

Kvalitatiivsed andmed annavad rikkalikku informatsiooni sotsiaalsete protsesside ja konkreetsete eluvaldkondade kohta (Neuman, 2003: 140). Ka Miles ja Huberman (1994: 10) rõhutavad kvalitatiivsete andmete rikkust ja holismi ning lisavad, et sellised andmed annavad kirjeldusi, mis on eredad, paiknevad reaalses kontekstis ning millel on sees tõetera, mis mõjutab lugejat tugevalt. Tegemist on empiiriliste andmetega, mis hõlmavad reaalsete olukordade dokumenteerimist, inimeste jutu salvestamist (koos sõnade, žestide ja tooniga), kindlate käitumiste jälgimist ning kirjalike dokumentide või pildimaterjali uurimist (Neuman, 2003: 140). Seega sobib kvalitatiivne uurimisviis hästi IKT-vahendite kasutamise ja sellega seonduvate eetiliste väljakutsete uurimiseks sotsiaaltöös, võimaldades saada infot sotsiaaltöötajate vahetute kogemuste ja tõlgenduste kohta.

Teemaga tutvumiseks vaatasin üle vastava kirjanduse ning valmistasin ette poolstruktureeritud küsimustikuga intervjuu. Õunapuu (2014) järgi on poolstruktureeritud intervjuu osaliselt standarditud vestlus, mis algab kavakindlalt, kuid kulgeb avatult, lähtudes situatsioonist. Seega annab poolstruktureeritud intervjuu intervjuerijale toetava raamistiku, kuid võimaldab vestluse käigus tõstatunud huvipakkuvaid teemasid veelgi lahata.

Esialgses küsimustikus (Lisa 1) oli kokku 13 küsimust, mis peale paari esimest intervjuud taandusid 11 küsimuseks, kuna ilmnis, et vajalikud andmed saan ka ilma nendeta. Küsimused olid paigutatud 3 temaatilisse plokki: 1) IKT igapäevatoos, 2) Juhiste roll IKT-vahenditega töötamisel, 3) Eetilised väljakutsed seoses IKT-vahendite kasutamisega.

2.2 Intervjueeritavad

Intervjueeritavateks olid Eestis töötavad sotsiaaltöoga tegelevad inimesed, kes kasutavad oma töös IKT-vahendeid. Kuna erinevate IKT-vahendite kasutamine on sotsiaaltöös paratamatu, oli seda kriteeriumit lihtne täita. Kuigi ametinimetused olid intervjueeritavatel erinevad, on nende poolt tehtav töö sisuliselt sotsiaaltöö ja edaspidi nimetatakse neid üldise nimetusega „sotsiaaltöötaja“. Uurimuses osales 11 sotsiaaltöötajat viiest erinevast asutusest. Nende hulgas oli nii KOV sotsiaaltöötajaid, kui ka muude sotsiaalteenuseid pakkuvate asutuste töötajaid. Kuna intervjueeritud on erinevates asutustes töötavaid sotsiaaltöötajaid, on andmebaasid, mida asutuses kasutatakse erinevad ning ligipääsuõigused registritele võivad samuti erineda olenevalt sellest, millise valdkonnaga tegeletakse ja missugusele informatsioonile ligipääsu vajatakse.

Algselt oli plaanis uurida sotsiaaltöötajaid, kes kuuluvad digitaalsete immigrandide põlvkonda. Kuna intervjueeritavate leidmine osutus keeruliseks ja tegemist on teemaga, mida pole varasemalt Eestis uuritud, otsustasin uurimusse kaasata erinevas vanuses sotsiaaltöötajad ning uurimuse tulemuste seisukohalt ei ole intervjueeritavate vanus oluline.

2.3 Uurimuse käik

Intervjuud viisin läbi ajavahemikus 23.02.16 – 16.03.16, 11 sotsiaaltööd tegeva inimesega. Uurimuse jaoks intervjueeritavate leidmiseks saatsin sotsiaaltööd tegevate asutuste juhatajatele kirjad palvega edastada kiri nende asutuse sotsiaaltöötajatele vanuses 40+. Kuna vastukaja kirjale oli väike ja tegemist on teemaga, mida pole Eestis varasemalt uuritud, tegin otsuse jätta vanuseline piir kõrvale, ning hakata inimestega telefoni teel kontakti otsima. Kõigepealt tutvustasin end ja rääkisin helistamise põhjusest ning siis uurisin, kas töötaja on näinud

vastavasisulist kirja, mis kaks nädalat varem saadeti. Need, kellele kas ei meenunud kiri või kes ütlesid, et pole seda saanud, said kohe peale telefonikõne uue kirja, et informatsiooni oleks võimalik ka kirjalikult vaadata.

Kirjas tutvustasin uurimuse eesmärki ning andsin lühikese selgituse sellest, mis on IKT-vahendid. Lisaks väljendasin oma soovi intervjuu salvestada ent lubasin, et kõik isikuandmed on konfidentsiaalsed ja intervjuueeritava isik jääb anonüümseks. Esialgses kirjas märkisin intervjuu kestvuseks maksimaalselt üks tund, kuid peale paari intervjuud selgus, et intervjuu mahub poole tunni sisse, ning ülejäänud kirjadesse panin vestluse ajaks hinnanguliselt pool tundi.

Üks asutus soovis eelnevalt intervjuu küsimustikku näha, mille neile ka edastasin, kuid palvega võimaluse korral potentsiaalsetele intervjuueeritavatele küsimustikku mitte näidata, sest see seaks teised intervjuueeritavad, kes pole enne vestlust saanud küsimustega tutvuda, ebavõrdsesse olukorda.

Peale sotsiaaltöötajatelt nõusoleku saamist leppisin kokku intervjuu aja vastavalt sellele, kuidas töötajatele endale kõige mugavam oli. Samal põhjusel toimusid intervjuud sotsiaaltöötajate tööruumides ning vajaduse korral leidsime vestlemiseks asutusesiselt vaiksema ja privaatsema ruumi.

Enne intervjuud tutvustasin lühidalt ennast ning küsisin intervjuueeritavalt, kas ta soovib enne alustamist midagi küsida või öelda. Kui täpsustusi polnud, andsin teada, et nagu kokku lepitud, panen nutitelefonis helisalvestusprogrammi käima ning seejärel algab intervjuu. Mõned intervjuueeritavad soovisid täpsustada seda, mis on IKT-vahendid, kuid kuna see oli intervjuu esimene küsimus, leppisime kokku, et alustan intervjuuga, esitan selle küsimuse ja kui intervjuueeritav ei oska mitte midagi vastata, siis aitan teda üldisemate selgitustega ning ka see arutelu juba salvestatakse.

Intervjuud läbi viies püüdsin jääda neutraalseks ja kuulata tähelepanelikult kõnelejat, et vajadusel lisaküsimusi esitada. Paljud intervjuueeritavad nentisid, et ei ole sellele teemale varem mõelnud, mistõttu ei osanud kõigele vastata. Sellest lähtuvalt tuli küsimusi ka ümber sõnastada, et intervjuueeritav paremini aru saaks ning siiski midagi vastata oskaks.

Intervjuu lõpus andsin teada, et küsimused on lõppenud, ent kui intervjuueeritaval endal peaks olema mingeid mõtteid teema kohta või ka küsimusi, siis on võimalik nüüd sellest märku anda. Kui inimene ei soovinud enam midagi lisada, tänasin teda intervjuu eest ja panin helisalvestusprogrammi kinni. Mitmel korral järgnes sellele vabam vestlus, kus intervjuueeritav siiski uuris midagi magistritöö kohta ning lisas siis omalt poolt veel teemakohast informatsiooni. Andsin teada, et soovin uuesti helisalvestusprogrammi käima panna, et väärtuslik informatsioon kaotsi ei läheks ning peale intervjuueeritavapoolset nõusolekut salvestamine jätkus.

2.4 Uurimuse eetiline aspekt ja eneserefleksioon

Intervjuueeritavad

Üks keerulisemaid aspekte uurimuses oli intervjuueeritavate leidmine. Peale e-maili saatmist, vahel ka paarinädalase vahega, oli samaaegselt nii piinlik kui ka ebamugav tülitada neidsamu inimesi kolmandat korda juba telefoni teel. Selline lähenemine tundus pealetükkiv olevat, ent kuna sain alguses vaid kolm osalejat, oli selline teguviis vältimatu.

Intervjuueeritavatele saadetavas kirjas lubasin, et isikuandmed jäävad konfidentsiaalseks ja isik anonüümseks. Ühtlasi väljendasin kirjas soovi intervjuu salvestada, et intervjuud alustades ei tuleks see kellelegi üllatusena.

Üks eetilisi küsimusi, mis seoses uurimusega tekkis, oli intervjuueeritavate poole pöördumine. Mõned sotsiaaltöötajad, kellega ma vestlesin, olid üsna lähedal minu enda vanusele ning seetõttu hakkasid mind automaatselt sinatama. Mulle aga tundus kuidagi ebaeetiline intervjuueerijana intervjuueeritavat sinatada ning jäin teie-vormi juurde. Samas paaril intervjuul palusid intervjuueeritavad ise ennast sinatada ning olgugi, et tegemist oli minust oluliselt vanemate inimestega, otsustasin nende soove austada ning pöördusin nende poole sina-vormis.

Küsimustele vastuste saamine

Alguses tundsin hirmu spetsialistidega vestlemise ees. Mitmetel neist oli pikk tööstaaž ning kartsin, et mind ja minu teadmisi ei võeta tõsiselt. Peagi selgus, et tegu on alusetu hirmuga ja selle asemele tuli uus hirm– kartus selle ees, et intervjuudest ei tule piisavalt vajalikke andmeid kokku. Mitmete küsimustega oli probleemiks see, et ükskõik kuidas ma neid ümber ei sõnastanud, ei osanud inimene midagi vastata. Raske oli uurida teemat, mille kohta sotsiaaltöötajate teadlikkus pole kuigi suur. Intervjueeritavad ise nentisid samuti, et teema on teadvustamata ning pole sellest varem mõelnud. Paar intervjueeritavat arvasid, et oleks nad eelnevalt intervjuuküsimustega tutvuda saanud ja midagi kirja pannud, oleksid ilmselt ka asjalikumaid vastuseid andnud, kuid see poleks mulle andnud infot selle kohta, millised on nende tegelikud teadmised temast

Alguses mõjus sotsiaaltöötajate kimbatuses olemine ka mulle rusuvalt, sest tahtsin võimalikult palju informatsiooni koguda. Püüdsin kontrollida seda, kui palju ma neid küsimustega abistan ja kui palju selgitusi jagan, et ei hakkaks enda mõtetega nende vastuseid suunama. Mida rohkem intervjuusid tegin ja mida rohkem vastajate napisõnalisusega kokku puutusin, seda enam mõistsin, et minu uurimuse seisukohast on ka see tulemus ja ka seda saab analüüsida.

2.5 Andmeanalüüsimeetod

Salvestatud intervjuud transkribeerisin. Lisaks verbaalsele informatsioonile märkisin üles ka mitteverbaalse: pausid– lühemad pausid (.), veidi pikemad pausid (...), pikad mõtlemispausid (*mõtleb*); samuti mitmed erinevad emotsioonid– (*naerab*), (*muheleb*), (*murelikult*).

Andmete analüüsimiseks kasutasin temaatilist analüüsi. Kõigepealt kodeerisin transkribeeritud teksti. Neuman (2003) peab kodeerimist andmeanalüüsi lahutamatuks osaks, mida juhivad uurimisküsimused ja mis viib omakorda uute küsimusteni. Ta jätkab, et kodeerimine on kaks samaaegset tegevust: mehaaniline andmete töötlemine ja analüütiline andmete kategoriseerimine teemadesse. Kodeerimisel on kolm etappi. Esimese etapina toimub avatud kodeerimine, mille jooksul tuvastatakse teemad ja määratakse esialgsed koodid või nimetused (Neuman, 2003). Neuman (2003) nimetab järgmise sammuna aksiaalset ehk telgkodeerimist,

kus uurija keskendub enam esialgsetele koodidele kui andmetele. Autor selgitab, et selle etapi jooksul esitatakse küsimusi põhjuste ja tagajärgede, olukordade ja interaktsioonide, strateegiate ja protsesside kohta, ning otsitakse kategooriaid või kontseptsioone, mis sobituvad kokku. Viimane ülevaatus on selektiivne kodeerimine, mille jooksul vaadatakse olemasolevad andmed ja eelnevad koodid uuesti üle, reorganiseeritakse varasemates etappides tuvastatud teemad ning täpsustatakse mõned suuremad teemad (Neuman, 2003).

Kui transkribeeritud tekstile olid lisatud koodid, mis koonduvad omakorda suuremate kategooriate alla, lisan ka memod. Memo sisaldab uurija refleksiooni ja mõtteid andmete ja kodeerimise kohta (Neuman, 2003: 445). Memod mitte üksnes ei esita andmeid, vaid seovad erinevad andmete osad kokku äratuntavaks klastriks, sageli näitamaks, et need andmed on üldise kontseptsiooni näited (Miles ja Huberman, 1994: 72).

Lähtuvalt uurimisküsimustest moodustasin intervjuu teemaplokkide alusel 3 suuremat kategooriat, mis omakorda jaotasin väiksemateks alakategooriateks:

- 1) IKT igapäevatoos: IKT olemus sotsiaaltöötajate pilgu läbi, Sotsiaalmeedia tööalane kasutamine, IKT eelised, IKT puudused, IKT muutused, Rahulolu tehnoloogiliste võimalustega ja visioonid tulevikuks;
- 2) Juhised ja juhendid: Juhendite poolt ja vastu, Juhendite kasutamine;
- 2) Sotsiaaltöö professionaalsus: IKT-alane pädevus ja vastutus, IKT-vahendite kasutamisega seotud eetilised probleemid, Sotsiaaltöötaja eetilise käitumise tagamine.

