

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni õppekava

Sotsiaaltöötajate kogemused IKT vahendite kasutamisel eakatega töötamisel

Katriin Sepma

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno, MSW

Tartu 2022

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD	6
1.1. IKT ja selle kasutamise võimalused sotsiaaltöös	6
1.2. IKT kasutamise eelised sotsiaaltöös	7
1.3. IKT kasutamise probleemid sotsiaaltöös	9
1.4. Eakate IKT kasutamise harjumused	13
1.5. Uuringu eesmärk ja uurimisküsimused	17
2. UURIMISMETOODIKA	19
2.1. Uuringu disain	19
2.2. Valim	19
2.3. Andmekogumine	20
2.3. Andmeanalüüs	21
3. UURIMISTULEMUSED	22
3.1. IKT kasutamine eakate klientidega suhtluses	23
3.2. Probleemid IKT kasutamisel eakate klientidega suhtluses	25
3.3. Lahendused probleemidele IKT kasutamisel eakate klientidega suhtluses	29
4. Diskussioon	34
KOKKUVÕTE	40
SUMMARY	42
KASUTATUD KIRJANDUS	44
LISAD	50
Lisa 1. Intervjuu kava	50

SISSEJUHATUS

21. sajandi kaheks oluliseks trendiks on info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) üha laialdasem kasutamine erinevates eluvaldkondades ning rahvastiku vananemine. Kui 65-aastaste ja vanemate inimeste osakaal Eesti rahvastikus oli 2013. aastal 18%, siis prognoositakse, et 2040. aastal ulatub see 27,6%-ni (Vähi ja Tiit, 2014).

IKT vahendid on Eesti sotsiaaltöötajate seas juba mõnda aega kasutuses olnud, seda nii töös dokumentidega, andmebaasidega, infovahetuses kolleegidega kui ka suhtluses klientidega (Lilienthal, 2016; Jürmann, 2017). Sotsiaaltöö sihtgrupid on erinevad ja võimalused sotsiaaltöös IKT-d kasutada sõltuvad sihtgrupi eripärast. Eakate klientide puhul võib olla IKT kasutamine suhtlemiseks takistatud, kuna eakatel on vähem IKT kasutamise harjumusi ja oskuseid. Selle kõrval võib olla takistuseks ka IKT vahendite puudumine eakatel klientidel (Amaro ja Gil, 2011). Eesti Statistikaameti andmed näitavad, et 65–74-aastaste elanike seas on arvuti ja interneti kasutajaid vähem kui nooremates vanuserühmades, kuid aastatel 2017–2021 on interneti kasutamine kasvanud kõige kiiremini just selles vanuserühmas (IT 32: 16–74 aastased ..., 2021). Jürmanni (2017) uuring viitab eakate klientide IKT alaste oskuste madalale tasemele, kui IKT kasutamise takistusele, kuid põhjalikumalt ei ole seda käsitletud. Adamsoo (2018) uurimistulemused näitavad, et kasutamise keerukus on üks põhjus, miks eakad nutitelefonid ei kasuta.

IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös muutus aktuaalsemaks seoses 2020. aastal alanud COVID-19 pandeemiaga, mil mitmed sotsiaalteenused viidi üle virtuaalseks ja suhtlus sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel hakkas toimuma IKT vahendite kaudu (Rosenblad jt, 2021). IKT võimaldas pandeemia tingimustes sotsiaalteenuste pakkumist jätkata, mille tähtsust rõhutati ka 2020. aasta kevadel Sotsiaalministeeriumi väljatöötatud juhistes (Sotsiaalministeeriumi juhised, 2020). Pandeemia tingimustes võib suhtlus IKT kaudu olla ainsaks sobivaks lahenduseks kliendile, kes viibib eneseisolatsioonis ning samuti võivad sotsiaaltöötajad ise hakata füüsiliste kohtumiste asemele suhtlema klientidega rohkem IKT vahendusel, et vähendada kontakte (Rosenblad jt, 2021). Eakate klientide puhul on pandeemia tingimustes IKT kasutamine aktuaalsem kui noorematel inimestel, kuna eakad kuuluvad COVID-19 riskigruppi ja seetõttu on neil olulisem hoiduda kontaktidest (High risk groups ..., 2021). Enumäe (2020) uuring, mille ta viis läbi 2020 kevadel eriolukorra ajal näitas, et Eesti sotsiaaltöötajad kavatsevad jätkata pandeemia tingimustes kasutusele võetud IKT-l põhinevaid praktikaid ka tulevikus, seda

vähemalt noorte ja töötute sihtrühmas. Võimalik, et kui sotsiaaltöötajad saavad IKT kasutamisel kogemusi juurde, võiksid nad IKT kasutust laiendada teistesse, sh eakate sihtrühma.

Traditsiooniliselt on sotsiaaltöö põhinenud kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelisel silmast silma kontaktil, mistõttu IKT vahendusel toimuv sotsiaaltöö on mõlemale osapoolle uudne ning kohati peavad sotsiaaltöötajad suhtlust IKT vahendusel sotsiaaltöö jaoks ebasobivaks (Zhu ja Andresen, 2020). Kahtlemata on IKT vahendusel toimuv sotsiaaltöö tavapärasest sotsiaaltööst erinev, millega kaasnevad spetsiifilised väljakutsed ja probleemid. Probleeme nagu sotsiaaltöötajate digipädevus (Cwikel ja Friedmann, 2020; Zhu ja Andresen, 2020), suhtlusreeglite kokkuleppimine kliendiga (Baker jt 2014), konfidentsiaalsus ja turvalisus (Reamer, 2013; Lilienthal, 2016), tehnoloogiast tulenev kommunikatsiooni piiratus (Toro ja Falch-Eriksen, 2020) on varasemalt uuritud, kuid antud temaatika on leidnud vähe käsitlust vanemaealiste klientide kontekstis. Seisukohta, et IKT kasutamist sotsiaaltöös eakate klientidega on vähe uuritud, on avaldanud ka Nordesjö jt (2021) mahukas teemakohases kirjanduse ülevaates.

Eestis on viimastel aastatel teostatud mõned sotsiaaltööd ja IKT-d seostavad uuringud, kuid ükski nendest ei ole keskendunud vanemaealiste sihtgrupile. Kõige otsesemalt on IKT kasutamist sotsiaaltöö-alases kommunikatsioonis käsitlenud Lilienthal (2016), kes viis Eesti sotsiaaltöötajate seas läbi kvalitatiivse uuringu IKT vahendite kasutamisest sotsiaaltöös, keskendudes sellega kaasnevatele eetilistele probleemidele nagu andmete konfidentsiaalsus ja turvalisus ning isiku tuvastamine. IKT rakendamist sotsiaaltöös on Eestis uurinud veel Kuznetsov (2019), kelle töö keskendub mitmesuguste mobiilses nutiseadmes olevate tarkvararakenduste kasutamisele lähisuhtevägivalla vähendamiseks. Mõim (2020) käsitles sotsiaalmeedia kasutamist sotsiaaltöös nii klientidega kui kolleegidega toimivas suhtluses. Mänd (2019) on uurinud IKT-põhiste teenuste rakendamist lastele suunatud sotsiaaltöös. Enumäe (2020) uuris IKT kasutamist sotsiaaltöö eriolukorra tingimustes.

Zhu ja Andresen (2020) hoiatavad, et sotsiaalteenuste muutumine IKT-põhiseks võib tekitada tõrjutuse sihtgruppides, kus esineb IKT kasutamisega raskusi. Seega on väga oluline teada saada, missugused probleemid esinevad just eakatega IKT vahendusel toimivas sotsiaaltöös. Minu uurimisprobleem on, et puudub arusaam sotsiaaltöötajate IKT kasutamise praktikatest töös eakate, st 65-aastaste ja vanematega. Sotsiaaltöötajate kogemustest ülevaate saamine võimaldab sotsiaaltöötajatel arvestada IKT vahenditest tulenevate kitsaskohtadega töös vanemaealistega.

Lõputöö eesmärk on kirjeldada eakate klientidega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös tekkivaid probleeme ja nende lahendamise võimalusi sotsiaaltöötajate arvamuse alusel.

1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

1.1. IKT ja selle kasutamise võimalused sotsiaaltöös

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) hõlmab mitmesuguseid tehnoloogilisi lahendusi, mis võimaldavad andmetele juurdepääsu saamist, andmete salvestamist, edastamist ja haldamist ning kommunikatsiooni telekommunikatsioonivahendite, arvutite, salvestus- ja audiovisuaalsete seadmete ning tarkvara abil (Nutika spetsialiseerumise ..., 2019). IKT seadmete hulka kuuluvad (ICT goods ..., 2017):

- Arvutid ja nende lisaseadmed, sh printerid, koopiamasinad, andmesalvestusseadmed, kassasüsteemid jm kontoriseadmed;
- Kommunikatsiooniseadmed, sh telefonid ja nende lisaseadmed, kõnekeskused;
- Elektroonikaseadmed, seadmed heli- ja videosalvestuseks ja taasesitamiseks, tele- ja raadiovastuvõtjad, mikrofonid, kõlarid, monitorid;
- Eelnevalt nimetatud seadmete komponendid.

Käesolevas töös keskendun IKT kasutamisele sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtluses. Seega jääb kõrvale IKT kasutamine näiteks sotsiaaltöötajate poolt aruandluseks, infopäringute koostamiseks, suhtluseks ametiasutustega, koosolekute pidamiseks, erialaseks enesetäienduseks jne.

Kui IKT kasutatakse suhtlusvahendina, siis saab rakendada erinevat tüüpi IKT poolt vahendatud kommunikatsioonikanaleid (Lee ja Malcein, 2020; Perry ja Werner-Wilson, 2011; Riordan ja Kreutz, 2010):

- Telefonikõne – võimalik laua- või mobiiltelefoni abil, häälsuhtlus, suhtluspartnerid ei näe üksteist, võimalik kuulda hääletooni, kuid ei näe kehakeelt;
- SMS – telefoni teel saadetavad lühisõnumid, tekstipõhine suhtlus, suhtluspartnerid ei näe üksteist;
- E-kiri – arvuti vm nutiseadme vahendusel toimuv tekstipõhine suhtlus, võimalik manusena saata tekstidokumente, heli- video jm faile, suhtluspartnerid ei näe üksteist;
- Kiirsõnumid – arvuti vm nutiseadme vahendusel sotsiaalse meedia jm kiirsõnumirakendust kasutades toimuv tekstipõhine suhtlus, võimalik manusena saata tekstidokumente, heli- video jm faile, suhtluspartnerid ei näe üksteist;

- Videokõne või videokonverents - arvuti vm nutiseadme vahendusel toimuv audiovisuaalne suhtlus, suhtluspartnerid näevad üksteist, võimalik jälgida kehakeelt, kõige sarnasem silmast silma suhtlusele;
- Blogid – arvuti vm nutiseadme vahendusel veebilehele tehtavate sissekannete ja nende kommentaaride kaudu toimuv kommunikatsioon.

Sõltuvalt kommunikatsioonikanali valikust võib IKT vahendusel toimuv suhtlus olla sünkroonne või asünkroonne. Sünkroonne kommunikatsioon toimub reaajas ja eeldab, et kõik suhtluspartnerid osalevad suhtluses samal ajahetkel, asünkroonse kommunikatsiooni puhul saavad suhtluspartnerid edastada sõnumeid erinevatel ajahetkedel (Chen jt, 2007). Eelnevas loetelus nimetatutest võimaldavad sünkroonset suhtlust telefonikõne, videokõne ja videokonverents. E-kiri, SMS, kiirsõnumid ja blogid on asünkroonse suhtluse vahendid.

IKT vahendite kasutamisel sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtluses on oluline sihtrühmale sobiva tehnoloogilise lahenduse valik. Kui kasutada lahendusi, mida kliendid on harjunud igapäevases suhtluses kasutama, siis on nad suhtluses avatumad (Lilienthal, 2016). Eelistused suhtluseks kasutatavate IKT vahendite osas sõltuvad inimese east, näiteks selgus lasteabi.ee platvormi kaudu läbiviidud uuringust, et lapsed eelistavad suhtlust kiirsõnumite kaudu, täiskasvanud aga telefoni teel (Mänd, 2019). Noorte klientide puhul, kes on harjunud mitmesuguseid uusi lahendusi kasutama, on IKT kaudu suhtlusvõimalused eriti laiad (Zhu ja Andresen, 2020), näiteks tekstisõnumite saatmine, videonõustamised, klientide suunamine veebipõhistesse eneseabiprogrammidesse, spetsiaalsed e-teraapia keskkonnad (Reamer, 2013). Eakate inimeste puhul on võimalused IKT vahendite kasutamiseks piiratumad, USAs läbiviidud uuringus (Yuan jt, 2016) selgus, et eakad eelistavad ja on harjunud kasutama isikutevahelises suhtluses silmast silma suhtlust ja IKT vahenditest kõige rohkem telefoni. E-kiri, videokõned ja sotsiaalmeedia on eakate puhul suhtluskanalitena võimalikud, kuid paljud neid ei kasuta (Yuan jt, 2016). Eestis on sotsiaaltöötajate poolt sagedamini klientidega suhtluseks kasutatavad IKT vahendid telefon, e-kiri ja Fac ebook Messenger, viimane nendest peamiselt noortega tehtavas sotsiaaltöös (Jürmann, 2017; Enumäe, 2020).

1.2. IKT kasutamise eelised sotsiaaltöös

Järgnevalt käsitlen IKT kasutamise eeliseid sotsiaaltöös. See ülevaade põhineb kirjandusallikatel, mis käsitlevad sotsiaaltööd erinevates riikides, sh Eestis. On võimalik, et tulenevalt Eesti eripäradest ei ole kõik alljärgnevalt käsitletavat IKT kasutamise eelised Eestis olulised.

IKT kasutamise eeliseks sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtluses on ressursside kokkuhoid. Jäävad ära aja- ja rahakulu, mis on seotud kliendi juurde kohale sõitmisega või kliendi poolt sotsiaaltöötaja juurde sõitmisega (Zhu ja Andresen, 2020). IKT vahendite kasutamise kulu, eeldusel, et sotsiaaltöötajal ja kliendil on kasutatavad seadmed niigi olemas, on tänapäeval tagasihoidlik ja paljudel juhtudel kuutasupõhine, mis tähendab, et üks kliendikontakt IKT vahendusel ei too kaasa täiendavat kulu (Lee jt., 2019). Kui klient hakkab üksnes sotsiaaltöötajaga suhtlemise pärast seadmeid soetama või internetiühendust tellima, siis mõistagi kaasneb sellega oluline kulu. Internetiühenduse puudumine on Eestis probleemiks rohkem maapiirkondades, kuid peamiselt ei ole see seotud mitte kõrgete kuludega, vaid asjaoluga, et internetti ei peeta vajalikuks (IT 23: Koduse ..., 2021).

Sotsiaaltöötajatel on võimalik sama aja jooksul IKT vahendusel tegeleda suurema arvu klientidega, kuna ei ole vaja kulutada aega ühe kliendi juurest teise juurde sõitmiseks. Samuti on võimalik sotsiaaltöötajatel IKT vahendusel soovi korral töötada kodust (Enumäe, 2020). Kliendil ja sotsiaaltöötajal on võimalik üksteisega kiiremini ühendust võtta ja seega operatiivsemalt suhelda (Zhu ja Andresen, 2020). IKT vahendusel on võimalik klientidel sotsiaaltöötajatega võtta ühendust ka väljaspool tavapäraseid sotsiaaltöö kellaegasid. See muudab kliendi jaoks sotsiaaltöötaja kättesaadavamaks ja aitab tal kiiremini oma probleemidele lahendusi leida. Eelduseks on mõistagi, et sotsiaaltöötaja on IKT vahendusel kättesaadav rohkematel kellaegadel kui tavapärase sotsiaaltöö käigus (Enumäe, 2020). Siinjuures on piiride seadmine sotsiaaltöötaja ülesanne, mis võib osutuda keeruliseks, kuna klientidel võib tekkida ootus, et sotsiaaltöötaja on kättesaadav igal kellaajal.

Võimalike suhtluskanalite paljusus on IKT-vahendatud sotsiaaltöö eeliseks, sest kui traditsiooniline sotsiaaltöö põhineb silmast silma suhtlusel, mis kõikidele klientidele hästi ei sobi, siis IKT võimalusi on mitmeid ja nii on suurem võimalus, et leitakse kliendi jaoks sobiv suhtlusviis (Zhu ja Andresen, 2020). Kui tegemist on asünkroonse suhtluse vahenditega (e-kiri, SMS või kiirsõnumid), siis ei eeldata, et osapooled üksteisele koheselt vastaksid. See annab suhtluspartneritele mõtlemisaega oma seisukohtade avaldamiseks ja küsimustele vastuste formuleerimiseks, mis võib olla kasulik keerulisemates situatsioonides. Samuti on võimalik vastamise käigus lugeda varasemat vestluse sisu ja seda hiljem analüüsida, mis on kasulik nii kliendile kui sotsiaaltöötajale (Enumäe, 2020). Sünkroonse suhtluse vahendite puhul nagu videokõne või virtuaalne koosolek eelnevalt kirjeldatud põhimõtte ei kehti ja see eelis puudub. Silmsidet on võimalik videokõne või virtuaalse koosoleku puhul siiski välja lülitada ja nagu

näitavad Penfold ja Ogden (2021) uurimistulemused, siis mõned sotsiaaltöö kliendid seda nõustamise ajal soovivadki teha.

IKT vahendusel toimuvat suhtlust saab sotsiaaltöös kasutada klientide puhul, kes ei soovi füüsiliselt kohtuda või kellele see on raskendatud (Jürmann, 2017). See võib olla põhjustatud kliendi terviseprobleemidest nagu ärevushäired (Lilienthal, 2016), liikumis-, nägemis- või kuulmispuue (Jürmann, 2017). Kui kliendil on ebamugav silmast silma sotsiaaltöötajaga suhelda, siis IKT vahendusel saab ta seda teha pingevabamalt, mis soodustab kliendi poolt sotsiaaltöötajaga ühenduse võtmist (Enumäe, 2020). IKT vahendusel on võimalik suhelda kliendiga anonüümselt mis võib samuti olla teatud juhtudel või osade klientide puhul kliendi sooviks. Klientidel võib olla sotsiaaltöötajaga piinlikkust tekitavatest asjaoludest lihtsam IKT vahendusel kui silmast silma suheldes rääkida (Bryant jt, 2018). Siiski ei ole võimalik alati kliendile anonüümsust tagada, sest lahendatav probleem võib vajada kliendi identifitseerimist, näiteks kui soovitakse klienti abistada sotsiaaltoetuste saamisel (Enumäe, 2020). IKT vahendusel võib olla lihtsam osutada sotsiaalteenuseid, kui klient elab sotsiaaltöötajast kaugel, millele viitavad USA ja Kanada sotsiaaltöötajate uuringu tulemused, et sagedamini kasutatakse IKT-d maapiirkondades elavate klientide puhul (Mishna jt, 2021). Keskustest kaugel asuvate maapiirkondade elanike jaoks võib sotsiaalteenuse pakkumine IKT vahendusel muuta teenuse kättesaadavamaks (Bryant jt, 2017).

1.3. IKT kasutamise probleemid sotsiaaltöös

Järgnevalt käsitlen IKT kasutamise puudusi sotsiaaltöös. Ka selles alapeatükis põhineb käsitlus osaliselt välisriikide kohta tehtud teadustöödel ning on võimalik, et osa IKT kasutamise probleemides ei ole Eesti kontekstis asjakohased või ei ole selle kohta infot.

IKT vahendite kasutamise võimalusi võivad piirata sotsiaaltöötajate oskused, kuigi nagu näitavad Lilienthali (2016) uurimistulemused, siis leiavad sotsiaaltöötajad, et nad saavad IKT vahendite kasutamisega hakkama. IKT vahendite kasutamine on raskem vanemaealistel sotsiaaltöötajatel, kuid samas tajuvad sotsiaaltöötajad, et sotsiaaltöö ei nõua väga kõrgel tasemel IKT oskuseid ja väga keeruliste IKT vahendite kasutamist (Lilienthal, 2016). Siinkohal tuleb arvestada, et nimetatud uuringu läbiviimisest on möödunud viis aastat ja aja jooksul võib olla olnud IKT kasutamine sotsiaaltöös muutunud.

Rosenblad jt (2021) leiavad et COVID-19 pandeemiast tingituna IKT laialdasem kasutamine sotsiaaltöös, sh teistsuguste IKT vahendite kasutamine (videosuhtlus), suurendab sotsiaaltöötajate digipädevuse vajadust. Enumäe (2020) uuring näitas, et pandeemia tingimustes tuli sotsiaaltöötajatel õppida uusi IKT oskuseid juurde, näiteks erinevate internetikeskkondade kasutamist. Samuti muutub olulisemaks sotsiaaltöötajate oskus kliente IKT kasutamisel aidata. Baker jt (2014) rõhutavad, et juba ajalooliselt on sotsiaaltöötajate üheks rolliks olnud aidata klientidel uute tehnoloogiatega kohaneda ning seega on igati õigustatud, et praegusel ajal sotsiaaltöötajad aitavad klientidel IKT lahendusi kasutada.

Sõltuvalt kasutatavast suhtluskanalist võib IKT rakendamine sotsiaaltöös jätta kliendile eksliku mulje, et sotsiaaltöötaja on tema jaoks pidevalt kättesaadav. Sellise probleemi tõid välja nii Lilienthali (2016) kui Jürmanni (2017) uuringud Eesti sotsiaaltöötajate sotsiaalmeedia rakendamisest sotsiaaltöös, kus klientidel kujunes mõnikord arusaam, et kui sotsiaaltöötaja kliendile koheselt ei vasta (ka nädalavahetusel ja öisel ajal), siis ta üritab vältida kliendiga suhtlemist. Kliendid võivad hakata sotsiaaltöötajaga ühendust võtma ebasobivatel aegadel või ka sobivatel aegadel palju kordi järjest, mis on sotsiaaltöötajale koormav. Sotsiaaltöötajad püüavad hoiduda klientidele kõikidel kellaaegadel vastamisest, kuigi nad vajadusel püüavad olla ööpäevaringselt kättesaadavad, kui on alust arvata, et kliendi olukord võib kriitiline olla (Kuulpak, 2020). Zhu ja Andresen (2020) märgivad, et nooremate inimeste puhul on spontaanne IKT vahendusel toimuv suhtlus väga levinud ning seega oluliseks osaks suhete loomisel ja sotsiaaltöötajad peaksid seda arvestama.

Omaette probleemid tekivad seoses sotsiaalmeedia kasutamisega sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtluses. Sotsiaalmeedia vahendusel suhtlemist võivad kliendid tajuda mitteformaalsemana ja see hägustab piire professionaalse ja isikliku vestluse vahel. Eestis sotsiaaltöötajate seas läbiviidud uuring tõi välja, et paljud sotsiaaltöötajad saavad sotsiaalmeedias oma klientidelt sõbrakutseid, mida kõik sotsiaaltöötajad ei pea professionaalselt sobivaks vastu võtta (Lilienthal, 2016). Sotsiaaltöötajad võivad klientide sotsiaalmeedias sõpradeks võtmisest loobuda, kuna nii saavad nad varjata oma isikliku eluga seotud informatsiooni jõudmist kliendini (Nordesjö jt, 2021). Sotsiaalmeedia kasutamisega seonduvalt on soovitatav, et sotsiaaltöötajad lepiksid klientidega selles osas kokku kindlad reeglid, et oleks ühine arusaam sotsiaalmeedia kasutusest ning kaitsta üksteise privaatsust ja konfidentsiaalsust (Baker jt, 2014). Kindlate reeglite puudumine sotsiaalmeedia kasutamiseks sotsiaaltöös on Mõimi (2020) uurimistulemuste kohaselt põhjuseks, miks osa sotsiaaltöötajaid üritab hoiduda sotsiaalmeedia kasutamisest

klientidega suhtlemisel. Kui valdkonnas ei ole kokkulepitud vastavates eetikapõhimõtetes, siis sotsiaaltöötajad ei ole kindlad, kas sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöös on eetiline.

Kuigi peamiselt koguvad sotsiaaltöötajad klientide kohta infot ametlikest andmebaasidest, siis lisandub sellele võimalus saada kliendi kohta infot sotsiaalmeedia kaudu (Jürmann, 2017). Sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöös tekitab eetilise küsimuse, kas on õige, et sotsiaaltöötaja kasutab kliendi poolt sotsiaalmeediasse postitatud infot ning kui ta seda teeb, siis kas ta peab sellest klienti teavitama (Lilienthal, 2016). Sotsiaalmeedias kliendi poolt avaldatud info kasutamisel tekib küsimus selle tõesuses, kuna erinevalt andmebaasides olevast infost ei ole tegemist kontrollitud teabega (Jürmann, 2017).

IKT vahendusel toimuva suhtluse puhul kerkivad esile andmete konfidentsiaalsuse ja turvalisuse probleemid. Kui kolmandatel isikutel on ligipääs sotsiaaltöötaja arvutile või kliendisuhtluses kasutatavatele kontodele siis võib kliendiga vahetatud info nendeni jõuda (Lilienthal, 2016). Turvariskid võivad tekkida e-kirjade, veebi- ja videovestluste puhul, kui kasutatav tarkvara ei paku piisavat kaitset pahatahtlike osapoolte rünnakute vastu (Reamer, 2013). Telefonikõnede puhul tekib konfidentsiaalsusrisk kui sotsiaaltöötaja vestleb kliendiga keskkonnas, kus kolmandad isikud võivad kõnet kuulda (Jürmann, 2016). Fitch (2019) märgib, et mõned sotsiaaltöötajad on arvamusel, et elektroonilises vormis andmete puhul ei olegi võimalik klientide privaatsust ja konfidentsiaalsust kaitsta, kuna ei suudeta nimetatud andmeid asjasse mittepuutuvate osapoolte eest varjata, mis on aga ekslik arvamus.

Väärrib mainimist, et konfidentsiaalsuse ja andmeturvalisuse riskid esinevad ka paberkandjal dokumentide puhul, mida sotsiaaltöötajad on traditsioonilised kasutanud, kusjuures need võivad olla suuremad kui elektroonilises suhtluses (Reamer, 2013). Konfidentsiaalsusriskid võivad seisneda ka kliendi pahatahtlikus käitumises. Klient võib ilma sotsiaaltöötaja nõusoleku ja teadmata salvestada kommunikatsiooni sotsiaaltöötajaga ja jagada seda kolmandatele osapooltele (Nordesjö jt, 2021).

IKT kaudu toimuva suhtluse puhul on osade suhtluskanalite puhul, näiteks e-post ja telefon, probleemid kliendi tuvastamisega. Kuigi tavaliselt tunnevad sotsiaaltöötajad oma kliendi telefonivestluses hääle järgi ära võivad mõnikord tekkida kahtlused (Lilienthal, 2016). Kliendi tuvastamisele aitavad kaasa kontrollküsimused ja paroolid ning risk eksimusteks kliendi tuvastamiseks on väiksem kui eelnevalt on toimunud kliendiga silmast silma kohtumine (Lopez, 2014).

IKT vahendusel toimuv suhtluses on kommunikatsioonis takistuseks piiratud või puuduvad võimalused hääletooni ja näoilme tajumisel, mis muudavad suhtluse vaesemaks ja võivad tekitada vestluspartnerite vahel valestimõistmist (Lilienthal, 2016; Enumäe, 2020). Raskendatud on kliendi reaktsiooni tajumine sotsiaaltöötaja öeldule. Need probleemid takistavad kliendi olukorra mõistmist, aga ka vastastikuse usalduse tekkimist sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel. IKT vahendusel on raskendatud klientide motiveerimine (Toros ja Falch-Eriksen, 2020). Sotsiaaltöötajatel on IKT vahendusel keerulisem märgata situatsioone, kus klient on ohustatud olukorras. Kliendi halb tervislik seisund, koduvägivallale viitavad vigastused või oht suitsiidiks võivad jääda suurema tõenäosusega märkamatuks kui silmast silma kontakti puhul (Lopez, 2014).

Piiratud võimalused suhtluses võivad olla takistuseks kliendilt informeeritud nõusoleku saamisel. Sotsiaaltöötajal on keerulisem kliendile selgitada tema võimalusi ja valikute tagajärgi ning veenduda, kas klient on sotsiaaltöötaja edastatud infost aru saanud. See probleem on teravam, kui kliendi arusaamisvõime on madalam, näiteks alaealiste puhul. Ilma vahetu silmast silma kontaktita on sotsiaaltöötajal keerulisem hinnata, kas kliendi arusaamisvõime võib olla ajutiselt piiratud alkoholi- või narkojoobe tõttu (Reamer, 2013).

Kui kommunikatsiooni viis ei võimalda miimika ja kehakeele jälgimist, siis on sotsiaaltöötajal keerulisem aru saada, et klient valetab (Lilienthal, 2016). Rikkalikumat suhtlust võimaldavate lahenduste nagu videokõned kasutamine aitab seda probleemi vähendada (Zhu ja Andresen, 2020).

Siiski jääb Enumäe (2020) väitel ka videokõne ebapiisavaks vahendiks, kui peaks vestluse käigus selguma, et kliendi situatsioon nõuab sotsiaaltöötaja füüsilist kohalolekut. Näiteks olukorrad, kus klient võib olla kolmanda isiku mõju all. Perevägivalla ohvrite abistamiseks võeti COVID-19 pandeemia ajal kasutusele käemärk, millega saab videokõnes teada anda, et oled vägivalla ohver (Signal for Help, 2021).

IKT kasutamist sotsiaaltöös võivad takistada tehnilised probleemid, mis võivad esineda nii sotsiaaltöötaja kui kliendi seadmes või tarkvaras. Tehniliste probleemide tõttu võivad tekkida kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelises vestluses katkestused, halvemal juhul võib vestlus jääda üldse pooleli. Olulised on osapoolte oskused tehnilisi probleeme iseseisvalt lahendada, kuid vaatamata probleemi lahendamisele võivad sotsiaaltöö olemust arvestades olla ebasobival hetkel toimuvad

katkestused kliendi ja sotsiaaltöötaja suhtluses mõjuda sotsiaaltöö tulemuslikkusele negatiivselt (Ince ja Griffiths, 2011).