3. ANALÜÜS

Selles peatükis esitan uurimuse tulemused, mis saadi 11 sotsiaaltööd tegeva spetsialistiga tehtud poolstruktureeritud intervjuudest.

Uuritavate isiku konfidentsiaalsuse säilitamiseks olen vastajad märkinud tähe „V“ ja numbriga, mis tuleneb intervjuude järjestusest, näiteks esimene intervjuueeritav on tähistatud ühendiga V1 ja viimane V11. Lisaks olen analüüsist välja jätnud kõik sellised andmed, mis võiksid teha intervjuueeritavaid äratuntavaks kolmandale osapoolle.

3.1 IKT igapäevatöös

IKT-ga puutume kokku igapäevaselt, seda nii eraelus kui tööalaselt, kuid vähesed meist mõtlevad sellele, mis on IKT, või teadvustavad arvutit või mobiiltelefoni kasutades, et tegemist on info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaga. Kuna soovisin uurida sotsiaaltöötajate teadlikkust antud teemavaldkonnas, tahtsin jätta IKT mõiste iga vastaja defineerida.

Järgnevas peatükis toon välja, kuidas defineerivad intervjuueeritavad IKT mõistet, milliseid positiivseid ja negatiivseid aspekte näevad IKT kasutamises, milliseid muutusi on toimunud viimaste aastate jooksul IKT alal, kuidas ollakse rahul praeguste IKT võimalustega oma töökohas ja millises suunas võiks IKT veel areneda.

3.1.1 IKT definitsioon sotsiaaltöötajate pilgu läbi

Kõiki intervjuusid alustasin üsna sarnaselt – tahtsin teada, kuidas intervjuueeritav IKT-d mõistab. Nagu eelpool mainitud, oli see paljude jaoks ootamatult keeruline ülesanne, mida anti ka mõista. Avaldati koguni arvamust, et mina võin öelda, et räägitakse palju, aga võib-olla siiski räägitakse pigem vähe, ning vajati mõiste lahti seletamist. Sellest võib peegelduda tõsiasi, et sotsiaaltöötaja ise ei ole selle mõistega kokku puutunud ning ei oska seda oma igapäevatöös

seostada. Selliseid vastajaid, kellele tuli info- ja kommunikatsioonitehnoloogia mõistet veidi selgitada, oli mitmeid.

Need, kes püüdsid märksõnade „info“ ja „kommunikatsioon“ järgi midagi tuletada või said peale mitmekordseid lisaküsimusi lühikese selgituse, jõudsid üldjuhul selliste vasteteni nagu telefon, arvuti, e-mail ning ka internet üleüldiselt. Palju räägiti andmebaasidest ning osad intervjuueeritavad keskendusidki üksnes neile: „[IKT on] kõik andmebaasid, mida me kasutame.“ (V4) Nimetati ka erinevaid inforegistreid, millega tööalaselt kokku puututakse: „Kõikvõimalikud päringud X-teest, kus on töötamise register, rahvastikuregister.“ (V8) Seejuures jäid mitmetel telefon või e-mail tähelepanuta. Suure tõenäosusega ei osatud keerulist nimetust kuuldes luua seost millegi nii igapäevasega nagu on telefon või arvuti.

Lisaks elektroonilistele vahenditele ja andmebaasidele toodi välja ka Facebooki ja Skype'i, kuid sellest rääkides oldi ettevaatlikud. Tundub, et sotsiaalmeedia tööalane kasutamine tekitas mingil määral kohmetust ja võib-olla isegi piinlikkusetunnet. Kui Facebookist rääkides jäadi napsõnaliseks, siis Google'i otsingumootori kasutamine oli intervjuueeritavate jaoks üsna tavapärane. Lisaks oli tööalast rakendust leidnud ka Google Drive, mis võimaldas kolleegidel ühte dokumenti mugavalt täiendada.

3.1.2 Facebooki ja Skype'i tööalane kasutamine

Tahan sotsiaalmeedia eraldi peatükis välja tuua, sest intervjuudest tuli selle teema kohta esile üsna mitmesuguseid seisukohti. Oli sotsiaaltöötajaid, kes kasutavad seda ka tööalaselt ja ei näe selles midagi negatiivset. Oli neid, kes kasutavad aeg-ajalt, kuid pigem püüavad hoiduda ning oli ka arvamusi, millega välistati see täielikult.

Paljud olid kokku puutunud Skype'i tööalase kasutamisega. Sellega peeti nii koosolekuid eri piirkondades paiknevate kolleegide ja koostööpartneritega, kui kasutati asutusesisese suhtluskeskkonnana või isegi eri ametkondade töötajatega kontakteerumiseks küll tööalastel teemadel, kuid vabamas vormis. Näiteks ei olnud vaja hakata viisakalt vormistatud kirja koostama, vaid võis kohe kirjutada, mis mureks on. Juttu oli ka Skype'i kasutamisest töös kliendiga ning V2 arvas, et see ei pruugi õnnestuda: „Meie kliendid kahjuks ei ole enamuse see sihtrühm, või õnneks ka, ma ei tea, kes Skype'i teel ühendust võtaksid, kuna nendel kas siis

puudub interneti või siis arvuti olemasolu üldse või neil puudub selline oskus seda kasutada.“ Skype’i kaudu kliendiga suhtlemine oli pigem erandiks. V8 tõi näiteks oma kolleegi, kes suhtleb Skype’i vahendusel väga tugeva ärevushäirega kliendiga, kes muidu kodust ei väljugi ning lisas, et kuigi nad ei näe näost-näkku on videosuhtlus siiski aidanud usaldust kasvatada.

Kuigi asutuse poolt võidakse sotsiaalmeedia tööalast kasutamist julgustada, ei pruugi kõik töötajad sellesse positiivselt suhtuda ning seda omaks võtta. V9 mainis, et neil on juhataja omaalgatuslikult kogunud töötajate Skype’i kontod kokku ja julgustanud töötajaid seal suhtlema, kui üksteiselt on vaja midagi kiiresti küsida: *„Nagunii me ju pool ajast istume arvuti taga ja teeme oma tööd.*“ Intervjueeritud sotsiaaltöötaja tões, et selline võimalus on talle loodud, kuid lisas, et pole endale spetsiaalselt Skype’i kontot tegema hakanud: *„Ma ei ole seda vajadust näinud. Nii igapäevaselt ma oma kolleegidega ka ei suhtle, et kui mingi küsimus ikka on, siis ma helistan*“.

Siin on ilmselt tegu mitte niivõrd kartusega uute tehnoloogiate katsetamise ees kui lihtsalt isiklike eelistustega.

Facebook’ist rääkides käituti tagasihoidlikumalt ja mitme intervjueeritava puhul oli tunda suhtumist, et sotsiaalmeedia tööalane kasutamine ei ole nende jaoks aktsepteeritav tegevus: *„Ei, ei. Ei, ei kasuta.*“ (V4) Sotsiaaltöötajad välistasid selle enda jaoks täielikult, ütlesid, et nemad seal klientidele taustauuringuid ei tee ning kui keegi klientidest sotsiaalmeedia vahendusel kontakti otsib, lihtsalt ignoreerivad: *„On [ühendust võetud], aga ma eiran neid. Et neid asju ma eiran. Telefon on mul salastatud, Facebookis ma ei jaga oma informatsiooni, pilti ma ülesse ei pane ja sõbrakutseid klientidelt vastu ei võta.*“ (V2) Sotsiaaltöötajad olid enda jaoks sinna tõmmanud piiri ning põhjuseid võib olla mitmeid. Võimalik, et Facebooki kasutamist ei peetud kuigi professionaalseks tegevuseks, sest tegemist ei ole ametliku info kogumise allikaga: *„Ee, no üldiselt mitte. Noh meil on ju andmebaasid, kust me saame.*“ (V5) Põhjus võis seisneda ka selles, et sotsiaaltöötajad tahavad säilitada piire töö- ja eraelu vahel: *„Facebook ja ütleme Skype, need on ikka sellised, midagi peab nagu privaatset ka olema, mis ei ole tööga seotud.*“ (V8)

Vastajad tõid välja, et nad küll ei poolda kliendiga Facebookis suhtlemist, kuid neid otseselt ei häiri see, kui klient sinna kirjutab. Pigem tekitas neile muret asjaolu, et võõra inimese kiri ei lähe Facebookis üldpostkasti, vaid teiste kirjade alla, mistõttu ei pruugi sotsiaaltöötaja seda piisavalt ruttu märgata ja inimene võib jääda abita. Samuti ei pruugi sotsiaaltöötaja oma Facebooki kontot pidevalt jälgida: *„Kõige halvem ongi see, et ma olen [Facebooki] nii vähe külastanud viimasel ajal, siis nad ei saa mind eriti kätte.*“ (V1) Sotsiaaltöötaja jaoks on tegemist

isiklikku ruumi kuuluva suhtlusvahendiga, mida ta kasutab vastavalt tahtmisele ja mistõttu ei tunne kohustust oma Facebooki postkasti sama regulaarselt kontrollida nagu tööalast meilipostkasti.

Sotsiaaltöötajad tunnistasid ka, et sotsiaalmeedia on neid tööalaselt aidanud ning mõnegi kliendijuhtumi jaoks on sealt õnnestunud leida andmeid, mis on tööd oluliselt lihtsustanud: „Paraku on niimoodi, et mõni vihane pöördumine saabki lahendatud seetõttu, et ma tean tausta.“ (V10) Räägiti ka sellest, et asutusesiseselt kasutatakse sotsiaalmeediat info otsimise eesmärgil: „Kasutatakse andmete uurimiseks Facebooki, mida iganes, Twitterit, mida inimene kirjutab, seoseid. Seda kasutatakse täitsa palju.“ (V10) Tuli välja, et mõni kaaskolleeg, kellel varasemalt sotsiaalmeediakontot polnud, on näinud selle järele vajadust ning selle spetsiaalselt lisainfo kogumise eesmärgil loonud: „Ütleme nii, et üks [sotsiaaltöötaja] tegi endale Facebooki konto selleks, et olla kursis, mida need [kliendid] teevad.“ (V7)

Uurimuses ilmnes, et sotsiaalmeedia tööalast kasutamist või mittekasutamist ei mõjuta niivõrd see, kuidas asutuses kombeks on, kui iga inimese enda arvamus ja eetiline tunnetus sellest. Näiteks ütles V2: „Meil ei ole keelatud neid andmebaase kasutada, küll aga kui ma teen sotsiaalmeediasse päringu kliendi kohta, siis ma peaksin teda teavitama, et ma olen seda teinud või et ma seda teen.“ Ka siit võis välja lugeda, et piirangud või tõkked seoses sotsiaalmeedia tööalase kasutamisega tulenevad sotsiaaltöötajast endast ja tema enda eetikast. Lisaks võib öelda, et olenemata suhtumisest, ei olnud keegi sotsiaalmeedia kasutamise osas ükskõikne, vaid reaktsioonidest võis välja lugeda, et see on teema, mida sotsiaaltöötajad pidasid tähtsaks. Arvamusi oli erinevaid, kuid kõik sotsiaaltöötajad väljendasid oma tõekspidamisi kindlameelselt.

3.1.3 IKT eelised

IKT on sotsiaaltöötajate igapäevane töövahend, millel on potentsiaali töötegemist oluliselt lihtsustada ja kiirendada. Järgnevalt toon välja olulisemad IKT eelised, millele sotsiaaltöötajad intervjuudes tähelepanu pöörasid.

Töötegemise kiirendamine

Peaaegu kõik sotsiaaltöötajad tõid IKT suure plussina välja selle kiirust. Tänu paberitöö arvutisse liikumisele on võimalik infot lühema ajaga kätte saada, tüüpotsused vähendavad trükkimise vaeva ning kiirenenud on sidepidamine. Lisaks ametlikumat tüüpi e-kirjavahetusele on võimalik kolleegidega kiirelt kontakteeruda kasutades alternatiivseid suhtlemiskanaleid, kus vestlus toimub vabamas vormis: „*See on kindlasti hästi kiire ja parandab selles mõttes tööd, et saab kiiresti jutud ära rääkida, sest e-kirjas ja tavalises kirjas võib olla hästi palju umbmäärasust /.../, aga seal räägitaksegi ära, kuidas asjad on.*“ (V6).

Paljud intervjuueeritavad nimetasid IKT-d koguni asendamatuks töövahendiks, mida kasutatakse väga olulisel määral ja ilma milleta ei kujutakski enam igapäevatööd ette. Sotsiaaltöötajatel oli meeles aeg, mil sama töö tuli teha ilma arvuti ja andmebaasideta, kõik info oli paberkandjal, ning kuigi ka siis said asjad tehtud, ei oleks see tänapäeva üha kiiremas elurütmis mõeldav.