IKT kasutamine sotsiaaltöös võib olla sotsiaaltöötajatele koormav, suurendades töökoormust ja tekitades väsimust. Seda täheldasid Eesti lastekaitsetöötajad COVID-19 pandeemia ajal, kui lisaks sellele, et klientidega kohtumisi hakkasid asendama nõustamised IKT vahendusel, suurenes IKT kasutamine ka muude tööülesannete puhul nagu koosolekud (Toros ja Falch-Eriksen, 2020). Kui sotsiaaltöötajad töötavad peamiselt vaid IKT vahendusel nagu COVID-19 pandeemia tingimustes, siis tähendab see lisaks klientidega silmast silma kontaktide äralangemisele ka vahetute kontaktide vähenemist kolleegidega. Kolleegide toetus aitab paremini keerulise olukorraga toime tulla, ning sotsiaaltöötajad sooviksid sellises situatsioonis pigem vahetuid kontakte kui IKT vahendusel suhtlust kolleegidega (Morilla-Luchena jt, 2021).

IKT kasutamisega kaasnevat väsimust võib võimendada asjaolu, et tegemist on sotsiaaltöötajate jaoks uudse praktikaga, mis võib olla harjumatus tõttu tavapärase sotsiaaltööga võrreldes koormavam (Enumäe, 2020). IKT kasutamisega seotud ebameeldivusi tajuvad Hispaanias COVID-19 pandeemia ajal läbiviidud uuringu tulemuste kohaselt tugevamatenä vanemaealised sotsiaaltöötajad, kes on vähem harjunud IKT vahendusel töötama (Morilla-Luchena jt, 2021).

1.4. Eakate IKT kasutamise harjumused

Järgnevalt selgitan IKT vahendite kasutamise erisusi eakate klientide puhul. Cwikel and Friedmann (2020) uurisid Iisraeli sotsiaaltöötajate arvamusi selle kohta, millised sihtrühmad on sobivad IKT vahendusel toimuvad e-teraapiaks. Kõige sobivamateks hinnati liikumispuudega inimesed, puudega inimeste hooldajad ja väikelaste emad. Eakate sobivust e-teraapiaks hinnati madalaks, nendest tahapoole jäid vaid traumaatilise sündmuse läbielanud inimesed ja vaesuses elavad inimesed. Mishna jt (2021) uuring USA ja Kanada sotsiaaltöötajate kohta näitas, et vanemaealiste klientide puhul kasutatakse IKT-d vähem, oluline erinevus avaldus siin juba klientide seas alates vanusest 50 aastat ning 65-aastaste ja vanemate klientide puhul rakendati IKT vahendusel sotsiaaltööd veelgi harvem.

IKT vahendite kasutamist sotsiaaltöös eakatega saab kirjeldada tehnoloogia omaksvõtu mudeli abil, mille kohaselt sõltub otsus tehnoloogilist lahendust kasutada esiteks sellest, millisena nähakse sellest saadavat kasu ja teiseks tehnoloogilise lahenduse kasutamise keerukusest (Colvin ja Bullock, 2014). Kuna sotsiaaltöös on kaks osapoolt – sotsiaaltöötaja ja klient –, siis sõltuvad

võimalused IKT-d rakendada nende mõlema hinnangutest selle kasulikkuse ja keerukuse kohta (Mishna jt, 2021).

Dascalu jt (2018) toovad Rumeenia eakate seas läbiviidud uuringu põhjal välja paradoksi: eakad on sihtrühmaks, kellel oleks IKT kasutamisest palju kasu, kuid kes ometigi seda väga vähe kasutavad. IKT kasutamine aitab leevendada üksindust, mis on paljudel eakatel suureks probleemiks. IKT kaudu sotsiaalteenuste saamine võib olla eakate jaoks lihtsam ja turvalisem, kui füüsiline kohale minek teenuse osutamise kohta. Amaro ja Gil (2011) märgivad, et IKT võimaldab eakatel parandada oma elukvaliteeti ja elada iseseisvamalt. Kimi ja Gray (2016) uuring näitas samuti, et pärast interneti kasutamisega alustamist leiavad eakad inimesed, et nende elukvaliteet on paranenud. Interneti kasutamise tulemusena saavad eakad rohkem suhelda ja olla ühenduses lähedastega, kes elavad nendest kaugel. Samuti paraneb eakate informeeritus, nad suudavad endale huvipakkuvatele küsimustele paremini ise vastuseid otsida ja seetõttu suudavad mitmesuguseid probleeme paremini iseseisvalt lahendada.

Tehnoloogia omaksvõtu mudeli kohaselt peaksid eelnevalt loetletud põhjused soodustama IKT kasutamist eakatega tehtavas sotsiaaltöös. Kuna aga reaalsuses kasutatakse eakate sihtrühma puhul sotsiaaltöös IKT-d vähem (Mishna jt, 2021), siis peavad mudeli kohaselt esinema eakate puhul olulised takistused IKT kasutamisel, mida käsitlen alljärgnevalt.

Eakate IKT kasutamise takistusi sotsiaaltöös saab selgitada digilõhe nähtuse abil. Digilõheks nimetatakse nähtust, milles erinevad ühiskonnagrupid on eraldatud vastavalt juurdepääsule IKT-le (Van Dijk, 2017). Seega on ühiskond lõhestatud ja selles eristuvad kaks gruppi inimesi, kellest esimesed saavad kasutada IKT-d ja teised ei saa. Digilõhe käsitluses mõistakse juurdepääsu IKT-le laiemas kontekstis. See ei tähenda mitte vaid seda, et ühel grupil inimestel ei ole võimalik IKT-d kasutada füüsilise juurdepääsu puudumise tõttu IKT seadmetele. Juurdepääsu puudumine IKT-le võib tuleneda ka seadmete kasutamiseks vajalike oskuste puudusest või vähesusest ja ka harjumusest või motivatsioonist. Osa inimesi jääb IKT kasutamisest kõrvale, sest nad lihtsalt ei ole harjunud seda kasutama või nad ei suuda enda jaoks leida põhjust, miks nad peaksid seda tegema (Van Dijk, 2017). Digilõhet on täheldatud erinevate ühiskonnagruppide vahel, kuivõrd IKT kasutamine sõltub inimese haridustasemest, sissetulekust ja muudest teguritest (Elena-Bucea jt, 2010). IKT kasutamises võivad esineda ka regionaalsed erinevused, näiteks on leitud, et maapiirkondade elanike seas on IKT kasutamine vähem levinud (Bryant jt, 2017). IKT kasutamine sõltub ka vanusest, kuivõrd nooremad inimesed kasutavad internetti ja

IKT seadmeid rohkem kui eakamad, seega digilõhe eraldab nooremaid ja vanemaid inimesi (Elena-Bucea jt, 2020).

Aja jooksul on vanuselised erinevused IKT kasutuses hakanud siiski vähenema, kuigi selles osas esinevad riikide vahel suured erinevused. Näiteks osades riikides kasutab 2017. a andmetel vähemalt kord nädalas arvutit rohkem kui 80% 65-74-aastasest inimestest. Eestis on vanuseline digilõhe siiski endiselt suur, kuivõrd 2017. a kasutas vähemalt kord nädalas arvutit vähem kui 50% 65-74-aastastest, samal ajal kui rahvastikus tervikuna oli vähemalt kord nädalas arvuti kasutajaid 85%. 75-aastaste ja vanemate seas oli iganädalaste arvutikasutajate osakaal vaid veidi üle 20%. (Ainsaar ja Soidla, 2018). 2021. a andmetel on 65-74-aastaste seas Eestis internetikasutajate osakaal 65,4% (IT 32: 16-74 aastased ..., 2021). Eakad ei moodusta siiski IKT kasutajate seas homogeenset gruppi ning IKT kasutamine või mittekasutamine sõltub märkimisväärselt eaka inimese sotsiaaldemograafilistest teguritest. Näiteks on leitud, et madalama sissetuleku ja madalama haridustasemega eakate seas on vähem IKT kasutajaid (Niehaves ja Plattfaut, 2014).

Vanuselist digilõhet on siiski võimalik vähendada. Eakatele saab IKT kasutamist õpetada ja selgitada neile selle võimalusi. Kuivõrd nooremad põlvkonnad on aktiivsed IKT kasutajad ja heade IKT oskustega, siis saavad nad eakatele oma IKT oskuseid edasi anda (Tambaum, 2017). Lee jt (2019) väljendavad seisukohta, et sotsiaaltöötajatel on võimalus klientidele IKT kasutamist õpetades digitaalset lõhet vähendada. Siinkohal tuleb arvestada, et kliendi õpetamine IKT kasutamisel võib sotsiaaltöötaja jaoks olla vajalik, et oleks võimalik IKT vahendusel sotsiaaltööd teha (Lopez, 2014), seega võib see kuuluda teatud juhtudel tema tööülesannete hulka.

Praegusel ajal kõrges vanuses olevad inimesed ei ole noores eas tõenäoliselt IKT-ga kokku puutunud. Nad ei ole kasutanud IKT-d koolis õppides ja paljud neist mitte ka tööalases karjääris või isiklikul otstarbel. Kui nad on ka IKT kasutamise oskuseid omandanud, siis on nad seda teinud võrdlemisi kõrges eas, mis kahtlemata raskendab uute oskuste õppimist (Amaro ja Gil, 2011). Inimene, kes on 2021. a 85-aastane, oli aastal 2000, mil algas kiire internetikasutuse leviku kasv (The incredible growth, ..., 2010) 64-aastane, seega ta võis olla juba aktiivsest tööelust kõrvale jäänud. Küll aga ei moodusta eakad varasema IKT kasutuskogemuse poolest homogeenset gruppi, millele viitab Adamsoo (2018) uuring, et nutitelefoni kasutavate eakate seas on palju neid, kellel on varsemad kokkupuuted IKT-ga tööalasest karjäärist.

Lõuna-Koreas läbiviidud uuring näitas, et 60-aastaste ja vanemate vanusegrupis esineb negatiivne seos vanuse ja nutitelefonide kasutamise vahel terviseinfo otsimiseks. Seega ka eakate endi grupis on kõrgema vanusega inimeste seas vähem kaasaegsete IKT vahendite kasutajaid. Nutitelefonide kasutamine osutus eakate seas positiivselt seotuks ka haridustasemega, suhteliselt rohkem oli neid kõrg- ja keskkharidusega inimeste seas (Oh jt 2018).

Kim ja Gray (2016) on leidnud, et eakatel tekib interneti kasutamisel probleeme, mida nad ei suuda iseseisvalt lahendada ja seetõttu võivad nad interneti kasutamisest loobuda. Mõnikord on sellised probleemid lihtsad, näiteks ununeb kasutajatunnus või parool. Kuni eakas ei saa kõrvalist abi sellise probleemi lahendamiseks, siis ta loobub interneti kasutamisest. Kõigil eakatel ei ole võimalik kiiresti leida inimest, kes neid selliste probleemidega aitaks. Seega sotsiaaltöötaja juhendamine eaka IKT probleemide lahendamisel võib siinkohal abiks olla.

Eakatel võib takistada IKT kasutamist ja selle kasutama õppimist kognitiivsete võimete langus (Dascalu jt, 2018). IKT kasutamise võimalused võivad olla piiratud ka füüsiliste terviseprobleemide tõttu. Nägemishäired võivad olla takistuseks arvuti kasutamisel, kuulmisprobleemid telefoni kasutamisel. Arvuti kasutamine võib olla raskendatud motoorsete võimete languse tõttu, mis takistavad klaviatuuri ja teiste sisendseadmete kasutamist (Krueger, 2019). Nimetatud terviseprobleemidest tulenevad takistused IKT kasutamisel on siiski ületatavad, kuid need vajavad sobivaid tark- ja riistvaralisi lahendusi ning eaka inimese oskust neid kasutada (Chaffin ja Harlow, 2005).

IKT kasutamine võib Krueger (20019) väitel tekitada eakatel inimestel, kellel vastavad varasemad harjumused puuduvad, ebameeldivustunde meelte liigse stimuleerimise tõttu. Paljude objektide jälgimine ekraanil, värvikirev pilt, videod, liikuvad objektid võivad olla eakatele rasked jälgida, tekitades väsimustunnet ja ka peavalu või -ringlust. Kasutatava virtuaalse keskkonna valiku ja kohandamise kaudu on võimalik siiski neid probleeme leevendada (Krueger, 2019).

IKT kasutamine võib eakates tekitada hirmu, kui neil puuduvad sellega vastavad kogemused. Eakad võivad karta, et nad ei saa tehniliste vahendite kasutamisega hakkama. Samuti võib neil olla hirm, et nad teevad IKT vahendite kasutamisel vigu, mis toovad neile kaasa negatiivseid tagajärgi (Roupa jt, 2010). Eakatel esineb palju hirme küberturvalisuse osas, kardetakse langeda internetipettuste ohvriks. Samas kalduvad vanemaealised inimesed üleüldiselt olema uuenduste suhtes umbuslikud, eriti kui nad neid väga hästi ei mõista (Kim ja Gray, 2016).

IKT kasutamine ja selleks vajalike oskuste omandamine võib mõnede eakate jaoks olla vastumeelne, sest teatud määral on see nende jaoks tingitud teenuste kättesaadavuse halvenemisest tavapärasel viisil (Amaro ja Gil, 2011).

Vanemaealistel inimestel võib olla IKT kasutamisel takistuseks seadmete puudumine. Põhjuseks, miks eakad endale IKT seadmeid ei soeta võib olla madal sissetulek, puuduvad oskused või ka ebaotstarbekaks pidamine. Eakad ei ole harjunud arvuteid kasutama ning nad ei tarvitse ette kujutada, kuidas arvuti võiks neile vajalik olla ja nende elu paremaks teha (Amaro ja Gil, 2011). Seevastu kalduvad eakad ülehindama IKT kasutamisega seotud kulusid ja ebamugavust. Arvatakse, et IKT kasutamine on väga kallis, näiteks andmeside kulu, või see vajab keerulisi tehnilisi lahendusi (Kim ja Gray, 2016).

Eakate IKT kasutus on seotud sotsiaalsete kontaktidega IKT kasutajatega, kes saavad olla neile eeskujuks. Maier jt (2021) väidavad, et kui eaka sotsiaalses võrgus on rohkem IKT kasutajaid, siis on tõenäolisem, et eakas inimene on ka ise IKT kasutaja. Seevastu IKT-d mittekasutavad eakad on sagedamini üksikumat inimesed, väiksemate sotsiaalsete võrgustike ja vähema arvu IKT kasutajatega sotsiaalses võrgustikus (Maier jt, 2021).

1.5. Uuringu eesmärk ja uurimisküsimused

Eelnevalt käsitletud kirjanduse põhjal võib järeldada, et IKT kasutamisel sotsiaaltöös on mitmeid eeliseid nagu ressursside kokkuhoid, parem sobivus mõnede klientide puhul ja võimalus tagada klientide anonüümsus. Samas esineb IKT kasutamisel mitmeid probleeme, mis seonduvad sotsiaaltöötaja ja kliendi puudulike oskustega IKT kasutamisel, isiku ja ametialase suhtluse häägustumisega, konfidentsiaalsuse ja turvalisuse probleemide, isikutuvastuse ja ebaõige info esitamise võimalustega. Tulenevalt suhtluskanalist võivad olla võimalused klientidest aru saada piiratumad, seda eriti kehakeele ja emotsioonide jälgimisel, seega on suurem risk arusaamatusteks. Eakate puhul võib IKT kasutamisel sotsiaaltöös olla probleemiks harjumuse ja oskuste puudumine. Samuti võivad eakad tajuda IKT kasutuselevõttu pealesunnituna.

Seniste uuringute põhjal saab öelda, et puudub selge arusaam, millised praktikaid sotsiaaltöötajad rakendavad IKT kasutamisel sotsiaaltöös eakate klientidega (65-aastased ja vanemad). Samuti ei ole täpsemalt teada, milliseid probleeme sotsiaaltöötajatel selle juures esineb, ning kuidas nad neid probleeme lahendavad.

Uuringu eesmärk on kirjeldada eakate klientidega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös tekkivaid probleeme ja nende lahendamise võimalusi sotsiaaltöötajate arvamuse alusel.

Uuringuga otsin vastust kahele uurimisküsimusele:

1. Milliseid probleeme sotsiaaltöötajatel IKT vahendusel eakatega töötades esineb?
2. Kuidas sotsiaaltöötajad eakatega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös esinevaid probleeme lahendavad?

2. UURIMISMETOODIKA

2.1. Uuringu disain

Lõputöö uuringus kasutasin kvalitatiivset lähenemist. 2022. a kevadel viisin Eesti sotsiaaltöötajate seas läbi kvalitatiivse uuringu, mille eesmärgik oli uurimuses osalevate sotsiaaltöötajate kogemuste põhjal tuua välja eakate klientidega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös esinevad probleemid ja sotsiaaltöötajate lahendused nendele.

Kvalitatiivse uurimisviisi rakendamine on põhjendatud uurimisküsimuste olemusega. Kvalitatiivset uurimisviisi kasutatakse juhtudel, kui uuringuga soovitakse mõista nähtuste olemust, uurida nähtust sügavuti ja avastada selle uusi aspekte (Laherand, 2008). Uuringu suurem väärtus võib seisneda just uute probleemide avastamises. Lisaks võimaldab kvalitatiivne uurimisviis anda ülevaate sotsiaaltöötajate kogemusest nende probleemidega lahendamise ja sellest, kuidas need sotsiaaltööd takistavad.

Kvalitatiivse uurimisviisi rakendamine on põhjendatud ka teisest uurimisküsimusest lähtuvalt. Sellega soovin teada saada sotsiaaltöötajate poolt esimese uurimisküsimuse vastusena kirjeldatud probleemidele leitud võimalikke lahendusi. Uurimistulemused omavad praktilist väärtust kui lahenduste sisu on avatud ja selgitatud, milleks on sobiv rakendada kvalitatiivset uurimisviisi.

2.2. Valim

Uuringusse kaasasin sotsiaaltöötajad, kes töötavad erinevate sihtrühmadega. Uuringu jaoks olid sobivad need sotsiaaltöötajad, kes tegelevad eakatega, erivajadustega inimestega, toimetulekuraskustes leibkondadega, kogemusnõustajad, tugiisikud. Üheks kaasamise tingimuseks oli, et osa sotsiaaltöötajate klientidest moodustaksid 65-aastased ja vanemad inimesed. Sotsiaaltöötajad ise jaotavad tinglikult 65-aastased ja vanemad kliendid eakateks, väiksemaid vanusepõhiseid sihtrühmi nende seas ei moodustata. Ka gerontoloogia õpikus (Tartu Ülikool, 2017) märgitakse hilise täiskasvanuea vanusepiiriks 65 aastat, kuid ühte üldtunnustatud kronoloogilise vanuse jaotust, mis haaraks kogu elukaare ja oleks vanemaealiste puhul detailsem, praegu kasutusel ei ole. Teiseks kaasamise tingimuseks oli, et sotsiaaltöötaja peab olema teinud 65-aastaste ja vanemate klientidega IKT vahendusel sotsiaaltööd.

Valimi moodustamiseks otsisin omavalitsuste ja hoolekandetasutuste veebilehtedelt sotsiaaltöötajaid, kelle töökirjelduses oli mainitud eakaid kliente. Püüdsin leida võimalikult erinevate piirkondade spetsialiste, osalejaid oli nii Tartust, Tartumaalt, Rāpinast, Tallinnast, Paidest kui Viljandimaalt. Selleks, et uuringus osalenud sotsiaaltöötajate kogemused oleks võimalikult mitmekesised.

Seejärel saatsin neile sotsiaaltöötajatele e-kirja palvega uuringus osalemiseks. Sel viisil õnnestus saada nõusolek kuue sotsiaaltöötaja intervjuerimiseks. Osa sotsiaaltöötajaid langes valimist välja, sest neile ei olnud kogemust 65-aastaste ja vanemate klientidega IKT vahendusel sotsiaaltöö tegemisega. Valimi suurendamiseks pöördusin ühe tuttava sotsiaaltöötaja poole. Tema omakorda soovitas veel kahte sotsiaaltöötajat. Seega osaliselt kasutasin nn lumepallvalimit (Rämmer, 2014), mille puhul palutakse uuringus osalejatel soovitada oma tuttavaid, keda võiks uuringusse kaasata. Valim koosnes kokku üheksast sotsiaaltöötajast.

2.3. Andmekogumine

Andmekogumismeetodina kasutasin fookusgrupi intervjuud, mille puhul toimub intervjuu grupivestlusena kitsal teemal. Intervjuerija on samaaegselt nii moderaatoriks, kuulajaks kui ka vaatlejaks (Vihalemm, 2014). Fookusgruppides on potentsiaal diskussiooni tekkimiseks ja omavaheliseks kogemuste jagamiseks, mistõttu selgub rohkem erinevaid probleeme ja võimalikke lahendusi. Intervjuerija saab täpsustavate küsimuste esitamise ja diskussiooni tekitamisega soodustada suurema arvu erinevate probleemide välja selgitamist. Fookusgrupi intervjuu eeliseks oli, et uurimuses osalejad said võimaluse üksteisega oma kogemusi jagada ja seostada oma igapäevatöö erinevaid aspekte IKT vahenditega, inspireerituna teiste intervjuus osalenud inimeste kogemustest, millele peale nad individuaalselt mõeldes võibolla ei tulekski. IKT kasutamise probleemidest rääkimine võimaldas õppida tundma teiste intervjuus osalenud sotsiaaltöötajate probleemilahendamise viise ning vajadusel ka leida uusi lahendusi oma probleemidele, seega võib loota, et uurimuses osalemine aitab kaasa sotsiaaltöö arendamisele.

Intervjuud viisin läbi veebipõhiselt videokonverentsi vormis. Valisin sellise intervjuerimise viisi, kuna see võimaldas moodustada fookusgrupi erinevate piirkondades sotsiaaltöötajatest, kelle samaaegne kutsumine intervjuu korraldamiseks ühte kohta oleks tõenäoliselt osutunud keeruliseks. Tulenevalt sellest, et uuringu läbiviimise ajal valitses Eestis COVID-19 pandeemia, oli intervjueritavate eelistuseks viia läbi intervjuud kontaktivabalt. Khan ja MacEachen (2022) väidavad, et intervjuude läbiviimine videokonverentsi vormis on kujunenud aktsepteeritavaks

intervjuude läbiviimise viisiks. Kuivõrd seoses pandeemiaga on inimesed hakanud rohkem veebivahendusel suhtlema, on videokonverentsist kujunenud paljudele vastajatele loomulik suhtlusviis. Videokonverentsi vormis läbiviidaval intervjuud on küll keerulisem järgida intervjuueeritavate mitteverbaalset kommunikatsiooni, kuid see on takistuseks juhul, kui sellise kommunikatsiooni jälgimine on intervjuu sisu ja eesmärgi arvestades olulise tähtsusega. Käesoleva uuringus ei ole intervjuueeritavate mitteverbaalne kommunikatsioon eraldi analüüsi objektiks, seetõttu ei saa pidada sellises vormis intervjuueerimist ebasobivaks.

Viisin läbi kaks fookusgrupi intervjuud, milles osales kokku 9 sotsiaaltöötajat. Ühes grupis oli 5 ja teises 4 intervjuueeritavat. Kahe fookusgrupi moodustamine oli põhjendatud, sest grupi liikmete arv ei saa olla liiga suur, vastasel juhul on keeruline diskussiooni juhtida ja intervjuueeritavad ei saa piisavalt võimalust oma seisukohtade avaldamiseks.

Intervjuud viisin läbi vastavalt intervjuu kavale (vt Lisa 1). Intervjuude käigus palusin grupi liikmetel nimetada probleeme, mis neile eakate klientidega IKT kasutamise esinevad, ja selgitada, kuidas nad neid probleeme lahendavad. Intervjuu küsimused jagunesid sissejuhatavateks ja põhiküsimusteks. Esimesed on mõeldud kirjeldama IKT kasutamise konteksti, põhiküsimused on suunatud otseselt probleemide ja lahendusvõimaluste tuvastamisele.

Intervjuusid viisin läbi *Google Meet* keskkonnas. Esimene intervjuu toimus 28.03.2022 ja teine intervjuu 04.04.2022. Intervjuud salvestasin, küsides selleks eelnevalt intervjuueeritavatelt nõusolekut. Hiljem transkribeerisin salvestised ja analüüsisin neid. Intervjuueeritavatele selgitasin, et nende konfidentsiaalsus on tagatud ja uurimistulemusi esitatakse isikustamata kujul.

2.3. Andmeanalüüs

Andmeanalüüsi meetodina kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Sellega analüüsisin teksti ja eesmärk oli tekstis peamiste tähenduste tuvastamine, kusjuures olulised ei olnud analüüsikategooriate esinemissagedused (Kalmus jt, 2015).

Rakendasin avatud kodeerimist, mis tähendab, et vastuste põhjal moodustatavad koodid ei olnud eelnevalt määratletud (Linno, i.a.). Selline lähenemine annab analüüsile paindlikkuse ning on õigustatud olukorras, kus eesmärgiks on tuvastada uusi probleeme või juba varem teada olevate probleemide uudseid lahendusvõimalusi.

Esmalt kodeerisin osalejate väljatoodud probleemid eakatega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös.. Seejärel kodeerisin väljatoodud probleemide võimalikke lahendusi, mida sotsiaaltöötajad on murede lahendamiseks kasutanud. Leitud probleemide koodid sidusin võimalike lahendustega. Saadud tulemuste abiga analüüsisin probleemide omadusi ja nende puhul rakendatavaid lahendusi.

Tulemuste esitamisel illustreerin neid tsitaatidega intervjueeritavate vastustest. Tsitaatidele viitasin intervjueeritavate anonüümsuse tagamiseks kodeeritult intervjueeritavate numbritega. Intervjueeritava numbris esimene osa tähistab intervjuu numbrit. Seega näiteks esimese grupi intervjueeritavad on tähistatud I 1_1, ... I 1_5 ja teise intervjuu intervjueeritavad I 2_1, ... I 2_4.

3. UURIMISTULEMUSED

3.1. IKT kasutamine eakate klientidega suhtluses

Eakatega klientidega suhtluses kasutatavate IKT vahenditena nimetasid intervjuueeritavad telefoni, e-kirja ja Facebooki. Telefoni puhul toodi välja nii telefonikõned kui SMS sõnumid. Telefoni kasutamisel on telefonikõne peamine ja SMS haruldane. Telefonisuhtluse kohta vastati, et see on kasutusel igapäevaselt.

„Et minul selle pooleteise aasta jooksul [COVID-19 pandeemia ajal] oli nendel klientidel ikka peamine vahend telefon ja helistamine, ja noh mõnega ka e-mail kui mingid dokumendid vaja saata või midagi. Ütleme, et üks viiendik klientidest olid sellised, kellega sai ka midagi meiliteel suhelda.“ (I 1_1)

Vastustest nähtub ka see, et e-kirja kasutatakse võrreldes telefoniga vähe.

„E-kirjade kaudu olen ka suhelnud osadega aga neid on ikka pigem vähem, et mõni üksik ainult.“ (I 1_5)

Telefoni laialdase kasutamise põhjusena toodi välja, et suur osa eakatest klientidest ei oska teisi IKT vahendeid kasutada või nad ei soovi neid kasutada nii et üldjuhul on telefon klientide selgeks eelistuseks. Telefoni kasutamist soodustab selle lihtsus ja mugavus klientide jaoks.

„No siin on vastus küll selge, et telefon, sest see on kõige käepärasem ja mugavam vahend olnud praeguseks. Tean ka, et mõnel kliendil on kiirvalikusse pandud lausa see number, et nad saaksid operatiivselt kohe mulle helistada.“ (I 2_3)

Telefoni sage kasutamine tuleneb ka sellest, et eakad kliendid võtavad ise telefoni teel sotsiaaltöötajaga ühendust. Sellisel juhul on igati loogiline ja ka kohustuslik, et sotsiaaltöötaja suhtleks temaga telefoni abil.

„Seaduse järgi on meie kohustus, et kui inimene helistab ja ta ei tea, mida ta tahab aga ta abi tahab siis meie räägime temaga. Tuvastame telefoni teel tema sellise olukorra ära ja siis pakume ise, mis lahendused on.“ (I 2_1)

Telefoni kasutamise eeliseks märgiti veel seda, et sellega on võimalik kliente kiiremini kätte saada ja veenduda, kas kliendiga on kõik korras. Kui saata kliendile e-kiri, siis ei ole sotsiaaltöötajad kindlad, kas ja millal kliendid üldse neid loevad.

Vastustest nähtub siiski, et mõne eaka kliendi jaoks võib e-kiri olla eelistatud suhtlusviisiks, mõni klient ootab, et temaga suheldakse just e-kirja teel.

„Minul on olemas üks klientidest, kes järjepidevalt kasutab meilivahendust. Tema jaoks on väga oluline, et mina ka vastaksin temale. Tema jaoks on see oluline, et iga minu vastus on justkui kirjaliku kinnituseks.“ (I 2_3)

Üks intervjuueeritav mainis Facebooki kasutamist eakate klientidega suhtlemiseks. Selle kohta ta ütles, et ei ole suhelnud Facebooki kaudu ühegi kliendiga üks-ühele. Küll on ta aga saatnud Facebooki kaudu operatiivset infot korraga paljudele oma piirkonna inimestele, näiteks kehtivate COVID piirangute kohta. Toodi välja, et info liigub eakateni ka lähedaste kaudu, kes Facebooki kasutavad ja sealt saadud info oma eakale lähedasele edastada saavad. Intervjuueeritav siinkohal ei täpsustanud, kuidas ta Facebooki klientidele info edastamiseks täpsemalt kasutas, näiteks kas grupivestluse või enda või asutuse seinale tehtud postituse kaudu.