Suurem andmemaht

Lisaks kiirusele võimaldab IKT teha tööd senisest suuremas mahus. Andmemaht, mis andmebaasidest läbi käib on ajaga vaid kasvanud ja tõenäoliselt kasvab veelgi. V8 rääkis, et kuigi neil on võrreldes varasemaga kordades kiirem andmebaas, on ka see muutumas aeglasemaks: „*Paraku meil nüüd ka juba mingil moel aeg-ajalt ta on aeglane, aga see on teistel põhjustel ja see andmemaht, mis meil andmebaasist läbi käib on ikka ma arvan et sadades kordades suurem, kui see oli [viis aastat tagasi].*“

Nagu eelnevalt öeldud, on sotsiaaltöötajad saanud ligipääsu rohkematele registritele, mis omakorda suurendab infovoolu. Lisaks sellele on vajadusel võimalik infot ammutada ka sotsiaalmeediakanalitest või otsingumootorit Google kasutades. V7 tõi näite sellest, kuidas kliendi vale tuli välja vaid tänu Facebooki kontol leiduvale informatsioonile, mida kontrolliti ning mis tõi kliendile tõsise tagajärje. Kuigi sotsiaaltöötaja ei ole kohustatud tegema kliendi kohta otsingut alternatiivseid infokanaleid kasutades, on tegemist vähest vaeva nõudva toiminguga ning teatud olukordades võib see olla õigustatud.

Paindlik töökorraldus

Koostööpartneritega suhtlemiseks pakub IKT kiireid ja mugavaid lahendusi. Lisaks telefonikõnele ja e-mailile võib pidada ka videovestlusi Skype'i vahendusel. Eriti hea on see koosoleku pidamiseks, kui osapooled paiknevad eri linnades, sest kohale tulemine oleks tunduvalt aja- ja ressursikulukam, kui vestluse pidamine Skype'is.

Teisest asutusest info saamiseks on kiireim variant telefonikõne. Intervjuudest tuli välja, et tihti võib teine osapool peljata info jagamist telefoniteel, kuid juhtumi kiirest iseloomust tingituna võib läbi arvuti tehtud päringule vastuse ootamine olla liiga pikk. See muidugi ei tähenda, et vajalik informatsioon tõesti telefonitsi edastatakse, kuid võimalus on olemas.

Aeg-ajalt võib parimaks lahenduseks olla hoopis e-mail. V2 selgitas, et kui tal on parajasti klient kabinetis, ei vasta ta telefonikõnedele, küll aga on hea saada samal ajal e-kirju, sest ka kliendiga suheldes võib leida mõne hetke, et e-kirju lugeda: „*Loomulikult on lühiteated lihtsam [meiliteel] edasi anda, ma mõtlen, /.../ et kui mul on klient ees, sest hästi ebamugav on ju rääkida teisest kliendiloost samal ajal.*“ Ühest küljest võib väita, et mitme toiminguga samaaegselt tegelemine hajutab tähelepanu ja sotsiaaltöötaja ei saa vastuvõtule tulnud kliendile täielikult pühenduda, kuid suure töökoormuse tõttu on sotsiaaltöötajad sunnitud tihti otsima võimalusi, kuidas oma aega maksimaalselt ära kasutada, et võimalikult palju tööpäeva jooksul ära teha.

Andmebaasidesse on võimalik kliendijuhtumi kohta lisada kommentaare selle kohta, mis on tehtud, millal, kuidas jne. V2 arvates on see suurepärane garantii, et kui ta ise peaks haigestuma, saab teine töötaja vajadusel tema kliendiga siiski kohtuda ning on täpselt teada, kust eelmisel korral pooleli jäi. See kindlustab, et ükski klient ei jääks abistamata.

3.1.4 IKT puudused

IKT on sotsiaaltööd positiivselt mõjutanud, kuid siiani leidub ka mitmeid negatiivseid aspekte. Mitmed neist on tingitud läbimõttlemata või poolikutest lahendustest, samuti rahapuudusest, mis tähendab, et vajaliku ressursi olemasolul oleks need puudused võimalik likvideerida. Mõned puudused on aga IKT-ga töötamise paratamatu varjukülg, millega tuleb lihtsalt leppida.

Järgnevalt vaatleme lähemalt mõningaid olulisemaid IKT-puudusi, mida sotsiaaltöötajad intervjuudes välja tõid.

Tehnika tõrkumine

Asjaolule, et andmebaasid muudavad töö kiiremaks ja võimaldavad suurema hulga informatsiooni haldamist, ei saa vastu vaielda. Küll aga kehtib see väide hetkeni, mil tehnika töötab veatult. Kui internetiühendus peaks katkema, andmebaas hakkab tõrkuma või tehnikaseade ütleb üles, on olukord halb, eriti juhul, kui töötaja on harjunud toiminguid arvutis tegema ning ei saa ilma selleta oma tööd jätkata. Suur osa informatsioonist, nt erinevad registrid, ongi ainult läbi interneti kättesaadav. Selliseid probleeme ei esine tihti, ent aeg-ajalt tuleb ebamugav olukord lihtsalt ära kannatada. Samas tuleb arvestada sellega, et ka selliste lühiajaliste tõrgete esinemisel, mis püütakse IT-osakonna abiga võimalikult kiiresti lahendada, on töötegmine jätkuvalt kiirem, kui see oleks paberitöö puhul. Paberkandjal päringu tegemine võtaks kordades rohkem aega.

Infomüra

Kuigi suure hulga info kättesaadavus võib mingites juhtumites anda parema ülevaate olukorrast, et teha õige otsus, võib see teisalt segavaks faktoriks osutuda: „*Liiga palju informatsiooni on ja kui ta tuleb sul ikka uksest ja aknast sisse ja sa pead olema seal Facebookis, oled sa oma andmebaasis, oled sa telefonis, seda vist nimetatakse rööprähklemiseks ja seda kindlasti ei ole tarvis, et siis ei tee sa lõpuks enam midagi.*“ (V5)

Paljud sotsiaaltöötajad kaebasid liiga suure infovoolu üle ning tõdesid, et teavet tuleb sisse tunduvalt rohkem, kui seda on võimalik vastu võtta. V2 tunnistas, et e-kirjadega tuleb kohe hommikul tegeleda, kui ei soovi hiljem nende alla mattuda: „*Meilidega samamoodi, et kui unustad hommikul lahti teha postkasti, siis tead, et peale lõunat võid planeerida tund selleks, et meilidele vastata.*“ V6 ütles aga, et on loobunud kõikide meilide lugemisest, sest infovool on muutunud nii suureks, et tal pole võimalik enam kõike jälgida. Samas tunnistas ta, et suur osa probleemist on seotud just sellega, et kirjad edastatakse kõigile ja mitte üksnes neile, keda need

võiksid puudutada. Seega ei ole tegemist mitte niivõrd IKT puudusega kui inimesepoolse valikuga, see kiri isikule edastada. Kirja saajale jääb alati võimalus pealkirja järgi otsustada, kas kiri vajab tema tähelepanu või mitte, ning iga saabuva kirja põhjalikku läbilugemist ei saagi kellelki eeldada. Samas ei pruugi sotsiaaltöötaja seda ise adekvaatselt hinnata, kas kiri võiks tema jaoks oluline olla või mitte. V1 arvas, et seoses liigse infomüraga on mitmed asutused ka vastavad meetmed kasutusele võtnud ning kärpinud ligipääsetavust üldtelefoninumbrite andmisega. Tema arvates võis selline käik osutuda vajalikuks, sest telefonikõnesid laekus liiga palju ja see häiris töötajate töötegemist.

Piiratud võimalused vestluskaaslase mõistmiseks

Kuigi IKT pakub erinevaid viise suhtlemiseks, ei asenda see paljude meelet päris suhtlust, mis toimub näost näkku. E-mail ei võimalda kuulda inimese hääletooni ning seetõttu võib olla kahegi mõistmisi. Telefonivestluses ei näe inimest, ega tema näoilmet. Skype justkui elimineerib mõlemad puudused, ent ka seal võib probleeme tekkida: „*Skype'i puhul on see, et sõna läheb kaduma. Piisab ühest sõnast ja lause on erineva tähendusega.*“ (V10) Võib juhtuda, et sõna, mis kas halva helikvaliteedi või mõne muu põhjuse tõttu kuulmata jäi, kandis olulist tähendust jutu mõtte edasiandmisel. Samas võivad nooremad kliendid olla harjunud läbi Skype'i või Facebooki suhtlema ning olla ka sotsiaaltöötajatega sotsiaalmeediakanalite läbi kontakteerudes avatumad kui näiteks näost-näkku suhtluses.

Mõju tervisele

Palju on räägitud sellest, et töö arvutiga avaldab negatiivset mõju inimese tervisele. Sellele pööras tähelepanu intervjueeritav V3, kes ütles, et pidevas sundasendis olemine on tekitanud seljavalusid ning telefoni hoidmine kõrva ja õla vahel, et samal ajal trükkimiseks käed vabaks jääks, tekitab kaelavaegusi: „*Vahepeal on telefonist ja arvutist juba kutsehaigus tekkimas, et kogu aeg oled sundasendis.*“ Lisaks nägi ta arvutiekraani ees olemises ohtu silmanägemisele. Nagu iga teise arvutitöö puhul, on ka sotsiaaltöös oluline leida lühikesi pause arvutiekraanist eemal olekuks. Õnneks ei pea sotsiaaltöötajad tervet tööpäeva nõnda veetma ning esineb võimalusi ka asjaajamiseks väljaspool kabinetti.

3.1.5 IKT muutused

Kuna IT-valdkonnas toimuvad pidevalt kiired arengud, huvitas mind see, milliseid IKT-alaseid muudatusi on intervjueeritavate töökohas viimaste aastate jooksul toimunud. Suurimaks üllatuseks oli see, et ühe kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatel ei olnud veel paar aastat tagasi isiklikku töömobiili ning kodukülastusele minnes olid nad sunnitud oma töökõned enda mobiiltelefonile suunama või kui töötaja sellega nõus ei olnud, polnudki võimalik teda sel ajal kätte saada. Arvestades, et mobiiltelefonid on juba pikka aega olnud tavakasutuses, oli V5 kommentaar isiklike töötelefonide saamisele eelnevale ajale täiesti õigustatud: „*See oli naljanumber. /.../ See oli selline naljakas aeg, see oli kiviaeg.*“ Varasemalt oli töömobiil olemas vaid kõrgematel juhtidel, ülejäänud sotsiaaltöötajatel aga mitte, sest selleks puudusid ressursid.

Palju räägiti andmebaasidega seotud uuendustest. Andmebaaside täiendamise ja muutmisega seoses olid sotsiaaltöötajate kogemused vastanduvad – ühed leidsid, et koostöö IT-osakonnaga on suurepärase, sotsiaaltöötajate kommentaare võetakse arvesse ning tihti küsitakse neilt tagasisidet selle kohta, kuidas oleks võimalik olukorda veelgi paremaks muuta; teised aga tõdesid, et IT-inimesed ja sotsiaaltöötajad räägivad niivõrd erinevat keelt, et arusaamatused on kerged tulema. Näiteks nentis V3, et IT-inimesed ilmselt mõtlevad, et teevad midagi paremaks, aga tulemus on see, et asi pole enam funktsionaalne. Erinevate arvamuste taga võis olla asjaolu, et intervjueeritavad olid valitud viiest asutusest, mistõttu on nii kasutuses olevad andmebaasid kui asutusesisene koostöö eri osakondade vahel erinevad.

Asutustes kasutusel olevad andmebaasid olid mõnel määral erinevad, kuid huvitaval kombel ei öelnud ükski sotsiaaltöötaja, et ta poleks oma andmebaasiga rahul. Pigem esines kommentaare teistes asutuses kasutatavate andmebaaside aadressil: „*Mul on lihtsalt kahju seal töötajatest, et tõsiselt peavad tegema meeletu töö, nägema nii palju vaeva ja ootama nii palju selle andmebaasi taga, samas kui saaksid sama asja teha palju kiiremini,*“ (V8). Sellega anti mõista, et mujal ei ole olukord nii hea, kui oma asutuses. Samas võib põhjus olla ka subjektiivne – olles pikalt ühe andmebaasiga tööd teinud, harjutakse sellega ära ning võõras tundub ebamugav. Seda rõhutasid ka sotsiaaltöötajad, kes eelistavad teha tööd sisse töötatud andmebaasidega ning ei arva, et iga paari päeva tagant tuleks andmebaasides mingeid uuendusi teha.

Veel toodi muutusena välja liikumist paberitöölt arvutile. V11 võrdles viie aasta tagust aega tänapäevaga. Ta ütles, et siis oli veel peaaegu kõik paberikandjal ning kuna püüti tööga arvutisse

ümber kolida, oli sisestamist väga palju: „*Sisestamise tööd on kõvasti vähemaks jäänud ja ma arvan, et /.../ kui võis olla mingi 70% paberil ja 30% arvutis, siis nüüd see protsent on vastupidi.*“ Sarnast muutust märkasid ka teised sotsiaaltöötajad, kelle arvates on see nende tööd oluliselt lihtsustanud ja kiirendanud. Tunduvalt on vähenenud andmete sisestamise vaev. Sotsiaaltöötajad peavad aeg-ajalt koostama õigusakte ning tänu eeltäidetud dokumentidele on kirjutamist oluliselt vähem. Andmebaas võimaldab valida sobiva õigusakti liigi ning täita olemasolevad lüngad. Tegemist on nutika lahendusega, mis tüüpotsuste puhul ei nõua sotsiaaltöötajalt muud, kui lihtsalt nime õigesse käändesse panemist.

3.1.6 Rahulolu tehnoloogiliste võimalustega ja visioonid tulevikuks

Kuigi see ei olnud esialgse intervjuukava järgi eraldi eesmärgiks, uurisin sotsiaaltöötajatelt, kuidas nad oma asutuse IKT-alaste võimalustega rahul on ning milliseid muudatusi teeksid, kui see oleks nende võimuses. Sain oma küsimustele mitmeid ettepanekuid, mis tegelikult võiksid olla täiesti teostatavad.

Intervjueeritud sotsiaaltöötajad tõestasid oma jutuga, et Eesti tõesti on e-riik ning mitme jutust võis välja lugeda, et IKT-alaselt võiks nii mõndagi veel parendada. Tehnoloogia abiga saaks tööd veelgi lihtsamaks ja kiiremaks teha, kui selleks oleks rahalist ressursi, mis üldjuhul ka mitmete visioonide elluviimist takistab.

Eelnevalt oli juttu sellest, et hiljuti õnnestus ühe kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatel endale isiklik töömobiil saada, kuid V5 soovid ulatuvad kaugemale: „*Telefon võiks olla ikka nutitelefon. /.../ Teinekord oleks tarvis ka /.../, kui ma lähen kodukülastusele, et ma lihtsalt näeks seda kaarti, navigeerimist.*“ Tegemist on täiesti põhjendatud sooviga ning eriti uuel töötajal, kuid miks mitte ka kellelgi, kes lihtsalt ei tunne linna kuigi hästi, aitaks nutitelefoni navigeerimisrakenduse kasutamine oluliselt kiiremini ning väiksema vaevaga soovitud kohta jõuda.

Sarnaselt V5-le on V3-l telefoni puudutavad ideed. Tema meelest võiks igapäevatöö kabinetis olla oluliselt mugavam, kui sotsiaaltöötaja saaks töö tegemise ajal kanda kõrvaklappe ning telefonikõned laekuksid sinna. See jätaks töötaja käed vabaks, et vajadusel märkmeid teha, ning telefoni poleks vaja kramplikult õla ja kõrva vahel hoida. Lisaks võiks V3 arvates olla kasu

tahvelarvutitest, mida vajadusel kodukülastusele või mujale kaasa võtta: „*Õudselt tahaks, et mul oleks tahvelarvuti ja ma saaks andmed kohe ära registreerida, et see süsteem oleks nii kaugele arenenud /.../, et see info jookseks kohe [andmebaasi]*“.

Kuigi suur osa andmetest on praegusel ajal arvutis olevates andmebaasides, tuleb sotsiaaltöös teha märkmeid ka siis, kui ollakse arvutist eemal. See ei tähenda aga, et sotsiaaltöötaja ei peaks neidsamu andmeid hiljem arvutisse sisestama, mistõttu tuleb samu andmeid kaks korda üles märkida ning töötaja on sunnitud tegema sisuliselt topelt tööd. Tahvelarvuti lisamine sotsiaaltöötaja töövahendite hulka on muidugi suurepärase mõtte, kuid siingi kerkib üles rahastamise küsimus, samuti konfidentsiaalsuse, turvalisuse ja internetiühenduse probleemid. Kui veel hiljuti polnud võimalik varustada sotsiaaltöötajaid isikliku töömobiiliga, siis võib oletada, et tahvelarvuti ei ole üks prioriteetidest, millele on võimalik raha kulutada. Samas ei saa salata, et suure tõenäosusega on suund siiski õige ning millalgi on võimalik jõuda ka nii kaugemale, et sotsiaaltöötajatel oleks, kui mitte igapähe, siis vähemalt kodukülastuse ajaks, võimalik töölt kaasa võtta tahvelarvuti.

3.2 Juhised ja juhendid

Juhiste teema, just nagu IKT definitsioon, valmistas intervjueritavatele suuri raskusi. Soovisin teada saada, kuidas on IKT-vahendite kasutamine reguleeritud juhenditega ja kuidas suhtuvad sotsiaaltöötajad juhenditesse. Peamine väljakutse oli nagu IKT-gi puhul mõiste ise ehk mida mõeldakse juhise või juhendi all. Kui see takistus sai ületatud, jagunesid arvamused kaheks – oli neid, kes arvasid, et juhendid on alati teretulnud; kuid oli ka neid, kellele ei meeldinud juhendeid üldse lugeda.

3.2.1 Juhendite poolt ja vastu

Juhendite pooltargumendiks toodi seda, et uue töötaja sisseelamisprotsess on lihtsam, kui tal on olemas abistavad juhendid, kust vajadusel näpunäiteid saada: „*Need on loodud selle jaoks, et ka uus töötaja, kes tuleb, kui ta võtab selle lahti, ilma et tal peaks olema see mentor kõrval, saaks selle tegevusega küll aeglasemalt, aga ta peaks selle /.../ järgi toime tulema.*“ (V2)

Põhjalik juhend annab seega töötajale kindlustunde, et isegi kui andmebaasi kasutamine pole veel selge, on olemas koht, kust saab vastused kätte ja inimene ei jää oma ülesannetega hätta.

Samas leidis V7, et sageli on juhend tehtud tunduvalt keerulisemaks, kui see olema peaks ning uut andmebaasi käsitsemata õpetatud inimene suudab vajaliku palju lihtsamini ära selgitada. Sellisel juhul on juhend pigem tülikas kui abiks: „*Kui [juhend] on hästi tehtud, siis ta aitab, kui ta on aga valesti tehtud, siis ta tekitab segadust.*“ (V2) Siin on oluline roll sotsiaaltöötajatel endil, kelle ülesandeks on oma hääli kuuldavaks teha, anda tagasisidet ning võimalusel osaleda uute juhendite loomise protsessis. Just nagu uute tehnoloogialahenduste puhul oli läbivaks mõtteks koostöö sotsiaaltöötajate ja infotehnoloogide vahel, on ka siin oluline kaasata loomisprotsessi sotsiaaltöötajaid, et tulemuseks oleks käepärane ja abistav dokument. Juhendi loomine lihtsalt selleks, et see olemas oleks, mõtlemata sellele, kas, kes ja kuidas juhendit kasutama hakkab, on mõttetus.

Juhendite vastuargumendina nimetati juhendite rohkust, sest suure infokoguse juures, mida nagunii igapäevaselt järgida tuleb, ei jää juhendite jälgimiseks aega. V6 eelistas varianti sellest, et juhised edastatakse suuliselt, selle asemel, et antakse mingi järjekordne mahukas kirjutis: „*Ma ei jõua neid järgida lihtsalt. Lihtsalt ongi niimoodi. Selles mõttes ma pooldan seda, kui tulla lihtsalt kokku /.../ ja seal räägitakse see info ära, aga kui saadetakse e-kiri, et nüüd pannakse kuskile /.../ see juhend, siis sinna ta jääbki ja ma lihtsalt klõpsutamise teel õpin seda asja.*“ V4 arvas, et juhendid pole kunagi liiga mahukad, kuid tõdes, et uuele töötajale võib tunduda, et neid on hoomamatult palju: „*Kes asub tööle, tema jaoks on palju, aga kes juba töötab, siis jooksvalt tulevad uued asjad peale ja siis selles mõttes ta on nagu hajutatud, et just nagu uue inimese tööle tulekul, kes ei ole kokku puutunud sotsiaalvaldkonnaga, temal on kindlasti keeruline, jah.*“

3.2.2 Juhendite kasutamine

Juhendite olulisust nähti eelkõige uue töötaja seisukohast, kes ei ole veel tööga täiesti kursis ning vajab aeg-ajalt abi orienteerumaks andmebaasides ning registrites. See võis ühtlasi olla ka põhjus, miks staažikamad töötajad juhenditesse positiivselt suhtusid. Kui pole põhjust juhendit kasutada, ei saa see ka probleeme põhjustada. Samas, nagu eelnevalt mainitud, need, kes

juhenditega rohkem kokku puutusid, leidsid, et tihti on tegu kas halvasti koostatud juhendiga või on juhendeid nii palju, et puudub aeg nendega lähemalt tutvumiseks.

Oluliseks peeti seaduseid ja määruseid. Nende vajalikkuse üle ei tekkinud kellelgi küsimust ning kui teiste juhendite kohta esines arvamust, et võib ilma neid lugemata ise katsetada, siis seaduseteksti loeti hoolikalt: „*Kui päris aus olla, siis ma ei ole see, kes loeb süvenenult kõigepealt instruksiooni /.../ ja siis hakkad tegema. Ma arvan, et hakkad tegema ja siis vaatad kõrvalt, kui ei oska. Mina ei ole väga lugeja. Seadust ma loen.*“ Lisaks märgiti, et kui mõnda juhendit võib kaheti mõista, siis seadust, kui kõige suuremat juhendit, kaheti mõista ei saa. Siit tuleb ühtlasi välja ka see, et intervjuueeritavad tõlgendasid seadust juhendina.

V11 arvas, et juhendeid peaks kindlasti olema: „*No neid võiks olla kindlasti, sest mingi teooria peab ju all olema,*“ ent samas lisas, et ei saa ainult juhendi järgi tegutseda, sest sotsiaaltöös on paindlikkus väga oluline. Ka V9 tunnistas, et tegelikult ei ole juhendid sotsiaaltöötajate seas kuigi populaarsed, kui tegemist pole just õigustekstiga: „*Eks siin on jah teinud /.../ neid abimaterjale, aga ma ausalt ütlen, siis praktikas kasutatakse neid väga väga vähe. Me ikka lähtume oma seadustest, mis meil põhiliselt on ja /.../ määrustest.*“ Vähesse juhendite kasutamise põhjusena toodi välja asjaolu, et sageli ei ole võimalik täpselt juhendi alusel tegutseda, sest iga klient ja olukord on erinev.

Seega võib öelda, et intervjuueeritud sotsiaaltöötajate jaoks on kõige olulisemaks juhendiks seadus või määrus ja ülejäänud juhised, näiteks kuidas kasutada mõnda andmebaasi, jäävad tahaplaanile. Need, kelle jaoks juhendid on laekunud aegamööda, on nendega jooksvalt tutvunud. Need, kes alles alustavad oma teed sotsiaaltöö alal, võivad aga tunda, et uut infot on ilma lõputute juhenditeta liiga palju, ning eelistada hoopis andmebaaside selgeks õppimist ise katsetades.

3.3 Sotsiaaltöö professionaalsus

Selles peatükis analüüsin sotsiaaltöötajate IKT-alase pädevuse ja vastutuse olulisust ning annan ülevaate sotsiaaltöötaja eetikast ja eetilistest probleemidest, mis on ilmnunud IKT-vahendite

kasutamisel.

3.3.1 IKT-alane pädevus ja vastutus

Tehes tööd erinevate IKT-vahenditega, peab sotsiaaltöötaja oskama neid käsitseda ning tajuma piire lubatud ja lubamatu käitumise vahe. Uurimuses tuli välja, et kuigi osad sotsiaaltöötajad pidasid erinevate andmebaaside kasutamist elementaarseks oskuseks, mis tuleb töö käigus, ning ei vaja erilist pädevust, arvasid teised, et andmebaaside keerukuse tõttu peab sotsiaaltöötaja IKT-alane pädevus olema kõrge ning elementaarsetest arvutialastest teadmistest andmebaasidega hakkama saamiseks ei piisa.

Taas kerkis intervjuueeritavate seas esile ka vanuseküsimus ja leiti, et vanematel töötajatel kulub tehnoloogiaga harjumiseks rohkem aega: „*Saab ju tõmmata võrdlust, et vanemad inimesed ehk võib-olla internetti ja kõike seda natuke rohkem pelgavad ja kardavad ja siis iga klikki sada korda küsivad üle.*“ (V9) Noorte tehnilisele taiplikkusele pööras tähelepanu ka V8: „*Noortel võib olla pigem see, et nad on praktiliselt sündinud telefon käes, et siis nagu lihtsalt õppimise aeg on pikem olnud. /.../ Eks ta ikka mängib rolli, /.../ aga ma arvan, et ta ei takista kellelgi töötada, kui seda pädevust nii kõrget pole olnud.*“ Olles kõikvõimaliku tehnoloogiaga koos üles kasvanud, võivad noored uute andmebaasidega kiiremini harjuda ning olemasolevate teadmiste ja kogemuste baasil luua seoseid, mis näiteks vanemaealistel inimestel võivad puududa. Samas arvasid sotsiaaltöötajad, et sotsiaaltöös praegu kasutusel olevad IKT-lahendused ei ole kellelegi üle jõu käivad. Võib-olla on õppimise aeg natuke pikem, kuid see ei olene kindlasti ainult vanusest, vaid ka inimesest endast. Ka noor alles tööle tulnud inimene võib end andmebaasi kasutades vägagi ebakindlalt tunda, eriti kui arvestada, et sotsiaaltöötajatele rõhutatakse pidevalt, et igast nende klikist jääb jälg alles. On arusaadav, et inimene ei soovi vigu teha ning võib alguses tehnoloogiasse ettevaatlikkusega suhtuda ja eelistada kolleegilt üle küsida.

Oli ka neid, kes seostasid IKT-alase pädevuse millegi enama kui pelgalt andmebaasidega toime tulemisega. V6 arvas, et ei saa küll öelda, et see ei oleks vajalik, kuid see on täiesti elementaarne oskus, mis ei vaja erilist pädevust. Tema meelest võiks IKT-alasest pädevusest rääkides mõelda hoopis sellele, millist infot võib telefoni või e-kirja teel jagada. Kindlasti peab iga sotsiaaltöötaja teadma, millist infot ta jagada tohib, et vältida halba olukorda sattumist. Oluline on ära tunda ka piirid, kus lõppeb sotsiaaltöötaja pädevus ning teada, millal tuleks info jagamine

või mittejagamine kellelegi teisele usaldada: „*Sa ei anna kuskile intervjuud, kui see on PR-osakonna töö või siis inimese [töö], kes valdab seda asja. /.../ Sa pead teadma, mille eest sa vastutad.*“ Kuna info jagamine on tihedalt seotud ka eetikaga, tuleb sellest rohkem juttu järgmises alapeatükis.