Intervjuudest selgus veel, et sotsiaaltöötajad omalt poolt sooviksid kasutada ka teisi IKT vahendeid eakate klientidega suhtluseks, kuid kahjuks tulenevalt klientides ei ole see võimalik.

„Oi, noh, ideaalses maailmas ma kasutaks näiteks videokõnesid suhtlemiseks, et näeb ilmeid ja emotsioone ka natuke paremini. Aga mul ei ole veel selliseid kliente olnud, kellega see oleks teema olnud. Nii et ma ütleks ise ka, et eelistan telefoni teel rääkida, et sellega on kõige kindlam.“ (I 1_1)

IKT vahendeid kasutati suhtluses järgmistel põhjustel: kliendid pöörduvad probleemiga sotsiaaltöötaja poole, lihtsalt suhtlemiseks, seoses pandeemiaga, dokumentide täitmine, dokumentide saatmine, klientide teavitamine, puude pikendamine kliendil, klientide transpordiküsimused.

Sotsiaaltöötajad tõid välja väga erinevaid näiteid, milliste probleemidega kliendid nendega IKT (üldjuhul telefoni teel ühendust võtavad). Korduvalt mainiti, et sotsiaaltöötaja osade eakate klientide jaoks justkui esmane infoliin, kust abi küsitakse.

„Selle pooleteise aasta jooksul, mis ma tööl olen olnud, on olnud ka siuke kriisihelistamine. Et ma olen niiöelda esimene, selle asemel, et 112 helistada on ikka mulle helistatud.“ (I 2_1)

Lisaks pöörduvad eakad kliendid sotsiaaltöötaja poole erinevate sotsiaalsete küsimustega, mis seonduvad näiteks omavalitsuselt toetuste saamise ja määramisega.

„On erinevaid küsimusi, on näiteks küsimusi selle kohta, et kui mul [kliendil] on otsa saanud taksosõidu limiit ja mul [kliendil] on siiski vaja sõita, et mis siis teha. Et näiteks eelmisel kuul ma [klient] jälle ei kasutanud aga see kuu läks üle, et kuhu siis pöörduda.“ (I 2_3)

„No situatsioonid, ikka on selliseid erinevaid jooksvaid küsimusi. Mõned on sellised otse sotsiaaltööd puudutavad, et kas ma [klient] kvalifitseerun elektritoetusele näiteks. Kui hakkab kellelgi aeguma puudetoetus ja dokumentatsioon“ (I 2_4)

Mõnikord kliendid helistavad sotsiaaltöötajatele, sest nad tahavad lihtsalt kellegagi vestelda. Osa eakaid kliente on sotsiaaltöötajate sõnul üksikud inimesed ja neil ei ole eriti kellegagi suhelda. Seega sotsiaaltöötajale helistamine on neile kättesaadavaks võimaluseks, kui nad lihtsalt soovivad kellegagi rääkida.

„Mõnedel ei ole näiteks üldse lähedasi või kedagi, kellega rääkida, et siis muidugi nad ju kasutavad võimalust kui on teine inimene kasvõi telefoni otsas lähedal, et saab suhelda.“ (I 1_3)

Sotsiaaltöötajad tõid ka välja, et mõnikord on neil seetõttu eakatega IKT kaudu suheldes raske mõista kliendi probleemi tõsidust.

„Ja muidugi ka selliseid lobisejaid leidub, et mõnikord raske aru saada ka, kas klient helistas päris murega või tal lihtsalt on vaja rääkida.“ (I 1_5)

„Aga mina pean tunnistama, et enamus kõnesid on sellised, mis ei puudutagi mind aga noh, meil on väike koht. Ma olen nagu elementaarne kõneliin, kellele helistatakse.“ (I 2_4)

Seoses pandeemiaga on sotsiaaltöötajad kasutanud IKT vahendeid, kuna ei olnud võimalik teha kodukülastusi. Seega on IKT vahendusel toimuv suhtlus asendanud suhtlust, mis oleks tavaolukorras pidanud toimuma kodukülastuse käigus silmast silma suhtluse vormis.

COVID pandeemia on sotsiaaltöötajate hinnangul suurendanud IKT kasutamist suhtluses eakate klientidega. Pandeemia tekitas klientide jaoks palju küsimusi ja seetõttu hakkasid nad sagedamini sotsiaaltöötaja poole pöörduma. Sotsiaaltöötajad märkisid, et pandeemia ajal hakkasid nad ka ise klientide tervise pärast rohkem muret tundma ja sellega seoses nad ka ise helistasid klientidele tihedamini.

Osadel juhtudel on sotsiaaltöötaja olnud sunnitud kliendiga IKT vahendi kaudu suhtlema, kui klient on olnud COVID-iga eneseisolatsioonis. Seoses pandeemiaga muudeti ka kohati asutusesiseseid reegleid ja lubati IKT kaudu teha toiminguid, mis varasemalt eeldasid kohtumist kliendiga, nagu puude ajutine pikendamine. See tähendas, et aeguvat puuet pikendati vaid kuue kuu võrra ning esimesel võimalusel kohtuti kliendiga silmast silma. Sotsiaaltöötajad asendasid osa suhtlust IKT vahendusel toimuva suhtlusega ka põhjusel, et nad kartsid kliente nakatada.

„Rohkem hakkasime helistama küll, et kui otseselt vaja polnud, siis algul ikka proovisin läbi telefoni mure lahendada kui läksin kohapeale, eks. Et enda pärast ka ju muretsesin, et kui saan kuskilt viiruse ühe kliendi juurest siis tassin ma ju selle kohe järgmistele edasi, jah, et nii oli.“ (I 1_5)

Lisaks toodi välja ka see aspekt, et pandeemia ajal kliendid ise kartsid nakatuda ning seetõttu hakkasid nad rohkem eelistama IKT vahendusel toimuvat suhtlust.

3.2. Probleemid IKT kasutamisel eakate klientidega suhtluses

Intervjuude põhjal selgusid järgmised probleemid IKT kasutamisel eakate klientidega suhtluses: klientide vähesed IKT oskused, klientide tervises seisund takistab kasutamist, digivahendite puudumine kliendil, kliendid ei ole harjunud IKT-d kasutama, ei õnnestu kliendiga kontakti

saada, suhtluspartnerid ei näe üksteist, suurem ajakulu, sotsiaaltöötajate IKT vahendite kasutamise harjumused.

Klientide väheseid IKT oskuseid mainiti nii seoses telefoni kui arvuti kasutamisega. Sotsiaaltöötajate seisukohtadest peegeldus, et arvuti kasutamise oskus on vähestel eakatel klientidel ja seetõttu pigem olid sotsiaaltöötajad õnnelikud, kui kliendiga on võimalik telefoni teel suhelda.

„Et me neid ankeete ja taotlusi puude ja toetuste pikendamisteks teeme ka ikka käsitsi kohapeal veel. Et isegi selliseid asju ei tee nad arvutis, vaid me lähme ikka kohapeale ja seal hindame, kuidas seis on ja aitame neil kirja panna, et saaks tehtud need dokumendid ja taotlused“ (I 1_3)

Väheste oskuste tõttu kliendid kardavad IKT vahendeid kasutada, mistõttu nad väldivad neid. Kliendid häbenevad, et nad ei saa arvuti kasutamisega hakkama ja seetõttu eelistavad teisi suhtluskanaleid. Sarnastel põhjusel võib digivahendite kasutamine põhjustada eakatel stressi.

„Ma olen kohanud ka eakaid, kes on ise väga pinges või kuidagi stressis sellepärast, et nad ei oska arvutis midagi teha. Et siis olen pidanud ka rahustama ja vaikselt selgitama.“ (I 1_5)

Lisaks sellele, et eakate IKT-alased oskused on sageli vähesed, selgus intervjuust, et eakatel ei ole ka väga suurt huvi neid vahendeid kasutama õppida.

„Ma ju hea meelega kasutaks muid vahendeid ka nendega, saadaks sõnumi või midagi, aga jah lihtsalt ei oska need eakad. Ega nad väga agarad õppijad ka pole.“ (I 1_2)

Sotsiaaltöötajate väitel on osadel eakatel klientidel IKT kasutamise takistuseks terviseprobleemid. Telefoni kasutamisel on osadel klientidel probleemiks halb kuulmine, mistõttu kliendil on telefoni teel raskem suhelda kui silmast silma. Samuti on eakatel klientidel probleemiks peenmotoorika, mis takistab IKT vahendite käsitlemist.

„Olenevalt eest, need pisikesed klahvid kõigile ei sobi. See valmistab probleemi ja see on ka üsna tõsine takistus. Ja see on ka takistuseks, miks mõned minu kliendid ei ole tahtnud võtta omaks teisi vahendeid. Näiteks kirja teel või tahvlis, et asi ei ole üldse oskustes, vaid see jääb peenmotoorika taha.“ (I 2_3)

Paljudel eakatel klientidel ei ole muid IKT vahendeid peale telefoni. Sellest tulenevalt ei olegi võimalik nendega muude IKT vahendite kaudu suhelda.

Intervjuudest ilmnes, et eakad kliendid ei ole harjunud IKT vahendite suhtlemiseks kasutama. Isegi kui neil on sellised oskused olemas ja nad ka oskaksid neid vahendeid kasutada, siis harjumuse tõttu ikkagi ei kasutata. Kui eakatel klientidel ei ole harjumust IKT vahendeid kasutada, siis nad ka regulaarselt ei kontrolli, kas nendega on keegi soovinud ühendust võtta. Klientidel puudub harjumus kontrollida oma e-posti või ka telefoni vastamata kõnesid. Märgiti,

et eakad kliendid on kogu oma elu saanud hakkama IKT vahendeid kasutamata ja seega nad ei mõista ka praegu, miks nad peaksid kõrges eas hakkama oma harjumusi muutma.

Sotsiaaltöötajate sõnul ei ole kliendid harjunud IKT vahendid kasutama, mistõttu nad ka ei soovi neid kasutada. Kliendid soovivad, et sotsiaaltöötaja tuleks nende juurde kohale.

IKT vahendusel suhtlemisega tuleb sotsiaaltöötajatel ette probleeme, et ei õnnestu klienti kätte saada. Sel põhjusel ei olegi olnud võimalik suhtlust alustada ning ainsaks võimaluseks on olnud kliendi juurde kohapeale minek.

„Et on ette tulnud olukordi nagu, kus eakas proua näiteks ei võta telefoni vastu mitu päeva kui nagu peaks eksle ja no siis tekib ilmselgelt mure ja lähme ikka käime ta juures kohapeal kontrollimas, kas kõik on korras ja nii. Et jah paraku minul on pigem selline kogemus.“ (I 1_5)

IKT vahendusel suheldes suhtluspartnerid paljude suhtluskanalite puhul (telefon, e-kiri) ei näe üksteist ja see tekitab sotsiaaltöötajate sõnul raskusi vastastikusel arusaamisel. Samuti võib visuaalse kontakti puudumine olla mõnede klientide jaoks ärritav. Samal ajal on visuaalse kontakti puudumine kliendiga raskusi tekitav ka sotsiaaltöötajatele, kuna sõnumeid on keerulisem edastada.

„See, et eakas ei näe mind. Ta ei näe minu emotsioone, kehakeelt. Et nad kindlasti kergemini satuvad paanikasse või lähevad endast välja. Ei saa asjadest võibolla hästi aru. Telefoni teel on eakatele palju raskem seletada mingeid olukordi ja asju.“ (I 2_2)

Tulenevalt sellest, et sotsiaaltöötaja klienti ei näe, ei ole tal alati võimalik nii hästi saada ülevaadet kliendi olukorrast ja probleemidest kui silmast silma suheldes. IKT vahendusel suhtlemisel kliendi mittenägemine sotsiaaltöötajate arvates eriti teravaks probleemiks siis, kui varasemast tuntakse seda klienti vähe.

„Ega sa ei saa ju aru, kas tal on tuba kütmata ja mis olukord tal seal on. Aga nende tuttavate klientidega me tegime koroona ajal seda, et kui oli vaja seal mõnda teenust või toetust määrata [Eeldab, et sotsiaaltöötaja veendub kliendi seisundis] Ja need, kes ei olnud tuttavad, noh nendega oligi väga halb ja raske teha eemalt, noh. Eriti siis kui ei tea seda inimest ja mis tema seisud on enne olnud.“ (I 2_1)

Sotsiaaltöötajate arvates kulub IKT vahendusel suheldes rohkem aega. Suurema ajakulu on seotud asjaoluga, et ei ole võimalik suhtluspartnerit näha. Selle tulemusena võtab kliendiga tegelemine sotsiaaltöötaja tööpäevast rohkem aega, mistõttu saab sotsiaaltöötaja ühe päeva jooksul vähem tööd tehtud.

„No kõige sagedasem probleem on see elementaarne, et mul läheb palju rohkem aega rääkimisele ja enda mõistetavaks tegemisele. Et see aja faktor. Kui ma oleksin kohal selle kliendi juures siis ma saan talle otsa vaadata ja tema saab vaadata mind siis ta saab palju lihtsamini minust aru. Läbi telefoni ta ei saa mind vaadata, mis tähendab, et see suhtlemine on palju aeglasem. See töö võtab kaua aega.“ (I 2_3)

Telefoniga suheldes tekib suur ajakulu ka selle pärast, et klientidel on suur tahtmine sotsiaaltöötajaga pikalt vestelda. Seetõttu kipuvad telefonikõned pikaks venima ning sotsiaaltöötajatel on ebamugav kõnesid lõpetada.

„Ma arvan, et minu jaoks on kõige suurem probleem ajakulu. See kõik võtab nii kaua aega nende eakatega, et lihtsalt igapäevaselt kulub nii palju aega nende kõnedele vastamisele, kui nad juba on toru otsas ja küsivad oma küsimuse ära siis nad ju ei taha kõne ära lõpetada. Ikka tahavad rääkida ja no ei lõpeta ja ei lõpeta.“ (I 1_4)

Suurem ajakulu IKT vahendite kaudu suhtlemisel tuleb ka sellest, et kliendid ei oska neid vahendeid hästi kasutada. Seda märgiti seoses klientide arvutikasutusoskuse ja elektrooniliste dokumentide täitmisega klientide poolt. Kliendi väheste oskuste tõttu kulub selle peale palju aega ja sotsiaaltöötajad olid arvamusel, et kliendiga kohtudes ja klienti silmast silma juhendades õnnestuks need dokumendid palju lühema ajaga täita.

Eakate klientidega IKT vahendite kasutamist takistavad ka sotsiaaltöötaja enda harjumused teha sotsiaaltööd teisel viisil. Sotsiaaltöötajad on harjunud klientidega silmast silma suhtlema. Sotsiaaltöötajad märkisid, et nad on harjunud klientide vajadustega arvestama.

„Noh, mis seal nii väga teha ongi, et lihtsalt ei kasuta, siis ei kasuta“ (I 1_1)

Kui kliendiga IKT vahendusel suhtlemine on raskendatud, siis võimaluse korral suheldakse temaga silmast silma.