Info jagamisega kaasneb ka küsimus piiride kohta. Seda, millist informatsiooni väljastada tohib, võib reguleerida nii andmekaitseseadus kui ka asutuses sätestatud kord. Andmebaase kasutades saavad sotsiaaltöötajad ligipääsu suurele hulgal andmetele, ka nendele, mida neil ei pruugi vaja minna. See tähendab, et keeld mingeid andmeid vaadata ei ole andmebaasi sisse ehitatud, vaid sotsiaaltöötaja peab end ise distsiplineerima ning mitte vaatama nende inimeste andmeid, kes tema kliendijuhtumitesse ei puutu. Selles osas on asutustes range kontroll. Töötajate tehtud päringuid kontrollitakse ning tagajärjed võivad olla tõsised: „*Igat meie liigutust saadakse jälgida. /.../ Iga liigutus peab olema ära põhjendatud, et miks ma inimese andmeid vaatan. /.../ Kui ei ole ära põhjendatud, miks ma vaatasin tema andmeid, siis see on täiesti reaalne oht minu tööle.*“ (V9) Iga töötaja vastutab isiklikult selle eest, milliseid päringuid ta teeb ning peab olema hiljem valmis neid põhjendama. Kui tegemist on hiljuti tehtud päringutega, on lihtsam meenutada, mis küsimuses isiku andmeid vaadati, pikemate perioodide puhul võib aga meenutamine osutuda keerukamaks. Segaduste vältimiseks on sotsiaaltöötajal võimalik tehtud päringu kohta andmebaasi ka lühike kommentaar lisada, mis aitab hiljem päringu tagamaid meenutada.

3.3.2 IKT-vahendite kasutamisega seotud eetilised probleemid

Andmete konfidentsiaalsus ja turvalisus

Selleks, et vältida konfidentsiaalsete isikuandmete leket, peavad sotsiaaltöötajad oma töövahenditega väga hoolikad olema. Vastajad teadsid täpselt, et töölaua juurest lahkudes tuleb kontrollida, et ükski andmebaas ei oleks lahti ning ka arvutist tuleb välja logida, et vältida info jõudmist kolmandate isikuteni: „*Kui mul tuleb [klient] siia, mina pean arvuti alati sulgema /.../, et ta ei näeks, mis mul siin arvutis toimub. Tegelikult ma ei tohi teda üldse siia kabinetti üksi istuma jätta, ma pean ta alati kaasa võtma või kui on toakaaslane, siis istub siin, aga arvuti*

tuleb kinni panna.“ (V7) Oluline on jälgida ka seda, et sotsiaaltöötaja ei laseks näiteks kolleegil enda arvutist toiminguid teha, sest lõpuks vastutab see, kelle nime alt on päringuid tehtud.

Keelatud on ka iseseisvalt programmide alla laadimine ning igasuguste võõraste seadmete, näiteks kliendi mälu-pulk või ID-kaart, sisestamine tööarvutisse. Sotsiaaltöötaja enda kavatsused võivad olla head, kuid turvalisuse kaalutlustel ei ole see lubatud: *„Me võime siin head kenad inimesed olla küll, /.../ aga see on selline hästi libe tee. /.../ Inimene võib öelda iga kell, et võib-olla ma ei läinudki tema pangast välja. /.../ Ma võisin käituda normaalselt, lähengi välja, teengi kõik oma protseduurid ära ja siis pärast tuleb süüdistus ja kuidas mina ennast kaitsen.*“ (V4) Sotsiaaltöötaja vastutulelikkus võib lõppeda kliendipoolsete süüdistustega ja kuna on teada, et selline käitumine ei ole lubatav, võib enda süütuse tõestamine osutuda keeruliseks.

Selleks, et tagada e-kirjavahetuse turvalisust, saab kirju krüpteerida, ehk kiri on kättesaadav ainult kindla isiku jaoks: *„Me kasutame ka seda, et me paneme meilid lukku. Et ainult [konkreetne isik] saab seda lugeda.*“ (V2) Sellega teeb sotsiaaltöötaja omalt poolt kõik võimaliku, et hoida ära konfidentsiaalse e-kirja sattumist soovimatute inimeste kätte, ent see ei pruugi olla piisav, sest seda, mis toimub näiteks kliendi kodus, sotsiaaltöötaja mõjutada ei saa. Teati ka seda, et paroolid peavad olema võimalikult keerulised ning neid tuleb regulaarselt vahetada.

Telefoniteel ja tegelikult ka meiliteel ei saa kõigest olulisest rääkida. Ometi tuleb ette olukordi, kus kliendiga on vaja jagada informatsiooni, mida IKT vahendusel levitada ei sooviks. Sellistes olukordades on lihtsaks lahenduseks kutsuda klient vastuvõtule: *„[Olulised asjad] ma üritan ikka rääkida siin kohapeal selgeks. Mingit juttu ma e-kirja ei pane. Et kas ma saadan kutse tulla või et uus kohtumine, sest muud infot ma nagu ei jaga nende e-kirjadega. /.../ Näost-näkku rääkimine on kõige kindlam.*“ (V7) Kuigi sotsiaaltöötaja tunnistas, et tegelikult saab juba telefonikõnes hääle järgi aru, kellega on tegemist, siis olulist informatsiooni edastab ta kindluse mõttes siiski otse, näost-näkku.

Isiku tuvastamine

Isiku tuvastamine võib tekitada probleeme nii klientide kui erinevate koostööpartneritega suheldes. Klientidega telefoni- või meiliteel suheldes on oluline veenduda, et tegemist on selle inimesega, kes ta väidab end olevat. Kuigi seda ei juhtu tihti, võib antud telefoninumber kuuluda kellelegi teisele, telefon olla kellegagi ühiskasutuses või lihtsalt juhtuda nii, et telefonile vastab keegi teine. Üldjuhul tunnevad sotsiaaltöötajad oma kliendi hääle järgi ära, kuid kahtluse korral on parem siiski üle kontrollida, küsida temalt mõni kontrollküsimus või paluda tal saata kinnituskiri.

Kiireloomulised küsimused nõuavad vastavat reageerimist, mistõttu tehakse kirjalike päringute asemel tihti päringuid telefoniteel. Koostööpartnerite rohkust arvestades on mõistetav, et iga ametniku nimi ei saa olla tuttav ning ka tuttavast nimest võib jääda väheks, sest kui varasem kokkupuude on olnud põgus, ei ole võimalik hääle järgi kindlaks teha, kas tegu on selle inimesega, kes ta väidab end olevat. Sellistes olukordades soovivad sotsiaaltöötajad paluda ametnikul saata kõne lõppedes kiire kiri: „*No siis ongi, et saatke mulle e-kiri ja ma vastan Teile e-kirja teel. Kiire asjaajamine. Ma näen ju, et tal on see politsei.ee taga ja see lisab turvatunnet.*“ (V6) Kindlasti tuleb e-maili aadresse hoolikalt kontrollida. Paari tähe järjekorra vahetamist ei pruugi kohe märgata, ent juba on tulemuseks vale e-mail, mida võidakse omakasupüüdlikel eesmärkidel ära kasutada. Osades asutustes tehakse sotsiaaltöötaja tähelepanelikkuse treenimiseks pistelisi kontrole, saates ametlikke päringuid just sellistelt valedelt e-mailidelt: „*Meil on tehtud ka muidugi selliseid, et on saadetud kiri, aga nimi oli teistmoodi, vale. Et tegelikult sa pead jälgima ka, et see e-maili aadress oleks õige. /.../ Aga see on õppimise koht.*“

Piiride kehtestamine suhtluses kliendiga

Intervjuudes selgus, et mitmed sotsiaaltöötajad suhtuvad sotsiaalmeedia tööalasesse kasutamisse neutraalselt või koguni positiivselt, aga ka nemad tahavad hoida suhte kliendiga professionaalsena. Facebookis ühenduse võtmist ei peeta tavaliseks osaks igapäevatööst, kuid erandjuhtudel seda aktsepteeritakse: „*Ma olen neile ikka teinud selle vastuse, et ühesõnaga, kui neil ikkagi SOS on, siis nad saavad mulle alati kirjutada, aga selles mõttes ma olen neid ikkagi*

informeerinud, et see peaks olema siuke hädaolukord ja nad ei hakkaks mulle iga kord nädalavahetuse ti ja õhtuti kirjutama.“ (V6) Seejuures peab klient arvestama, et isegi hädaolukorra puhul ei pruugi ta saada sotsiaaltöötajalt abi reede õhtul, sest sotsiaaltöötajal puudub kohustus oma sotsiaalmeediakontot pidevalt kontrollida ning seal igaks juhuks valvel olla.

Sotsiaalmeedia kasutamine on noorte seas levinud suhtlusviis ning nad tunnevad end seal väljendades mugavalt. Seetõttu võib nendega sotsiaalmeedia vahendusel suhtlemine olla ka õigustatud, kuid lõpliku otsuse teeb sotsiaaltöötaja: „*[Mulle öeldi], et ma võiksin ikkagi noormehega suhelda Facebookis, aga ma ütlesin, et ei, pigem mitte, sest noh, see hakkab muud tööd segama.*“ (V5) Ta selgitas, et infot on niigi palju ja kui lisaks andmebaasidele ja telefonile peaks Facebookis ka olema, siis ei saaks lõpuks midagi tehtud. Lisaks võib sotsiaaltöötaja tunda, et sotsiaalmeediakanalid kuuluvad pigem tema eraellu ning ta ei soovi tööd ja eraelu omavahel segada. Loomulikult on igal inimesel õigus otsustada, kui kättesaadavaks ta end oma klientide jaoks teeb ning kuhu tõmbab piiri.

Valetõlgendustest tingitud arusaamatused

Sotsiaaltöötajad arvasid, et hääletoon ja näoilmed annavad sõnadele palju juurde ning töid IKT-vahendite kasutamise miinusena välja seda, et kui üks neist puudub, võivad tekkida arusaamatused: „*Kui kirjutada e-postiga, siis kui seda lugeda, siis hääletooni saab valida. Et aga inimene ise, kes enda meeleolule vastavalt oli pahas tujus, võtab selle kirja ette, sina võid kirjutada väga rõõmsalt ja sellises positiivses võtmes, aga inimene, kui ta on negatiivselt meelestatud valib selle hääletooni ise ja võtab selle sarkastiliselt näiteks.*“ (V8) Sõnakasutust võidakse erinevalt mõista ning kui inimest ja tema suhtlusstiili ei tunne, võivad kaheti mõistmised olla tavalised.

Kliendid valetavad

Muidugi võib valesid ette tulla ka näost-näku suhtluses, klient võib öelda midagi, mis ei vasta tegelikkusele, kuid intervjuudes tuli välja, et tihti on valetamine seotud just erinevate IKT-

vahendite ja tehnoloogiaga. V10 tõi näite võltsitud dokumentide kohta: „*Võltsitakse arveid ja siis skännitakse need sisse ja meie jaoks võib tal olla täiesti selline aktsepteeritav dokument, aga kui uurima hakata, siis võib selguda, et see on võltsitud dokument.*“ Selliste võltsingute alusel võib klient saada hüvesid, milleks tal õigust pole ja valele jälile saamine ei pruugi olla kuigi lihtne. Sotsiaaltöötaja lisas, et varasemalt paber kandjal tulnud dokumendist sai teha koopiat ning selle kinnitada, aga kui dokumendid tulevad skanneerituna või PDF-failina, siis on nende kontrollimine üsna vaevaline. Samuti tekkis tal küsimus, kas iga kord peakski kontrollima. Iga dokumendi käsitlemine potentsiaalse võltsinguna oleks sotsiaaltöötaja jaoks koormav ning ajakulukas tegevus. Samuti ei saa sotsiaaltöötajalt oodata, et võltsingute tuvastamine kuulub tema pädevusse. Seega tuleb arvestada võimalusega, et uusi tehnoloogilisi võimalusi ei jäta ka ebaausad inimesed kasutamata.

IKT-vahendite kasutamine aitab klientidel sotsiaaltöötaja eest varjata nii mõndagi. Kui ollakse pikalt kirjavahetuses ning näost-näkku kohtumisi ei toimu, võib klient väita, et tal on kõik hästi, kuid tegelikult võib selline jutt olla täielik vale. Sotsiaaltöötajad tõdesid, et kõige kergem on klienti valelt tabada siis, kui suhtlus toimub näost-näkku, sest kehakeel ja miimika üldjuhul reedavad.

Inimene jääb kõrvale

IKT-vahendite tööalases kasutamises nähti mitmeid positiivseid tagajärgi kliendiga suhtlemise hõlbustamisele, kuid arvamuste seas oli ka mure selle üle, kas sotsiaaltöö liikumisel üha rohkemate IKT-vahendite kasutamise suunas ei jää inimene ise tahaplaanile: „*Inimest välja jätta tegelikult ei saa. /.../ Ju siis inimene on nii loodud, et ta peab selle inimliku kontakti saama, et ei piisa lihtsalt sellest, et ma telefoniteel või Skype'i teel suhtlen. /.../ Ühest küljest on see jah, infotehnoloogilised lahendused /.../ neid saab kasutada hästi suure abina ja /.../ ilma selleta jälle ei kujutaks ühest küljest ette, aga teisest küljest on jällegi see kontakt hästi oluline. Eks nad peavad olema lihtsalt tasakaalus.*“ (V8) Kliendi heaolu asetamine kõige kõrgemale on üks läbivaid väärtusi sotsiaaltöö praktikas. Näost-näkku kontakt aitab suurendada kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelist usaldust, mida ainult e-mailide või telefoni teel suheldes oleks olnud raske saavutada.

Lisaks pööras V8 tähelepanu olulisele mõttele: „*See kontakt silmast-silma on olemas, aga kui seda üldse ei oleks, siis ma arvan oleks neid probleeme rohkem.*“ Eesti on võrreldes mitmete maailmariikidega üsna väikese territooriumiga riik. Siin on raske kujutada ette olukorda, et inimesed elavad piirkonnas, kus mitmekümne või -saja kilomeetri raadiuses pole ühtegi inimest. Meil on hea ühistranspordivõrgustik ning vajadusel on enamikul klientidest võimalik leida viis, kuidas minna sotsiaaltöötaja vastuvõtule. Kui liikumine on väga raskendatud, võib sotsiaaltöötaja ise külastada klienti, ilma et ta kulutaks tunde üksnes enda töökohast kliendi koduni jõudmiseks. Võrdlemisi väiksed vahemaad ja paraja tihedusega asustatus võivad olla põhjuseks, miks Eestis on IKT-vahendite kasutamine sotsiaaltöös tagasihoidlikum ning ühtlasi, miks siinsed töötajad ei taju nii teravalt ohte, mida IKT tööalane kasutamine kaasa võib tuua.

Iseenda kaitsmine

Üks sagedamini esinevaid teemasid seoses IKT-vahenditest tingitud eetiliste probleemidega oli sotsiaaltöötaja iseenda kaitsmine. Intervjueeritud sotsiaaltöötajad märkisid, et nende käikude üle andmebaasides on range kontroll ning igast liigutusest jääb jälg järele, mida peab hiljem võib-olla ka põhjendama. E-kirja nähti nii ohumärgi kui positiivse meetmena enda kaitsmiseks samal põhjusel – e-kiri jääb alles ning sellega saab tõendada, kes mida ütles; näost-näku või telefonivestluse puhul on aga sotsiaaltöötaja sõna kliendi sõna vastu: „*Kiri esiteks jääb eluks ajaks talle sinna, või noh, kas nüüd eluks ajaks, aga kui ta mingi hetk tahab kuskile midagi kaevata või midagi talle ei sobi, siis see on tal alles ja sellele saab ta kogu aeg viidata.*“ (V9) „*Kui sa kasutad infotehnoloogilist vahendit, näiteks meili teel, siis jääb jälg nagu järele, et see on selles mõttes isegi turvalisem ja parem, et sinu enda kaitseks.*“ (V3)

Lisaks arvati, et iseend saab edukalt kaitsta, kui jääda eetiliseks inimeseks ning mitte ületada lubatud piire. Leiti, et e-kiri ega ükski muu infotehnoloogiline vahend ei saa olla sotsiaaltöötajale ohuks, kui ta mõtleb rahulikult läbi, mida ja kuidas öelda ning käitub ühtviisi eetiliselt kõiki suhtlusviise kasutades.

3.3.3 Sotsiaaltöötaja eetilise käitumise tagamine

Ideaalis oleks eetiline käitumine midagi nii iseenesestmõistetavat, et iga sotsiaaltöötaja suudaks alati suurema vaevata eetiliselt õigeid otsuseid langetada. Paraku see nii pole. Sotsiaaltöötajate vastustest ilmnes, et tegelikult ei olegi eetilist käitumist võimalik otseselt millegagi tagada, eetika peab tulema inimese enda seest: „*No südametunnistus on esimene, südametunnistusele koputamine.*“ (V4) Lisaks arvati, et eetika on osa inimesest, mis käib tema erinevate rollidega kaasas: „*Ma ei pea ennast ikkagi iga hetk silmas, et ma olen nüüd ametnik. Ma arvan, et kui ma midagi ametnikuna ütlen, siis ma ütlengi seda, mida ma tegelikult ütleksin. /.../ Tegelikult on need rollid ikkagi üsnagi segunevad ja see, milline sa oled inimesena, suuresti oled sa selline ka ametnikuna.*“

Uurijana keskendusin sotsiaaltöötaja eetikale seoses IKT-ga kuid V8 arvas, et ei saa eristada eetilisust näost-näkku suhtluses eetilisusest IKT-vahendite kasutamisel: „*Ma arvan, et kui sa oled eetiline, siis sa oled ükskõik mis vahendi kaudu. Sa kas oled eetiline või ei ole.*“ Seega ühendades seda arvamust eelmistega saame mõtte, et sotsiaaltöötaja eetika ei olene ei kommunikatsiooniviisist ega ka sellest, et tegemist on sotsiaaltöötajaga. Eetiline käitumine on kõige enam seotud inimese väärtushinnangutega. Kui sotsiaaltöötaja väärtustab inimesena eetikat, siis teeb ta seda ka sotsiaaltöötajana. Väärtushinnanguid on raske inimesest eraldada, need jäävad temaga, olgu ta parajasti tavakodaniku või ametniku rollis.

Eetika on paljus igaühe väärtushinnangute ja sisemise tunnetuse küsimus ning alati ei saa kindlalt öelda, milline teguviis konkreetses olukorras õige või eetiline oleks. Samas võib ametniku eetika olla suuresti mõjutatud sellest, millist eeskuju näitab asutus: „*Kõige suurem roll ongi asutusel endal, et mida me tolereerime ja mida mitte. /.../ Tegelikult seda on väga lihtne teha. Ükskord ütled ära, et mulle see ei sobi ja see ei ole niimoodi, et ülevalt alla, vaid see on ka alt üles. Et kui keegi tunneb, et temaga on ebaeetiliselt või ebaõiglaselt käitunud, siis ta teeb oma hääle kuuldavaks. Ja kui sa lood selle õhkkonna, et seda saab teha, siis tegelikult see organisatsioon läheb nagu selles mõttes paremaks ja see eetiline baas on tugevam.*“ (V10) Ühtki inimest ei tohiks panna olukorda, kus ta peab töökohustusi täites ületama iseenda eetilise käitumise piire. On tervitatav, kui asutuses on loodud turvaline õhustik, kus soositakse oma arvamuse väljendamist ning seda olenemata ametipositsioonist.

Eetikakoodeks on oluline dokument, mis paneb paika eetilise käitumise piirid, kuid intervjuudes sellele erilist tähelepanu ei pööratud. Ainult üks vastaja nägi eetikakoodeksi positiivset mõju eetiliste piiride kehtestajana: „*Ma arvan, et ametniku eetikakoodeks või sotsiaaltöötaja eetikakoodeks on see, mis paneb nagu paika, mida sa võid öelda ja mida sa mitte ei või öelda.*“ (V10) Arvati ka, et kuna tööd on samal erialal tehtud kaua, siis selliseid olukordi, kus tuleks eetikakoodeksit lehitseda, ei ole. Staažikamad sotsiaaltöötajad võivad tunda, et tänu suurele kogemustepagasile ei ole neil vaja eetikakoodeksile tugineda. Kuna sotsiaaltöötajate töökoormus on suur, ei ole võimalik kõige jaoks aega leida ning tuleb teha mingi selektsioon. Eetikakoodeksist intervjuudes praktiliselt ei räägitud, mistõttu võib eeldada, et tegemist ei ole sotsiaaltöötajate jaoks praktilise dokumendiga.

4. ARUTELU

Selles peatükis arutlen analüüsitulemuste üle, võrdlen neid teoreetilise osaga ning püüan leida selgitusi sarnasustele ja erinevustele. Samuti puudutan teemasid, millest sotsiaaltöötajad ei osanud eriti rääkida või rääkisid väga vähe.

4.1 Sotsiaaltöötajatele raskusi valmistanud küsimused

Üks huvitavamaid asju mulle, kui intervjueeritavale, oli see, kui palju segadust võib tekitada mõni küsimus ja kui palju lisaküsimusi ning selgitusi võib intervjueeritav vajada, et olla võimeline midagi vastama. Selliseks küsimuseks oli näiteks intervjuu esimene küsimus, millega soovisin teada saada, mida tähendab vastaja jaoks IKT, kusjuures küsimuses oli IKT pikalt välja öeldud, et inimesel võiksid kasvõi selle mõistega mingid loogilised seosed tekkida. Tegelikult ei tohiks IKT, eriti veel pika nimetusega „info- ja kommunikatsioonitehnoloogia“ olla täiesti tundmatuks mõisteks. Tükkideks võetuna koosneb see sõnadest „info“, „kommunikatsioon“ ja „tehnoloogia“, millega igapäevaselt kokku puutume. Huvitav oli see, et sotsiaaltöötajad, kelle tööefektiivsus sõltub paljus erineva IKT kasutamisest– olgu selleks siis midagi nii harjumuspärast nagu mobiiltelefon, või hoopis mõni andmebaas– sattusid kimbatusse, kui olid sunnitud loetlema erinevat tehnoloogiat, mida nad kasutavad suhtlemiseks ja informatsiooni saamiseks. On tõenäoline, et kasutades laia IKT mõiste asemel konkreetsemaid IKT allüksusi nagu arvuti, telefon, andmebaas või sotsiaalmeedia, oleks intervjueeritavad mõistnud paremini, mida neilt küsitakse. Samas ei tahtnud ma vastajaid suunata ning jättes IKT tõlgendamise nende enda ülesandeks, sain rohkem infot selle kohta, mida peavad nemad oma töös info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaks.

Teine selline küsimus puudutas juhendeid. Kui lühend IKT võis veel natuke võõras olla, siis „juhendid“ ja „juhised“ on pigem tavalised mõisted. Ometigi oli sellele küsimusele väga raske vastuseid saada. Intervjuus ilmnenu juhendite vähene populaarsus tõstatab küsimuse, kui palju juhendeid Eestis üldse kasutatakse. Hoolimata sellest, et intervjuu küsimused puudutasid suure osas eetikat, nimetasid vähesed intervjueeritavad juhustest rääkides eetikakoodeksit,

kusjuures vaid üks neist arvamustest oli positiivne. Ka juhendid andmebaaside kasutamise kohta ei olnud intervjueeritavate seas kuigi populaarsed, mitmed ei pidanud oluliseks enne uue andmebaasi kasutamist juhendist abi otsida. See peegeldab selgelt intervjueeritute suhtumist juhenditesse ning näitab, et juhendeid kasutatakse igapäevatoos pigem vähe. Samuti võib näha seoseid digitaalsete immigrantide ja pärismaalastega, sest nagu Prensky (2001) ütles, pöörduvad digitaalsed immigrandid sageli kõigepealt juhendi poole mõtlemata, et programm võiks inimesele ise õpetada, kuidas seda kasutada, digitaalsed pärismaalased aga katsetavad esmalt ise.

Sotsiaaltöötajad defineerisid juhendina ka seadusteksti, mille järgimist peeti oluliseks ning sellesse suhtuti tõsisemalt kui näiteks andmebaasi kasutamise juhendisse. Kuigi üleüldine juhendite kasutamine ei olnud kuigi levinud, oli arusaadav, et seaduste puhul pole sellist varianti nagu seadusest mitte lähtumine või seaduse tõlgendamine kuidagi teisel viisil. Intervjuudes jäi kõlama mõte, et seadust ei saa kaheti mõista. Seadustesse suhtuti suure austusega.

4.2 Sotsiaaltöötaja ja IKT

Välismaal tehtud uurimused ütlevad, et sotsiaaltöötajad on tehnoloogia arengu suhtes tõrksad (Gillingham, 2014), intervjuudes võis aga täheldada vastupidist tendentsi. Paljud sotsiaaltöötajad arvasid, et olemasolevad tehnoloogilised vahendid on täiesti jõukohased, õpitavad ning olid huvitatud sotsiaaltöö viimisest järgmisele tehnoloogilisele tasandile, pakkudes mitmeid viise, kuidas võiks senist tööd IKT abil veelgi tõhusamaks ning mugavamaks muuta. Kuigi elektroonilise tehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös on veel võrdlemisi uus, paistsid sotsiaaltöötajad olevat selle hästi vastu võtnud ning seda olenemata vanusest. Inimesed on aru saanud, et suund üha enama tehnoloogia kasutamise suunas erinevates eluvaldkondades on paratamatu, ning selle asemel, et selle vastu võidelda, püüavad leida viise, kuidas sellest võimalikult palju kasu saada.

Arvati, et IKT-alased muutusi ei tohiks olla liiga palju, sest pidev ümberharjumine muudab töötegemise tülikaks. Samas on töötaja jaoks mugavam kohaneda sagedasemate, kuid väikeste muudatustega, selle asemel, et valmistuda suuremateks ümberkorraldusteks. Seejuures ei tohiks

kannatada sotsiaaltöötaja pädevus ning oluline on muutuva olukorraga kaasas käia ja vajadusel ka ise täiendõpet otsida. Davletkaliev jt (2015) märkisid samuti, et ametialane kompetentsus väljendub muuhulgas ka enesetäiendamises nii koolituste vormis kui praktikakogemustele toetude. Kuigi see ei olnud üks uurimuse eesmärkidest, oli intervjuudes juttu ka sellest, milliseid koolitusi või võimalusi on tööandja pakkunud IKT-alaseks enesetäiendamiseks. Selgus, et suuremate muudatuste korral pakutakse tõepoolest koolitusi ning olemas on ka juhendid. Samas eelistasid mitmed jätkuvalt ise õppimist ehk lihtsalt uute asjade läbiproovimist.