„Aga ma ei ütleks, et see nagu rohkem kuidagi tööd takistab, et eks me ole ju harjunud nende erinevate vajadustega inimestega arvestama. Ja selle juurde käib ka, et mõne jaoks on vaja kohale minna ja mõnega saab helistatud, midagi rasket tegelikult ei ole.“ (I 1_3)

Lisaks tuli välja intervjuudes sotsiaaltöötaja seisukoht, et IKT-l põhinev suhtlus ei olegi sotsiaaltööle omane. Vähemalt ei saa ega peagi see asendada vahetuid kohtumisi klientidega.

„On need vahendid, mis on, nagu telefon ja e-mail, et need küll aitavad aga ega need tööd sinu eest ära ei saa teha.“ (I 1_1)

„Mhm, et minu arvates ka on see eakatega digivahenditega suhtlemine natuke nagu mõttetu tegevus, et see ei anna sotsiaaltööle nii palju juurde, et see oleks seda väärt. Et me ikkagi ju peame kohal käima, et suur suur osa tööst käib ikkagi päriselt inimestega kohtudes ka.“ (I 1_5)

Siiski tõi üks sotsiaaltöötaja välja, et aja jooksul on muutunud IKT poolt vahendatud suhtlus eakate klientidega lihtsamaks ja tõhusamaks. Sotsiaaltöötajate sellekohased oskused on arenenud, kuid samas on arenenud ka klientide oskused.

„Oleme saanud harjutada seda distantsilt suhtlemist ja üksteisest arusaamist ja mõned asjad, mis on tööd lihtsamaks teinud. On terve hulk asju, mis on lihtsamaks läinud. Või asjad, mida varem kliendid ei osanud teha, näiteks täitma mõnda blanketti ise läbi netikeskkonna. Nüüd saavad osad ise kodus hakkama, et kui ma olen telefoni otsas ja juhendan siis saavad ilusti hakkama. Ja edaspidi ka on saanud ise hakkama, et see on nagu hea.“ (I 2_3)

Intervjuudest selgus, et asjaolu, et eakate klientidega on raske IKT vahendeid kasutada, ei ole sotsiaaltöötajate jaoks suureks probleemiks. Toodi välja, et klientidel esineb sellega võrreldes palju suuremaid probleeme.

„Aga noh selles mõttes, et neid probleeme, mis oleks ainult nende vahenditega suhtlemisega seotud on nagu tegelikult vähe võrreldes nende muude probleemidega, mis neil inimestel on. Et üldiselt ikka on neil muud hädad ja see arvuti kasutamine on nagunii tagaplaanil“ (I 1_5)

Siiski märgiti, et kui eakate klientidega suhtlemisel saaks rohkem IKT vahendeid kasutada, teeks see sotsiaaltöötajate elu kergemaks, kuid samas ei pidanud sotsiaaltöötaja ise seda eriti tähtsaks.

„Et selles mõttes otseselt midagi ei takista see, et need eakad ei kasuta väga mingeid vahendeid peale telefoni, lihtsalt, et meil sotsiaaltöötajatel oleks nagu kergem elu kui nad õpiksid kasutama. Aga noh ega me sotsiaaltöötajad pole vist keegi kerge elu peale tulnud.“ (I 1_4)

3.3. Lahendused probleemidele IKT kasutamisel eakate klientidega suhtluses

Intervjuude põhjal selgusid järgmised lahendused: klientide õpetamine, klientide julgustamine, abivahendi soovitamine, sobiva IKT seadme soovitamine, häirenupuga käepaelad, korduv ühenduse võtmine kliendiga, kliendi lähedase kaasamine, sõnumi selgem edastamine, IKT kasutamisest loobumine. Nõu küsimiseks pööratakse ka kolleegide poole.

Sotsiaaltöötajate vastustest peegeldub, et nad on õpetanud klientidele IKT kasutamist. Näiteks on õpetatud, kuidas arvutis veebilehitsejat kasutada ja uudisteportaale külastada. Samuti on õpetatud telefoni kasutamist.

„Et muidugi ma olen aidanud kliendil telefoniga midagi teha, kui on seal mingi vale asi ette tulnud ja siis nad ei saa enam edasi või nii.“ (I 1_2)

IKT kasutamise õpetamisega seoses märkis üks sotsiaaltöötaja, et tal oli üks klient, kes pärast seda, kui ta oli õppinud rohkem arvutit kasutama, hakkas sotsiaaltöötajale vähem helistama. Selles osas kliendi õpetamine tegi sotsiaaltöötaja jaoks tööd lihtsamaks ja vähendas tema ajakulu telefonikõnedele.

Samas sotsiaaltöötajad rääkisid, et eakate õpetamine IKT-d kasutama on vähese tulemuslikkusega tegevus. Eakad õpivad aeglaselt ning see on nende jaoks vaevaline tegevus. Seetõttu vaatamata õpetusele ei hakka nad ikkagi IKT-d kasutama.

„Et ma olen näidanud kordi ja kordi, näiteks, kuidas mingeid asju internetis teha või kuidas saata sõnum ja need eakad võivad noogutada ja teha nägu, et said aru. Võibolla said ka. Aga nad ikka ei kasuta, ma ei tea, miks.“ (I 1_5)

Eakatele klientidele IKT kasutamise juhendamist takistab ajapuudus. Sotsiaaltöötajad arvasid selle kohta, et neil ei ole selleks piisavat aega ning sellist õpetamise tööd peaks tegema keegi teine.

„Kui oleks keegi, kes võtaks aega ja neile õpetaks. Sotsiaaltöötajal kindlasti ei ole nii palju aega, et eakale õpetada neid vahendeid kasutama. Kui oleks mingi koolitusteenus, et keegi läheks koju ja õpetaks asju siis see lihtsustaks meie tööd ka kindlasti.“ (I 2_2)

Toodi välja, et eakate puhul on IKT vahendite kasutamine õppimisel oluline juhendamine ja toetus.

„Minu meelest väga head projektid olid need, kus noored käisid eakaid õpetamas. Nii tore, et kui saadakse need esimesed sammud seal digimaailmas selgeks. Peamine ongi, et kui keegi oleks kõrval ja ongi vaja näpuga näidata need esimesed liigutused ette.“ (I 2_3)

Sotsiaaltöötajad vastasid, et nad on julgustanud kliente IKT vahendeid kasutama. Nad on tutvustanud erinevaid IKT vahendusel ühenduse võtmise viise ja üritanud leida kliendile sobivad. Näiteks kliendile, kellel ei meeldi telefoniga helistada, sest see tekitab temas ärevust, on pakutud välja, et ta võib võtta sotsiaaltöötajaga ühendust SMS-i teel ja siis selle peale tuleb sotsiaaltöötaja kliendi juurde.

Sotsiaaltöötajad arvasid, et julgustamine on väga tähtis. Kui eakal inimesel tekib julgus IKT-d kasutada, siis võivad nad jääda neid vahendeid ka edaspidi kasutama.

„Ma arvan, et kõige olulisem on see julgustamine. Et lihtsalt peamine on saada sellest tõrkest või esmasest kohmetusest üle. Kui saada nendest esimestest komistustest üle siis hakkavad asjad laabuma. [...] See on nii tavapärane, et kardetakse asju, mida ei tunne.“ (I 2_3)

Intervjuudes avaldati seisukohta, et eakaid kliente on IKT vahendeid kasutama saada keeruline. Kuna neil esineb palju takistusi nagu oskuste puudumine, terviseprobleemid, harjumuse puudumine, siis on neid keeruline ületada. Kuna tegemist on eakate inimestega, siis on neil keeruline IKT vahendeid kasutama õppida ning ka IKT kasutamise harjumust on keeruline kujundada. Eakad inimesed on elanud suurema osa oma elust ilma IKT vahendeid kasutamata ja seetõttu ei saagi eeldada, et neil oleks lihtne hakata IKT-d kasutama.

„Peamine kogemus on minul ikkagi see, et neil eakatel ei ole nii lihtne neid vahendeid kasutada kui meil noorematel. Esiteks nad ei ole harjunud, võõras asi. Teiseks, neil on igasugused tervisemured, mõni ei näe, mõni ei kuule ja nii edasi. Kolmandaks, nad ei ole paljud teadlikudki nendest uuematest võimalustest, et näiteks saab helistada ka videokõnega või mida iganes. Seega jah, nad lihtsalt pole meiega samas paadis selle koha pealt ja tuleb ise olla lihtsalt toetav ja abivalmis aga mingeid suuri arenguid ma ei loodaks neilt hetkel.“ (I 2_2)

„Jah, mina ütlen ka, et ega siin midagi väga ei olegi. Et lihtsalt põlvkonnaerinevus mängib siin suurt rolli ka. Ikka enamik minu eakatest on sellised, kes vajavad abi nende vahendite kasutamisel. Jah, helistamisega saavad üldjuhul hakkama aga kõik muu on nende jaoks nagu kosmos, et seal nad ekslevad lihtsalt ringi. Pole midagi teha, paraku ei jõua kõik nii kiirelt kohaneda.“ (I 1_3)

Sotsiaaltöötajad arvasid, et ka klientide vaatenurgast ei ole see probleemiks, kui kliendid ei oska IKT vahendeid kasutada. Vähemalt pidavat kliendid ise niimoodi arvama. Klientidel on teised probleemid tähtsamad, nagu tervisemured.

Intervjuul osalenud sotsiaaltöötaja ütles, et ta on soovitanud ühel kliendil, kellel on kuulmisega probleeme, ning see takistab telefoni kasutamist, hakata kasutama kuuldeaparaati. Selle juures on ta toonud välja, et kuuldeaparaadist oleks kliendil kasu rohkemgi kui vaid telefoniga rääkimisel, näiteks saaks ta siis paremini raadiot kuulata.

Ühe kliendi puhul, kellel oli halb nägemine, soovitas sotsiaaltöötaja hankida suuremate nuppudega telefoni. See aitas kliendil hakata telefoni kasutama.

„Palunud näiteks kliendi pojal talle suuremate nuppudega telefoni hankida ja niimoodi on ikka olnud. Lihtsalt mul oli üks vanem härra klient, kellel muidu oli kõik okei, aga lihtsalt silmadel oli kae ja siis ta hästi ei näinud enam klahvidel numbreid, et siis oli suurematega vaja. Selle ajasime jah pojaga koos korda, et sai papi jälle helistada.“ (I 1_2)

Kui kliendiga ei õnnestu telefoni teel ühendust saada, siis on sotsiaaltöötajad helistanud sellele kliendile korduvalt. Töö käigus on selgunud, et osade klientidega õnnestub telefoni teel ühendust saada, kuid tavaliselt mitte esimese kõne peale.

Üks intervjuuerija selgitas, kuidas nad on arutanud häirenupuga käepaelade jagamist eakatele klientidele. Selle abil saab klient nupuvajutusega abi kutsuda. Sellised vahendeid aga reaalsuses kasutusel veel ei ole ning intervjuus ei räägitud, millal võidakse neid kasutama hakata.

Intervjuus kirjeldati ka olukorda, kus IKT vahendusel suhtlemine kliendiga on raskendatud. Sellisel juhul on sotsiaaltöötajad üritanud kaasata kliendile lähedast inimest. Näiteks kui on vaja läbi viia kliendi hindamisi telefoni teel ja saada kliendi seisundi kohta teavet, siis kui kliendil endal on raskused selle teabe esitamise või sotsiaaltöötajast arusaamisega telefoni teel, siis on kutsutud telefonivestluses osalema ka kliendi lähedane inimene, kes saab vajadusel anda kliendi kohta infot või siis sotsiaaltöötaja küsimust kliendi käest üle küsida.

Seoses klientide raskustega sotsiaaltöötajast telefonis aru saada, üritavad nad sõnumeid selgemalt esitada. Mõnikord on sotsiaaltöötajad olnud sunnitud kord juba edastatud sõnumit kordama.

„No kui eakale telefonis midagi seletada siis tulebki nii kaua seletada kuni olen kindel, et ta aru saab. Ega siin muud lahendust ei ole, et Zoomis nad ju hakkama ei saa. Ikkagi tuleb telefoni teel hakkama saada.“ (I 2_2)

Vajadusel räägitakse kliendiga telefonis kõvema hääletooniga. Samuti räägitakse aeglasemalt ja selgema diktsiooniga.

„Teistele jälle on vaja rohkem aega harjutamiseks, et räägime aeglasemalt ja parema diktsiooniga, et see üksteisemõistmine muutuks paremaks.“ (I 2_3)

Mõnedel juhtudel leiavad sotsiaaltöötajad, et tuleb lihtsalt IKT vahendite kasutamisest loobuda, kuna see ei ole lihtsalt mõne kliendi puhul võimalik. Kui kliendil arvutit ei ole, siis ei ole võimalik ka selle abil kliendiga suhelda. Sotsiaaltöötaja peab arvestama, et sellisel juhul on vajalik kasutada silmast silma suhtlust.

„Ikka tuleb ju töö ära teha aga lihtsalt mõne puhul tuleb arvestada, et näiteks tema ei saa veebis taotluse täitmisega ise hakkama, sest tal pole arvutitki ja siis lähen talle ikka külla ja teeme koos paberi peal valmis.“ (I 1_5)

Sotsiaaltöötajad on kasutanud IKT kasutamisega seotud probleemide lahendamiseks kolleegide toetust. Üksteise käest on nõu küsitud. Intervjueeritavate väitel on olnud kolleegidega suhtlusest ja infovahetusest palju abi.

„Eks ikka minul ka see vahetu suhtlus kolleegidega ja üksteise toetamine on kõige parem tugi olnud. Selles olukorras oleme kõik ju koos olnud, et kõige paremat lahendust keegi ei tea aga üks ikka õpetame üksteist. See juhendamine sellisel kujul ongi käinud.“ (I 2_3)

Samuti märkisid sotsiaaltöötajad, et nende oskused IKT-d töös kasutada on paranenud seoses seminaridel ja koolitustel osalemisega. Sellised üritusi on korraldatud seoses COVID pandeemiaga ja sotsiaaltöötajad leidsid, et nendest on olnud palju abi.

Sotsiaaltöötajad arvasid, et ei ole õige, et nad eakatele klientidele IKT kasutamist intensiivselt peale suruvad. Pigem tuleks arvestada klientide eelistustega ja suhelda klientidega ilma IKT vahenduseta.

„Et ma ju ei saa minna kliendile suruma peale midagi, mida mulle meeldib kasutada ja mis mulle on mugav aga talle üldse ei meeldi.“ (I 1_1)

„Hea kui need vahendid mõnele abiks on aga kui ei ole siis ega seda vanainimest ei ole mul mõtet väänama ka minna.“ (I 2_4)

Intervjuudes avaldati arvamust, et võib-olla tulevikus olukord muutub ja tulevased eakad on paremate IKT oskustega ning rohkem harjunud digivahendeid kasutama. Samas praeguste eakate klientide puhul olid sotsiaaltöötajad üldiselt arvamusel, et eakaid inimesi ei õnnestu IKT vahendeid kasutama saada.

Samuti avaldati seisukohta, et sotsiaaltöö kliendid on võrreldes ülejäänud eakatega kehvemate digioskustega. Seega eakate seas on küll neid, kes kasutavad arvutit, kuid nemad ei ole sotsiaaltöö sihtrühm.

„Muidugi üks neid krapsakaid ja tragisid eakaid ole kindlasti ka, et arvutis surfavad. aga lihtsalt tihtilugu nemad pole need eakad, kellel on sotsiaaltöötaja abi vaja. Et meie klientuur niiöelda ikkagi koosneb sellistest inimestest,

kellel on endaga hakkama saamisega raskusi mingil põhjusel. Et siin on minu arvates see suurim koht, kust tuleb vahe sisse nagu.“ (I 1_5)

4. Diskussioon

Intervjuude tulemuste põhjal saab järeldada, et sotsiaaltöötajad kasutavad IKT vahenditest eakate klientidega suhtlemiseks peamiselt telefonikõnesid. Kui peamine kommunikatsioonikanal on telefonikõne, siis kasutatakse peamiselt sünkroonset kommunikatsiooni (Chen jt, 2007). Samas ei kasutata peaaegu üldse teisi sünkroonse kommunikatsiooni võimalusi. Sotsiaaltöötajad peavad videokõnede ja -konverentside kasutamist arvestades eakate klientide oskusi, harjumusi ja tehnilisi vahendeid problemaatiliseks.

Asünkroonset kommunikatsiooni (e-kiri, SMS) kasutatakse vähem ning tulenevalt eakate klientide harjumuse puudumisest on see raskendatud. Asünkroonse kommunikatsiooni kasutamine eeldab kasutaja aktiivust sisse tulnud sõnumite kontrollimisel, milleks aga eakatel klientidel harjumust ei ole. Seetõttu näiteks e-kirja kaudu suhtlus ei toimi, kui klient lihtsalt ei kontrolli, kas talle on e-kirju tulnud. Sama probleem esineb ka telefonikõnedega, kuna kliendid ei kontrolli vastamata kõnesid. Ilmselt on siingi tegemist harjumusega – vastamata kõnede kontrollimine ja neile tagasihelistamine on võimalik mobiilitelefoniga, kuid selline võimalus ei olnud kättesaadav klientide noorusajal lauatelefoniga kasutades.

Lilienthal (2016) rõhutab, et IKT vahendite kasutamisel sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtluses on oluline sihtrühmale sobiva tehnoloogilise lahenduse valik. Intervjuude põhjal võib öelda, et sotsiaaltöötajad järgivad seda põhimõtet. Telefoni kasutatakse kõige rohkem sellepärast, et see on enamasti kõige sobivam – see on klientide eelistus ja ka klientide oskused soosivad telefoni kasutamist võrreldes teiste IKT vahenditega. Ka varasemad välisriikides (Yuan jt, 2016) ja Eestis tehtud uuringud (Jürmann, 2017; Enumäe, 2020) on näidanud, et peamiseks IKT vahendiks, millega eakate klientidega suheldakse on telefon.

Intervjuude tulemuste põhjal koostasid võrdluse sotsiaaltöötajate väljatoodud probleemidest eakate klientidega IKT vahendusel töötamisel ning lahendustest, mida sotsiaaltöötajad on nende probleemide korral rakendanud. Tabelis 1 toodud tulemuste põhjal võib väita, et enamasti on ühe probleemi korral rakendatud vaid üht tüüpi lahendust. Sotsiaaltöötajad viitasid intervjuudes kogemustele, et eakate klientide harjumusi IKT kasutamisel on keeruline muuta, ja et eakate õppimisvõime IKT valdkonnas on sageli madal. Sellest tulenevalt on loogiline, et sotsiaaltöötajatel on kujunenud arusaam, et IKT vahendid ei ole eakate klientide puhul hästi rakendatavad. Seda seisukohta kinnitab ka asjaolu, et osade probleemide puhul on sotsiaaltöötajate arvates sobivaks lahenduseks IKT kasutamisest loobumine.

Tabel 1. Eakate klientidega IKT vahendusel töötamise probleemid ja lahendused

Probleemid	Lahendused
Klientide vähesed IKT oskused	Klientide juhendamine, toetamine
Klientide tervises seisund takistab kasutamist	Abivahendi soovitamine Sobiva IKT seadme soovitamine
Digivahendite puudumine kliendil	IKT kasutamisest loobumine
IKT kasutamise harjumuse puudumine kliendil	IKT kasutamisest loobumine Klientide julgustamine
Ei õnnestu kliendiga kontakti saada	Korduv ühenduse võtmine Häirenupuga käepaelad
Suhtluspartnerid ei näe üksteist	Kliendi lähedase kaasamine Sõnumi selgem edastamine
Suurem ajakulu	IKT kasutamise õpetamine
Sotsiaaltöötajate harjumused	Koolitused ja seminarid IKT kasutamisest sotsiaaltöös
Kõik probleemid üldiselt	Nõu küsimine kolleegidelt

Eakate klientidega IKT kasutamist sotsiaaltöös takistavad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate kogemuste alusel eakate vähesed oskused, mis eriti avalduvad arvuti kasutamise puhul. Seega viitavad töö tulemused ealisele digilõhele (Elena-Bucea jt, 2020). Kõikide klientide puhul ei ole digilõhe siiski mitte ealine, vaid osadel juhtudel ka oskuste põhine. Niehaves ja Plattfot (2014) väidavad, et eakad ei moodusta homogeenset gruppi ja nende seas on ka aktiivseid IKT kasutajaid. Intervjuudest selgus sarnane seisukoht, et eakate IKT oskused on erinevad. Paraku aga sotsiaaltöö kliendid on pigem sellised eakad, kes ei oska IKT-d kasutada. Selle tõid välja ka uuringus osalenud sotsiaaltöötajad, et nende klientidel on enamasti elus olulisemaid muresid kui IKT vahendite õppimine.

Kui eakate oskused takistavad neil IKT kasutamist, siis sotsiaaltöötajate arvates on lahenduseks nende oskuste õpetamine. Seda on ka sotsiaaltöötajaid teinud, mis vastab Baker jt (2014) seisukohale, et ajalooliselt on sotsiaaltöötajate üheks rolliks olnud aidata klientidel uute tehnoloogiatega kohaneda. Paraku nõuab selline õpetamine palju aega ja kuna eakate õppimisvõime ei ole väga kõrge, siis on tulemused visad tulema. Sotsiaaltöötajad leiavad, et neil ei ole eakatele klientidele IKT õpetamiseks nii palju aega, kui oleks vaja. Seega peaks seda õpetust andma keegi teine. Intervjuudes toodi välja mõte, mida on esitanud ka Tambaum (2017), et nooremad põlvkonnad saaksid eakatele IKT oskuseid edasi anda. Võimalik, et need tulemused viitavad ka sotsiaaltöötajate vähestele võimekusele eakatele IKT oskuseid õpetada, kuigi sotsiaaltöötajad ise seda intervjuudes välja ei toodud. Kui enda kogemused sotsiaaltöötajate

õpetamise tulemuslikkusega on pigem negatiivsed, siis võib olla sellega seotud seisukoht, et eakate õpetamisega võiksid tegeleda teised inimesed. Tuleb arvestada, et sotsiaaltöötajatel reeglina puudub väljaõpe IKT oskuste õpetamiseks, mistõttu nende sellekohased oskused ei tarvitse olla väga kõrged.

Teise probleemina selgus, et osadel eakatel esineb IKT kasutamist takistavaid terviseprobleeme. Sarnaselt kirjanduses tooduga nimetati probleeme nägemise, kuulmise ja mootorikaga (Krueger, 2019). Sotsiaaltöötajate arvates ei ole need probleemid aga ületamatud ning lahendustena on eakatele soovitatud abivahendite (kuuldeaparaat) kasutamist või siis sobivate nutiseadmete (suuremate nuppudega telefon) hankimist. Seega ühtib sotsiaaltöötajate seisukohta Chaffin ja Harlow (2005) omaga, kes samuti peavad tervises seisundist tulenevaid takistusi IKT kasutamisel ületatavateks.

Kuna kõikidel klientidel ei ole digivahendeid, on sotsiaaltöötajad mõnedel juhtudel loobunud selle suhtluskanali kasutamisest. Sotsiaaltöötajad ei hakka klientidele ise IKT vahendeid hankima ja ilmselt ei soovi nad ka klientidele peale käia, et nad peaksid sellised vahendid muretsema. Vastupidiselt, sotsiaaltöötajate seisukohaks on, et eakale inimesele IKT kasutamist peale suruda ei ole õige.

Sarnaselt Roupa jt (2010) selgus ka käesolevas töös, et IKT kasutamine tekitab osakate eakate jaoks hirmu, kuna sellekohased kogemused ja oskused on vähesed. Siinkohal on oluline lähtuda kliendi huvidest, kui klient on valmis IKT kasutamist omandama siis sotsiaaltöötaja võiks teda seejuures juhendada ja julgustada. Ka Lee jt (2019) väidavad, et sotsiaaltöötajad peaksid oma kliente julgustama IKT-d kasutama.

IKT vahendusel toimuv suhtluses on kommunikatsioonis takistuseks piiratud või puuduvad võimalused hääletooni ja näoilme tajumisel, mis muudavad suhtluse vaesemaks ja võivad tekitada vestluspartnerite vahel valestimõistmist (Lilienthal, 2016; Enumäe, 2020). Käesolevas töös selgus samuti, kliendi näoilme nägemise võimaluse puudumine on telefoni vahendusel toimuv suhtluses probleemiks. Niimoodi on keerulisem saada aru kliendi seisundist ja tema murest. Probleem on tugevam, kui kliendil on raskuseid enda telefonis väljendamisega.

Selleks, et sotsiaaltöötaja saaks IKT vahendusel toimuv kommunikatsioonis paremini kliendist aru, on sotsiaaltöötajad mõnikord kaasanud kliendi lähedasi. Lähedane inimene saab edastada omalt poolt infot kliendi kohta ja ka öelda sotsiaaltöötaja küsimuse kohapeal kliendile edasi. Ilmselt mõnedel juhtudel on eakal inimesel lihtsam aru saada kõrval oleva lähedase inimese

jutust kui telefonist kuulnud sotsiaaltöötaja jutust. Selleks, et klient saaks telefonis sotsiaaltöötajast paremini aru, üritavad sotsiaaltöötajad anda edasi oma sõnumit kõva ja selge häälega, vajadusel kordavad sõnumit.

Sotsiaaltöötajate hinnangul kaasneb IKT vahendusel toimuva suhtlusega suurem ajakulu. IKT vahendusel võtab selgituste andmine kauem aega ja ka kliendist võib olla keerulisem aru saada, mis samuti tekitab ajakulu. Mõnikord kalduvad kliendid lobisema. Seega intervjuude tulemused ei kinnita kirjanduse avaldatud seisukohta (Enumäe, 2020; Zhu ja Andresen, 2020), et IKT kasutamine aitab sotsiaaltöös aega kokku hoida. Teoorias on rõhutatud, et IKT kaudu suheldes on sotsiaaltöötajal võimalik kokku hoida aega, mis kulub kliendi juurde sõitmiseks (Enumäe, 2020), mida intervjuude tulemuste põhjal ei saa ümber lükata, kuid ilmselt läheb telefonivestluse pidamiseks eaka kliendiga tunduvalt rohkem aega, kui kuluks temaga silmast silma suheldes. See on tõenäoliselt põhjuseks, miks sotsiaaltöötajad tajuvad eakatega IKT vahendusel suhtlust kui suurt ajakulu tekitavat kommunikatsiooniviisi. Seega on käesoleva uuringu põhjal võimalik väita, et eakate sihtrühma eripära on suurem ajakulu IKT vahendite kasutamisel sotsiaaltöös.

Intervjuude põhjal osutusid IKT kasutamise takistuseks ka sotsiaaltöötajate vähesed harjumused IKT vahendusel sotsiaaltööd teha. Sotsiaaltöötajad on harjunud klientidega silmast silma suhtlema ning intervjuude tulemused viitavad sellele, et laialdasem IKT kasutamine COVID-19 pandeemia ajal on sotsiaaltöötajate jaoks olnud pealesunnitud. Kui pandeemiat ei oleks olnud, siis nad ei kasutaks IKT-d nii palju ja pigem viitavad intervjuude tulemused sellele, et nad ootavad, et pärast pandeemiat on võimalik jällegi suhelda klientidega tavapärasel viisil. Sellele probleemile intervjuudest lahendust ei selgunud. Minu arvates võib see probleem aja jooksul leeveneda, kuna tänapäeval sotsiaaltöötajad peavad paratamatult teatud määral IKT-d kasutama. Abi võib olla ka IKT-alastest koolitustest.

Kuivõrd intervjuudes tuli välja, et sotsiaaltöötajad on kaalunud võimalust hakata eakate klientide puhul kasutama häirenupuga kaelapaelasid, siis see viitab sotsiaaltöötajate innovaativsusele IKT kasutamise valdkonnas. Seega ei saa väita, et kõik sotsiaaltöötajad oleksid negatiivselt meelestatud IKT kasutamise suhtes.

Mitmed varasemates uuringutes tõstatunud probleemid IKT kasutamise kohta sotsiaaltöös käesoleva uuringu intervjuudest välja ei tulnud. Sotsiaaltöötajad ei maininud probleeme andmete turvalisuse ja konfidentsiaalsusega (Lilienthal, 2016; Reamer, 2013), mis võivad esineda ka telefonikõnede puhul (Jürmann, 2016). Samuti ei tulnud intervjuust välja probleemid kliendi

tuvastamisega (Lilienthal, 2016), tõrked IKT seadmete töös (Ince ja Griffiths, 2011). Üks põhjus võib olla, et kuna uuringus osalenud sotsiaaltöötajad kasutasid IKT vahendeid üldjuhul vaid nende klientidega, keda nad juba tunnevad, siis neil ei teki kahtlust isiku vastavuse osas. Teisalt võib arvata, et kuna eakad pöörduvad sotsiaaltöötaja poole üldjuhul mõne murega ja/või abi saamiseks, siis puudub neil motiiv oma tegelikku isikut varjata või muul moel sotsiaaltöötajat petta.

Sotsiaaltöötaja liigse kättesaadavuse probleemile IKT vahendusel teatud määral vihjati seoses sellega, et mõned kliendid helistavad palju. Samas on käesoleva uuringu eripäraks, et sotsiaalmeediat eakate klientidega suhtluseks praktiliselt ei kasutata. Seetõttu ei esine ka Lilienthal (2016) ja Jürmann (2017) poolt läbiviidud uuringutes avaldunud probleeme, et kliendid eeldavad, et sotsiaaltöötaja peaks olema pidevalt kättesaadav ja et nad hakkavad võtma klientidega ühendust ebasobival ajal. Ilmselt on telefoni teel ühenduse võtmine mõnevõrra rohkem piiritletud suhtluse vormiks võrreldes sotsiaalmeedias kiirsõnumi saatmisega. Samas võib eakate puhul olla asi harjumuses, nad on kasvanud ajal, mil üksteiselt ei eeldatud kogu aeg kättesaadav olemist ning nad peavad tööaegadest kinni. Lisaks on sotsiaaltöötajad need, kes seavad piirid, millal nad töötelefonile vastavad. Samuti on võimalik, et erinevalt noorematest klientidest on eakate klientide jaoks mõistev, et ei ole sobiv igal ajal sotsiaaltöötaja poole pöörduda.