4.3 Sotsiaalmeedia sotsiaaltöötaja täiendava töövahendina

Sotsiaalmeedia on suurel määral muutunud osaks meie igapäevast nii eraelus kui ka tööalaselt. Paljudel asutustel on olemas oma Facebooki lehekülg, kust on võimalik saada teavet asutuse töö kohta ning viia end kurssi asutustega seotud uudistega. Lisaks võib sotsiaalmeedia pakkuda suurel hulgal informatsiooni kliendi elu kohta. Kahtlemata ei peaks olema Facebookis taustaotsingu tegemine osa sotsiaaltöötaja igapäevastest tökohustustest. Samuti võib nimetatud tegevus riivata eetilise käitumise piire, eriti, kui klienti pole selliste meetmete kasutamisest informeeritud. Reamer (2013b) arvas, et elektroonilised otsingud tõstatavad rea eetilisi küsimusi, muuhulgas, kas klienti peaks otsingust informeerima. Kirwan ja Guckin (2014) ei seadnud seda enam küsimuse alla, sest nende uuringus selgus, et kliendi isiklike andmete vaatamine internetis on privaatsuse rikkumine ning sel võib olla raskeid tagajärgi. Küll aga võib teisalt vaielda selle üle, kas on õige rääkida eetiliste piiride ületamisest, kui inimene on enda kohta käiva isikliku teabe teinud kõigile vabalt kättesaadavaks. Kui nimetatud informatsioon võib täita olemas olevad lüngad ning oluliselt mõjutada sotsiaaltöötaja poolt tehtavaid valikuid kliendi suhtes, ei tohiks sellist infot kasutamata jätta. Intervjuudes esitati konkreetne näide sellest, kuidas sotsiaaltöötaja on kasutanud sotsiaalmeediast saadud andmeid tõestamiseks, et klient on rikkunud tingimusi, mille alusel ta mingeid hüvesid saab. Neid andmeid võeti aktsepteeritava tõendusmaterjalina, mille tagajärjel jäi klient oma hüvedest ilma.

IKT osakaal sotsiaaltöös on ajaga üha suurenenud. Tänapäeval võib sotsiaalmeediat näha täiendava töövahendina, millel on arvukalt rakendamisevõimalusi. Informatsiooni hankimine on vaid üks neist. Sotsiaalmeedia aitab luua kontakti ja leida ühist keelt klientidega, kes mingil põhjusel ei tunne end mugavalt näost-näkku suheldes ning hoida lihtsa vaevaga silma peal

klientidel, keda võib-olla nähakse harvem, kui vaja oleks. Kuna paljud inimesed saavad suure osa igapäevasest infost just sotsiaalmeedia vahendusel, võiks see olla ka sotsiaalteenuseid pakkuvate asutuste jaoks märgiks, et ametlike veebilehtede kõrvale tuleks luua leheküljed ka sotsiaalvõrgustikesse nagu Facebook, et jõuda suurema hulga inimesteni.

Muidugi ei tohi unustada, et sotsiaalmeediat kasutades tuleb säilitada piirid era- ja tööelu vahel, et vältida olukordi, kus klient hakkab tundma, et sotsiaaltöötaja on ööpäevaringselt kättesaadav. See probleem kerkis esile nii intervjuudes kui tuli välja Fantuse ja Mishna (2013) uuringus. Kuigi ettevaatlikkus on oluline, ei tohiks sel lasta kasvada hirmuks, mis takistab sotsiaalmeedia positiivsete aspektide avastamist.

4.4 Sotsiaaltöötaja vanus ja tehniline pädevus

Uurimuse esialgse plaani kohaselt oleksid intervjueeritavad pidanud olema digitaalsete immigrantide põlvkonda kuuluvad sotsiaaltöötajad, ehk need, kes on sündinud enne 1980. aastat. Samas ei olnud vanema põlvkonna sotsiaaltöötajate tehnilise pädevuse analüüsimine üks selle töö eesmärkidest ja seetõttu pole seda ka tehtud. Kui selgus, et intervjuuerin eri vanuses sotsiaaltöötajaid, ütlesin ka neile, et ei plaani neid vanuse alusel omavahel võrdlema hakkama.

Uurimuses selgus, et inimeste valmisolek tehnoloogia vastuvõtmiseks on erinev, kuid vanusega seda seostada ei saa. Mitmed vanemaealised sotsiaaltöötajad olid vägagi valmis erinevaid uusi IKT-lahendusi proovima ja vastupidiselt oli nooremaid, kes eelistasid pidevatele uuendustele tuttavate vahenditega töötamist.

Sellegipoolest ei saa jätta tähelepanuta digitaalseid pärismaalasi ja immigrante puudutavat kirjandust, sest praegusel ajal koosneb Eesti sotsiaaltöö suuremas osas just digitaalsete immigrantide põlvkonda kuuluvatest sotsiaaltöötajatest. Intervjuudest tuli välja, et sotsiaaltöötajad näevad seost tehnoloogilise taiplikkuse ja vanuse vahel. Nad märkisid, et noored inimesed õpivad kiiremini andmebaase kasutama, tunnevad end tehnoloogiaga mugavamalt ning vanematel töötajatel jääb sellisest loomulikkusest tehnoloogia käsitlemisel puudu. Esiteks kinnitab see Prensky (2001) arvamust sellest, et noorema põlvkonna esindajad kõnelevad digitaalset keelt emakeelena. Vanema põlvkonna esindajad on pidanud seda aga „võõrkeelena“ õppima. Teiseks peegeldub siit levinud ühiskonnaarvamus ja stereotüüp, et

noored on pädevamad tehnoloogia kasutajad kui vanemate põlvkondade esindajad. Kolmandaks võib olla tegemist ka konkreetsete näidetega sotsiaaltöötajate tööelust, mis on pannud neid arvama, et noored on tehnoloogia kasutamises osavamad. Põhjalikuma ülevaate saamiseks oleks olnud vaja uurida tunduvalt suuremat hulka sotsiaaltöötajaid, mis ületab selle uurimuse eesmärgi.

4.5 Eetilised probleemid, millele intervjueritavad tähelepanu pöörasid

Mitmed teoorias kajastunud eetilised probleemid tulid välja ka intervjuudes Eesti sotsiaaltöötajatega, mis näitab, et olenemata riigist ja selle tehnoloogilisest arengutasemest, on teatud probleemid universaalsed. Reamer (2013a) rääkis privaatsuse ja konfidentsiaalsuse kompromiteerimisest, duaalsete suhete piiridest, kompetentsusest; Fantus ja Mishna (2013) puudutasid mitteverbaalse käitumise arendamise olulisust, piiride küsimust seoses sotsiaaltöötaja kättesaadavusega IKT-vahendeid kasutades; Reamer (2013b) ning Kirwan ja Guckin (2014) arutlesid kliendile pühendumise üle. Neid teemasid puudutasid ka intervjueritud sotsiaaltöötajad. Samas tuli intervjuudes esile ka mitmeid selliseid teemasid, millele kirjanduses polnud tähelepanu pööratud.

Järgnevalt soovin arutleda ühe olulisema probleemi üle, mis intervjuudes avaldus. Kui välismaises kirjanduses keskenduti peamiselt kliendi perspektiivile ehk sellele, kuidas võib IKT kasutamine negatiivselt mõjutada klienti, siis selles uurimuses oli üheks läbivaimaks teemaks sotsiaaltöötaja enda kaitsmine. Väga palju räägiti eetilisest käitumisest selles võtmes, et eksimuse korral võivad tagajärjed sotsiaaltöötajale olla karmid, neist kõige hullem töölt vallandamine. Samuti oli huvitav, et kuigi IKT-st vahendatud suhtluse ühe ohuna nähti valesti mõistmist, segadust, siis e-mail oli sotsiaaltöötajate silmis siiski suurepärase vahend ja seda just nende enda seljataguse kindlustamiseks. Peaaegu kõik sotsiaaltöötajad arvasid, et kuna e-mail jätab elektroonilise jälje, on sellega võimalik tekkivaid vaidlusi paremini lahendada kui näiteks näost-näku või telefoniteel aset leidnud vestluste puhul.

Enda kaitsmine oli sotsiaaltöötajate jaoks väga oluline teema ning oli aru saada, et juhtkonnalt tulevat kontrolli tajutakse tõsisena. Sotsiaaltöötajad mõistsid selgelt, kus on need piirid, mida ei tohiks ületada ja et iga väiksemagi eksimuse eest tuleb vastutada. Näiteks tuli jutuks see, et

isegi kui kliendil on väga vaja ja ta seda palub, siis mitte mingil juhul ei tohiks sotsiaaltöötaja enda arvutist kliendi arvelduskontole minna. Teoriast saab võtta abiks mõiste põhjuslik vastutus, mille kohaselt vastutab sotsiaaltöötaja võetud meetmete tagajärgede või tulemuste eest, olgu need kavatsatud või mitte (Pollack, 2009). Sotsiaaltöötaja peab suutma ohte hinnata ning aru saama, et ka pealtnäha head teod võivad tuua negatiivseid tagajärgi, mis ei olnud sugugi sotsiaaltöötaja kavatsuseks. Üks läbivaid sotsiaaltöö väärtusi on kliendi heaolu prioriseerimine, kuid see ei tohiks tulla sotsiaaltöötaja heaolu arvelt. Selline käitumine, olgugi, et heatahtlik, seab sotsiaaltöötaja raskesse olukorda, kus ta peab oma tegude eest vastutust kandma.

Üks sotsiaaltöötaja märkis, et kui klient võltsib dokumente, siis neil puudub võimalus ja õigus klienti selle eest kuidagi karistada. Sellest tulenevalt hakkasin mõtlema, et võib-olla on selline hirm tingitud just nimelt asutustes kehtestatud korrast, mille järgi kõige suurem kontroll on oma töötajate üle, keda karistatakse eksimuse korral karmilt, ning kliendid, kes sotsiaaltöötaja usaldust kuritarvitavad, pääsevad ilma karistuseta. Kindlasti on töötajaid, kes tõesti ületavad neile antud õiguste piire, kuid oleks huvitav uurida, miks on nõnda, et sotsiaaltöötajad ise suhtuvad klienti arvamusega „pigem usalda“, samal ajal, kui tööandja on oma töötajate suhtes umbusaldav ja võib iga kell nõuda, et sotsiaaltöötaja oma tööalaseid käike põhjendaks ja kaitseks.

KOKKUVÕTE

Selle uurimuse eesmärk oli selgitada välja, millised on Eesti sotsiaaltöötajate kogemused seoses IKT-vahenditega töötamisega ja milliseid eetilisi probleeme nad sellega seoses kohtavad. Lisaks soovisin teada saada, milline roll on IKT-vahenditega töötamisel erinevatel juhenditel. Uurimuses osales 11 sotsiaaltöötajat, kelle igapäevatoos on IKT üks olulisemaid töövahendeid.

Töö teoreetilises osas andsin ülevaate IKT-st ja selle rakendusvõimalustest sotsiaaltöös; sotsiaalmeedia ja –võrgustike tööalasest kasutamisest; digitaalsetest pärismaalastest ja digitaalsetest immigrantidest; sotsiaaltöötaja professionaalsusest, vastutusest ja eetikast; eetikakoodeksitest, IKT reguleeritusest eetikakoodeksites ja eetilistest väljakutsetest töös IKT-vahenditega; Eestist kui e-riigist ning IKT-st Eesti sotsiaaltöö valdkonnas.

Uurimuses kasutasin kvalitatiivset uurimisviisi ning viisin uurimisküsimustele vastuste leidmiseks läbi 11 poolstruktureeritud intervjuud. Empiiriliste andmete analüüsimisel kasutasin temaatilist analüüsi. Uurimuse peamised tulemused on järgmised:

- IKT mõiste tekitab sotsiaaltöötajate seas segadust.
- Juhendeid ei kasutata eriti ning nähakse kasulikena peamiselt uutele sotsiaaltöötajatele.
- Sotsiaalmeedia tööalane kasutamine sotsiaaltöötajate seas on tundlik teema, mis tekitab kindlameelseid erisuguseid arvamusi.
- Sotsiaaltöötajad on oma töökoha tehnoloogiliste arengutega rahul ning soovivad sotsiaaltöö praktikat veelgi innovaatilisemaks muuta.
- IKT kasutamisega seotud eetilised probleemid puudutavad andmete konfidentsiaalsuse ja turvalisuse tagamist, kliendi identifitseerimist, piiride kehtestamist kliendiga suhtlemisel, sõnumite väärilti mõistmist, valetavate klientidega tegelemist ja tähelepanu hoidmist kliendil.
- Sotsiaaltöötajad näevad e-maili enesekaitsevahendina kliendikaebuste vastu.

Kuna IKT kasutamine sotsiaaltöös on siiani väheuuritud teema, võiks see uurimistöö anda tõiuke IKT-vahendite kasutamise laialdasemale uurimisele Eesti sotsiaaltöö praktikas. Võib oletada, et ajaga lisandub uusi IKT-alaseid lahendusi veelgi, seega oleks oluline tõiusta sotsiaaltöötajate teadlikkust IKT ja sellega seonduvate eetiliste probleemide teemal. Sellele peaks pöörama tähelepanu konverentsidel ja muudel üritustel, lisaks tegema koolitusi. Suurem teadlikkus

sotsiaaltöötajate seas võiks lisada neile julgust ja tahtmist uute tehnoloogiliste uuenduste osas kaasa rääkimiseks ning IT-spetsialistidega koostöö tegemiseks.

Kuna uurimuses selgus, et sotsiaaltöötajad ei pea juhendite lugemist kuigi oluliseks, võiks suuremat kasu, kui eraldi juhendi loomine, tuua hoopis vastavate koolituste läbiviimine. Küll aga tuleks kaasajastada sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, mis on aastast 2005 olnud muutumatul kujul ning täiendada seda asjakohaste juhistega IKT-vahendite kasutamise kohta sotsiaaltöös.

KASUTATUD ALLIKAD

1. Autry, A. J., Berge, Jr. Z. (2011). Digital natives and digital immigrants: getting to know each other. *Industrial and Commercial Training*, 43(7), 460–466. DOI: 10.1108/00197851111171890
2. Anderson, S. C., Guyton, M. R (2013). Ethics in an Age of Information Seekers: A Survey of Licensed Healthcare Providers about Online Social Networking. *Journal of Technology in Human Services*, 31(2), 112–128. DOI: 10.1080/15228835.2013.775901
3. Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., Pascal, J. (2014). Reimagining the relationship between social work and information communication technology in the network society. *Australian social work*, 67(4), 467–478. DOI: 10.1080/0312407X.2014.928336
4. Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1), 35–52. DOI: 10.1080/17496535.2015.1126623
5. Banks, S. (2013). Negotiating personal engagement and professional accountability: professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work*, 16(5), 587–604. DOI: 10.1080/13691457.2012.732931
6. Brady, S. R., McLeod, D. A., Young, J. A. (2015). Developing Ethical Guidelines for Creating Social Media Technology Policy in Social Work Classrooms. *Advances in Social Work*, 16(1), 43–54. (Kasutatud 20.02.16)
7. Bullock, A. N., Colvin, A. D. (2015) Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Advances in Social Work*, 16(1), 1–14 Internetis kättesaadav: <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/18259> (Kasutatud 29.03.16)
8. Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L., Rishchynski, G. M. (2006). Information Technology and Social Work– The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3–4), 9–25. DOI: 10.1300/J394v03n03_02
9. Davletkaliev, D. K., Zueva, N. K., Lebedeva, N. V., Mkrtumova, I. V., Timofeeva, O. (2015). Professional Competence Development of the Social Work Specialists in the Period of Study in the System of Additional Education. *International Education Studies*, 8(6), 176–183. DOI: 10.5539/ies.v8n6p176
10. Digital Agenda for Europe: Internet Use and Skills (2013). Internetis kättesaadav: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digitalagenda/files/DAE%20SCOREBOARD%2013%20-%203-INTERNET%20USE%20AND%20SKILLS.pdf> (Kasutatud 10.01.16)
11. Dolinsky, H. R., Helbig, N. (2015). Risky Business: Ethical Standards to Social Media Use with Vulnerable Populations. *Advances in Social Work*, 16(1), 55–66. (Kasutatud 17.02.16)

12. Dombo, E. A., Kays, L., Weller, K. (2014). Clinical social work practice and technology: personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the twenty-first century. *Social Work in Health Care*, 53(9), 900–919. DOI: 10.1080/00981389.2014.948585
13. Eesti Arengufond. (2014). Nutika spetsialiseerumise valdkondlik raport info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogia kui kasvualdkonna kohta. Internetis kättesaadav: <http://ns.arengufond.ee/ikt-raport> (Kasutatud 10.01.16)
14. European Commission (2013). *Digital Agenda Scoreboard*. Brussels. Internetis kättesaadav: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digitalagenda/files/DAE%20SCOREBOARD%202013%20%20SWD%202013%2017%20FINAL.pdf> (Kasutatud: 08.02.16)
15. Eesti õigekeelsussõnaraamat. (2006) Internetis kättesaadav: <http://www.eki.ee/dict/qs2006/index.cgi?Q=professionaalsus&F=M> (Kasutatud 28.04.16)
16. Ewijk, H. van. (2010). *European social policy and social work: citizenship-based social work*. London: Routledge
17. Ewijk, H. van. (2015). Sotsiaaltöötajate juhtimine. *Sotsiaaltöö*, 1, 70–72.
18. Fang, L., Mishna, F., Zhang, V. F., Van Wert, M., Bogo, M. (2014). Social media and social work education: Understanding and dealing with the new digital world. *Social Work in Health Care*, 53, 800–814. DOI: 10.1080/00981389.2014.943455
19. Fantus, S., Mishna, F. (2013). The Ethical and Clinical Implications of Utilizing Cybercommunication in Face-to-Face Therapy. *Smith College Studies in Social Work*, 83(4), 466–480. DOI: 10.1080/00377317.2013.833049
20. Gillingham, P. (2014). Electronic Information Systems and Social Work: Who are We Designing For? *Practice*, 26(5), 313–326. DOI: 10.1080/09503153.2014.958454
21. Hill, A., Shaw, I. (2011). *Social work and ICT*. London: SAGE Publications. Internetis kättesaadav: https://books.google.ee/books?id=uRb4DiMok9UC&printsec=frontcover&hl=et&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
22. Hitchcock, L. I., Battista, A. (2013). Social Media for Professional Practice: Integrating Twitter With Social Work Pedagogy. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 18 (Special Issue), 33–45. Internetis kättesaadav: http://www.curationculture.org/wp-content/uploads/2013/10/HitchcockBattista2013_SocialMediaSWK.pdf (Kasutatud 04.05.16)
23. Lopez, A. (2014). Social Work, Technology, and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers' Technology Standards. *Social Work in Health Care*, 53(9), 815–833. DOI: 10.1080/00981389.2014.943454
24. Kirwan, G., Guckin, C. (2014). Digital Natives or Digitally Naive? E-professionalism and Ethical Dilemmas Among Newly Graduated Teachers and Social Workers in Ireland.

Journal of Technology in Human Services, 32(1-2), 119–132. DOI: 10.1080/15228835.2013.858096

25. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). Eesti infoühiskonna arengukava 2020. Internetis kättesaadav: https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infouhiskonna_arengukava.pdf (Kasutatud 10.01.16)
26. Kutsestandard. (2014a). Sotsiaaltöötaja, tase 6. Internetist kättesaadav: <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10536213/pdf/sotsiaaltootaja-tase-6.7.et.pdf> (Kasutatud 29.04.16)
27. Kutsestandard. (2014b). Sotsiaaltöötaja, tase 6 lisa: Arvutikasutamise oskus. Internetist kättesaadav: <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10536213/lisad/10536221/lisa-2-arvuti-kasutamise-oskused2013pdf> (Kasutatud 29.04.16)
28. Mackrill, T., Ebsen, F., Antczak, H. (2015). Developing Scales for Smartphone Applications Together: Youth and Municipal Case Worker Perspectives. *Advances in Social Work*, 16(1), 67–77. Internetis kättesaadav: <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/18292> (Kasutatud 07.05.16)
29. Miles, M. B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (Second Edition). Thousand Oaks: Sage Publications
30. NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice. (2005). Internetis kättesaadav: <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf> (Kasutatud 20.02.16)
31. National Association of Social Workers. (2008). Code of ethics of the national association of social workers. Internetis kättesaadav: <https://www.socialworkers.org/pubs/code/default.asp> (Kasutatud 17.02.16)
32. Neuman, W. L. (2003). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches* (Fifth Edition). Boston: Allyn and Bacon
33. Ole kaasas. (2016). Internetis kättesaadav: <http://www.vaatamaailma.ee/projektid/ole-kaasas> (Kasutatud 09.01.16)
34. OSKA kodulehekül. (2016a). Mis on OSKA? Internetist kättesaadav: <http://oska.kutsekoda.ee/> (Kasutatud 25.04.16)
35. OSKA kodulehekül. (2016b). Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia. Internetist kättesaadav: <http://oska.kutsekoda.ee/field/info-ja-kommunikatsioonitehnoloogia/> (Kasutatud 25.04.16)
36. Palfrey, J., Gasser, U. (2008). Introduction. *Born digital: Understanding the first generation of digital natives* (1–15). New York: Basic Books. Internetis kättesaadav: http://pages.uoregon.edu/koopman/courses_readings/phil123-net/identity/palfrey-gasser_born-digital.pdf (Kasutatud 07.02.16)

37. Parrot, L., Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work*, 8(2), 181–197. DOI: 10.1177/1468017307084739
38. Pollack, D. (2009). Legal risk, accountability and transparency in social work. *International Social Work*, 52(6). 837–842. DOI: 10.1177/0020872809342663
39. Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part I. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. Internetis kättesaadav: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> (Kasutatud 27.03.16)
40. Projektid. (2016). Internetis kättesaadav: <http://www.vaatamaailma.ee/projektid> (Kasutatud 09.01.16)
41. Pruulmann-Vengerfeldt, P., Roots, A., Strenze, T., Ainsaar, M. (2015). Tehnoloogiarikkas keskkonnas probleemilahendusoskuse tase ja IKT kasutus Eesti elanike hulgas. PIAAC uuringu temaatiline aruanne nr 5. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium. Internetis kättesaadav: https://www.hm.ee/sites/default/files/ikt_final_parandatud.pdf (Kasutatud 09.01.16)
42. Rafferty, J., Waldman, J. (2006) Fit for Virtual Social Work Practice? *Journal of Technology in Human Services*, 24(2–3), 1–22. DOI: 10.1300/J017v24n02_01
43. Reamer, F. G. (2006). Navigating the New Age of Electronic Counseling. *Social Work Today*. Internetis kättesaadav: http://www.socialworktoday.com/news/eoe_0706.shtml (Kasutatud 11.12.15)
44. Reamer, F. G. (2013a). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*. 163–172. DOI: 10.1093/sw/swt003
45. Reamer, F. G. (2013b). The Digital and Electronic Revolution in Social Work: Rethinking the Meaning of Ethical Practice. *Ethics and Social Welfare*, 7(1), 2–19. DOI: 10.1080/17496535.2012.738694
46. Santhiveeran, J. (2009). Complianace of Social Work E-therapy Websites to the NASW Code of Ethics. *Social Work in Health Care*, 48(1), 1–13. DOI: 10.1080/00981380802231216
47. Selg, M. (2010). Sotsiaaltöötaja eetikast ja moraalikoodeksi vajalikkusest. *Sotsiaaltöö*, 6, 21–24.
48. Selg, M. (2012). „Argipäev, väärtused, elu, eetika” – mida õppida Soome sotsiaalala töötaja eetilistest juhistest? *Sotsiaaltöö*, 6, 43–44.
49. Schembri, A. M. (2008). www.why-social-workers-need-to-embrace-Web2.0.com.au. *Australian Social Work*, 61(2). 119–123. DOI: 10.1080/03124070801998376

50. Soiela, M. (2013). Kes, kus ja miks internetti kasutab? *Eesti statistika kvartalikirj*, 1/13, 29–36 (Kasutatud 02.01.16)
51. Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. (2005). Internetis kättesaadav: <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=67> (Kasutatud 17.03.16)
52. Stanfield, D., Beddoe, L. (2016) Social Work and Social Media in Aotearoa New Zealand: Educating Social Workers across Shifting Boundaries of Social Work Identity. *Social Work Education*, 35(3), 284-296, DOI: 10.1080/02615479.2016.1154663
53. Tartu Ülikooli kodulehekül. (2016). Tartu ülikool avab IT magistriõppekava mitteinformaatikutele. Internetis kättesaadav: <http://www.ut.ee/et/uudised/tartu-ulikool-avab-it-magistriõppekava-mitteinformaatikutele> (Kasutatud 25.04.16)
54. Tavits, G. (2014). Kas ja mille eest sotsiaaltöötaja vastutab. *Sotsiaaltöö*, 1, 31–33.
55. Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteenustes*. Tartu: Tartu Ülikool. Internetis kättesaadav: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf
56. Vodanovich, S., Sundaram, D., Myers, M. D. (2010). Research Commentary: Digital Natives and UIS. *Information Systems Research*, 21(4), 711–723. DOI: 1100.0324
57. West, D., Heath, D. (2011). Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work*, 11(2), 209–221. DOI: 10.1177/1468017310386835
58. Wodarski, J., Frimpong, J. (2013). Application of e-therapy programs to the social work practice. *Journal of Human Behaviour in the Social Environment*, 23, 29–36. DOI: 10.1080/10911359.2013.737290

Lisa 1

Intervjuukava

1. IKT igapäevatöös

- 1) Tänapäeval räägitakse väga palju info- ja kommunikatsiooni tehnoloogiast. Mis Te arvate, mis see Teie tööst lähtuvalt olla võiks?
- 2) Enamik inimesi kasutab mõnda sotsiaalmeediakanalit nii tööväliselt kui ka tööalaste toimetuste tegemiseks. Missugused on Teie kokkupuuted sotsiaalmeediakanalite tööalase kasutamisega? Milleks olete neid kasutanud?
- 3) Kuidas on IKT-vahendite kasutamine mõjutanud Teie igapäevase töö tegemist?
- 4) Kirjeldage, milliseid IKT-alaseid muutusi olete märganud tööl viimase 5 aasta jooksul.
- 5) Kui oluline on Teie ametikohal IKT-alane pädevus?

2. Juhiste roll IKT-vahenditega töötamisel

- 1) Kuidas Te suhtute erinevatesse juhistes sotsiaaltöö praktikas?
- 2) Kuivõrd on reguleeritud IKT-kasutamine sotsiaaltöö praktikas? Juhised?

3. Eetilised väljakutsed seoses IKT-vahendite kasutamisega

- 1) Milliseid ohte kujutab endast erinevate IKT-vahendite kasutamine igapäevatöös? (Näiteid tööalasest kogemusest)
- 2) Milliseid eetiliselt problemaatilisi olukordi on tekkinud IKT-vahendite kasutamisel, kuid näost-näku suhtlusel poleks tekkinud?
- 3) Kuidas tagada eetiline käitumine IKT-vahendeid kasutades?
- 4) Kust võib saada juhiseid eetiliselt õigeks käitumiseks? Kelle poole saate pöörduda?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anne Lilienthal,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine sotsiaaltöös ja sellega kaasnevad eetilised probleemid, mille juhendaja on Reeli Sirotkina (MA),

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **30.05.2016**