Tehnoloogia omaksvõtu mudeli (Colvin ja Bullock, 2014) järgi võib intervjuude tulemuste põhjal öelda, et sotsiaaltöötajate arvates on eakate klientide jaoks IKT rakendamise kasud suhteliselt väikesed ja samas vahendite kasutamise keerukus on kõrge. Intervjuudest nähtus, et eakad kliendid kohati ei näe vajadust IKT kasutada ja kasutama õppida. Samas on IKT vahendite kasutamise oskused eakatel madalad ning IKT kasutamist võivad raskeks või ebameeldivaks muuta ka klientide tervisprobleemid või lihtsalt harjumuse puudumine. Samas ka sotsiaaltöötajad ise ei arva, et oleks väga vajalik, et eakad hakkaksid rohkem IKT-d kasutama ja seda just sotsiaaltöö kontekstis. Selle põhjal võib väita, et IKT vahendusel tehtav sotsiaaltöö on olnud COVID pandeemia kontekstis osaliselt paratamatu nähtus, mida aga tulevikus pigem soovitatakse vältida.

Zhu ja Andresen (2020) hoiatavad, et sotsiaalteenuste muutumine IKT põhiseks võib tekitada sihtgruppides, kellel esineb IKT kasutamises takistusi, tõrjutuse. Käesoleva töö tulemused näitavad, et sotsiaaltöötajad soovivad teha klientidega vahetul kontaktil põhinevat sotsiaaltööd. Eriti just olukordades, kus nähakse IKT vahendusel toimuv suhtlus kliendi puhul ei toimi või kus

klient seda ei soovi, peetakse oluliseks vahetut suhtlust. Samas sotsiaaltöötajad ise ei saa alati otsustada sotsiaaltöö korralduse üle ning vajadus IKT vahendusel sotsiaaltööd teha võib tuleneda välistest ja ootamatustest teguritest nagu juhtus COVID pandeemia ajal.

Uuringu põhjal võib soovitada sotsiaaltöötajatel võimaluste piires eakaid kliente õpetada IKT-d kasutama ning julgustada kliente IKT vahendeid proovima. Oluline on vähendada hirmu IKT ees ja tekitada IKT kasutamise harjumusi. Kui IKT kasutamist piiravad kliendi terviseprobleemid, siis tuleks otsida nendele probleemidele lahendusi.

Uurimistulemuste põhjal võib soovitada sotsiaaltöötajatel teha omavahel koostööd, kui neil esinevad probleemid IKT vahendusel eakatega tehtavates sotsiaaltöös. Omavaheline kogemuste vahetamine ja nõu küsimine tulevad töö tulemuste põhjal kasuks ning üheskoos leitakse lahendusi. Lisaks sellele võib tulemuste põhjal soovitada sotsiaaltöötajatele erialaseid koolitusi ja seminare, kus tutvustatakse sotsiaaltöö optimeerimise võimalusi IKT vahendite abil. Sotsiaaltöötajate pädevuse tõstmine aitab neil ka oma kliente edukamalt juhendada.

KOKKUVÕTE

Lõputöös uurisin IKT kasutamist eakate klientidega Eesti sotsiaaltöötajate seas. Sellel eesmärgil viisil läbi kaks fookusgrupi intervjuud üheksa sotsiaaltöötajatega. Kõik uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on teinud IKT vahendatud sotsiaaltööd 65-aastaste ja vanemate klientidega.

Temaatilisest kirjandusest selgus, et IKT kasutamise eeliseks sotsiaaltöös on ajaliste ja rahaliste ressursside kokkuhoid, parem sobivus klientidele, kes ei soovi silmast silma suhelda ning osadel juhtudel võimalus tagada klientide anonüümsus. Osade IKT-l põhinevate suhtluskanalite eeliseks on võimalus võtta vastamiseks mõtlemisaega ja vestluse sisuga hiljem tutvuda.

IKT kasutamise probleemideks sotsiaaltöös on varasemat uuringute põhjal klientide ja sotsiaaltöötajate vähesed oskused IKT vahendeid kasutada, eksliku mulje jätmine sotsiaaltöötaja pidevast kättesaadavusest, isikliku ja ametialase suhtluse piiride hägustumise oht, andmete konfidentsiaalsuse ja turvalisuse probleemid. Osade suhtluskanalite puhul võib olla probleeme kliendi isiku tuvastamisega ning suureneb risk, et klient esitab ebaõiget informatsiooni. Tulenevalt suhtluskanalist võivad olla võimalused klientidest aru saada piiratumad, seda eriti kehakeele ja emotsioonide jälgimisel, seega on suurem risk arusaamatusteks.

Eakate IKT vahendite kasutamist kirjeldasin tehnoloogia omaksvõtu mudeli abil ning käsitlesin ka digilõhet. Eakad kasutavad võrreldes nooremate inimestega IKT vahendeid vähem, sest ei suuda enda jaoks näha sellest saadavat kasu ning nende jaoks on IKT kasutamine raskendatud väheste oskuste ja IKT vahendite puudumise tõttu. Eakad inimesed on pidanud IKT oskused omandama hilisemas vanuses ning nad võivad tajuda IKT kasutuselevõttu pealesunnituna.

Uurimusest selgus, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad IKT vahenditest eakate klientidega suhtlemiseks peamiselt vaid telefoni, mida kasutatakse telefonikõnede pidamiseks. SMS ja e-post on vähem kasutusel ja sotsiaaltöötajate poolt mainiti ka sotsiaalmeedia kasutamist. Telefon on klientide eelistuseks ja paljud kliendid ei oska teisi IKT vahendid kasutada. IKT vahendusel toimuv suhtlus toimub mõnikord kliendi algatusel, tavaliselt kui klient helistab sotsiaaltöötajale. Ka sotsiaaltöötajad helistavad klientidele. IKT vahendusel toimuvat kommunikatsiooni kasutatakse kliendi probleemide lahendamiseks, lihtsalt suhtlemiseks, dokumentide täitmiseks ja saatmiseks ning klientide teavitamiseks. Seoses COVID-19 pandeemiaga on sotsiaaltöös arvates IKT vahendusel toimuv suhtlus suurenenud ning seda on ajutiselt kasutatud ka toiminguteks, mis varem eeldasid kohtumist kliendiga nagu puude pikendamine.

IKT kasutamisel sotsiaaltöös eakate klientidega on probleemiks klientide vähesed oskused. Need avalduvad peamiselt arvuti, aga ka telefoni kasutamise juures. Väheste oskuste tõttu kliendid kardavad IKT vahendeid kasutada. Osadel eakatel esineb terviseprobleeme, mis takistavad IKT kasutamist. Need probleemid on seotud nägemise, kuulmise ja mootorikaga. Paljudel eakatel klientidel ei ole muid IKT vahendeid peale telefoni. Sellest tulenevalt ei olegi võimalik nendega muude IKT vahendite kaudu suhelda. Eakad kliendid ei ole harjunud IKT vahendeid kasutama. Harjumatusel seondub soovimatus IKT-d kasutada. IKT vahendusel suhtlemisega on sotsiaaltöötajatel tulnud ette probleeme, et ei õnnestu klienti kätte saada. Lisaks on IKT puuduseks, et suhtluspartnerid ei näe üksteist, mis tekitab mõlema osapoole jaoks kommunikatsioonis probleeme. Seetõttu venib suhtlus ajaliselt pikemaks ja kliendi olukorrast ülevaate saamine on raskendatud. Samuti on visuaalse kontakti puudumine mõnede klientide jaoks ärritav. IKT kasutamisel on probleemideks veel suurem ajakulu ning sotsiaaltöötajate endi vähesed harjumused seda sotsiaaltöös kasutada.

Probleemide lahendamiseks on sotsiaaltöötajad kliente õpetanud, milleks pole aga alati piisavalt aega ning mille tulemuslikkust sotsiaaltöötajad kõrgelt ei hinda. Sotsiaaltöötajad julgustavad eakaid IKT-d kasutama. Nad on näidanud välja erinevaid IKT vahendusel ühenduse võtmise viise ja üritanud leida kliendile sobivad. Terviseprobleemide puhul on pakutud välja lahendusi sobiva abivahendi või teistsuguse IKT kasutamise näol. Kui probleem seisneb selles, et kliendiga ei õnnestu ühendust saada, siis üritatakse seda korduvalt teha või minnakse kliendi juurde kohale. Sotsiaaltöötajad on kaasanud IKT vahendusel toimuvasse suhtlusesse kliendi lähedasi, et oleks tagatud parem üksteisemõistmine olukorras, kus kommunikatsioonikanali olemus seda takistab. Mõnede probleemide korral on sotsiaaltöötajad otsustanud IKT kasutamises loobuda. Samuti on probleemide korral pöördutud abi saamiseks kolleegide poole.

Sotsiaaltöötajad leidsid, eakaid kliente on IKT vahendeid kasutama saada keeruline ja et kliente ei peaks selleks survestama. Sotsiaaltöötajad ei pea seda, et eakatega on raske IKT vahendusel sotsiaaltööd teha suureks probleemiks ning nad leiavad, et sotsiaaltöö peaks põhinema vahetul kontaktil. Kuigi tõdetakse, et IKT kasutamine võiks muuta sotsiaaltöötajate tööd kergemaks, ei peeta seda oluliseks.

Sotsiaaltöötajatele IKT kasutamise võimaluste tutvustamine lähtuvalt nende igapäeva tööst, aitaks ka sotsiaaltöö klientide IKT oskusi parandada. Kui mõlema poole oskused ajas arenevad, võib ka sotsiaaltöö tegemine IKT vahendite toel ladusamaks minna, et pakkuda kliendile parimat võimalikku abi ning tuge.

SUMMARY

Social workers' experiences of ICT-mediated social work with elderly clients

In my dissertation, I investigated the use of ICT with elderly clients among Estonian social workers. I conducted two focus group interviews with nine social workers. All social workers surveyed have experiences of ICT-mediated social work with clients aged 65 and over.

The thematic literature showed that the advantage of using ICT in social work is the saving time and financial resources, better suitability for clients who do not want to communicate face-to-face, and in some cases the possibility to ensure client anonymity. The advantage of some ICT-based communication channels is the opportunity to take time to respond and learn about the content of the conversation later.

Problems with the use of ICT in social work include the lack of skills of clients and social workers to use ICT tools, the false impression of the constant availability of a social worker, the risk of blurring the boundaries of personal and professional communication, data confidentiality and security. Some communication channels may have problems identifying the customer and increase the risk that the customer will provide incorrect information. Depending on the communication channel, there may be more limited opportunities to understand customers, especially when observing body language and emotions, so there is a higher risk of misunderstandings.

I described the use of older ICT tools using a technology adoption model and also addressed the digital divide. Older people use ICT less than younger people because they do not benefit from it and they find it difficult to use ICT due to low skills and lack of ICT tools. Older people have had to acquire ICT skills at a later age and may feel forced to adopt ICT.

The study revealed that the social workers who participated in the study mainly use only the phone calls to communicate with elderly clients. SMS and e-mail are less used and the use of social media was rarely mentioned by social workers. Phone calls are preferred by clients as many of them do not know how to use any other ICT tools. ICT-mediated communication is sometimes initiated by the client, usually when the client calls a social worker. ICT-mediated communication is used to solve customer problems, fill in and send documents, inform customers. In some cases, the customers call social workers just to talk with someone. In the context of the COVID pandemic, social work has seen an increase in ICT-mediated

communication and has also been used temporarily for activities that previously required a meeting face-to-face with a client.

Lack of skills of elderly customers is a problem for using ICT in social work with elderly clients. Lack of skills is a more severe problem for using a computer, although it is sometimes an obstacle to using a telephone as well. Due to low skills, customers are afraid to use ICT tools. Some older people have health problems that prevent them from using ICT. These problems are related to vision, hearing and motor skills. Many elderly customers do not have access to ICT tools other than telephone. Thus, it is not possible to communicate with them through other ICT tools. Older customers are not used to using ICT tools, which causes reluctance to use ICT. The disadvantage of ICT is that the communication partners do not see each other, which creates communication problems for both parties. Therefore, the communication takes longer and it is difficult to get an overview of the client's situation. The lack of visual contact is also annoying for some customers. The problems with using ICT are even more time consuming and the low habits of social workers themselves to use it in social work.

Social workers teach clients to ICT, but they do not always have enough time for that and they sometimes find it difficult to do. Social workers encourage older people to use ICT. They have shown different ways to apply ICT for communication and tried to find suitable options for the customer. In the case of health problems, solutions have been proposed in the form suitable aids or ICT devices. If the problem is that the customer cannot be reached, it will be repeatedly attempted or the customer will be contacted. Social workers have involved the client's relatives in the ICT-mediated communication in order to ensure better mutual understanding in a situation where the nature of the communication channel prevents it. In some cases, social workers have decided to abandon the use of ICT. In case of ICT communication problems, they have also turned to colleagues for help.

Social workers felt that it was difficult to get older clients to use ICT tools and that clients should not be pressured to do so. Social workers do not consider that difficulties in ICT-mediated communication with elderly customers is a major problem, they believe that social work should be based on direct contact. Although it is acknowledged that the use of ICT could make the work of social workers easier, it is not considered important.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Adamssoo, K. G. (2018). *Eakate digipädevus – hoiakud ja probleemid nutitelefone kasutamisel*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Ainsaar, M., & Soidla, I. (2018). Mis aitab saada digiühiskonna liikmeks? *Riigikogu Toimetised*, 37, 181-189.
- Amaro, F., & Gil, H. (2011). ICT for elderly people: «yes, 'they' can!». In *e-CASE & e-Tech International Conference 2011* (pp. 3792-3803). Taipei: Knowledge Association of Taiwan.
- 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.
- Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2018). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143-155.
- Chaffin, A. J., & Harlow, S. D. (2005). Cognitive learning applied to older adult learners and technology. *Educational Gerontology*, 31(4), 301-329.
- Chen, Y., Liu, C., & Wong, R. (2007). The adoption of synchronous and asynchronous media in the teaching of a second language. *Issues in Information Systems*, 3(1), 217-223.
- Colvin, A. D., & Bullock, A. N. (2014). Technology acceptance in social work education: Implications for the field practicum. *Journal of Teaching in Social Work*, 34(5), 496-513.
- Cwikel, J., & Friedmann, E. (2020). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6), 730-745.
- Dascălu, M., Rodideal, A., & Popa, L. (2018). In Romania, Elderly People Who Most Need ICT Are Those Who Are Less Probable to Use It. *Revista de Asistentă Socială*, (2), 81-95.
- Eesti sotsiaallala töötaja eetikakoodeks. (2005). Kutsekoda. Loetud aadressil: <https://eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/lisa-3sotsiaallala-tootaja-eetikakoodekspdf-2.pdf>
- Elena-Bucea, A., Cruz-Jesus, F., Oliveira, T., & Coelho, P. S. (2021). Assessing the role of age, education, gender and income on the digital divide: evidence for the European Union. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 1007-1021.

Enumäe, M. (2020). *IKT-vahendite kasutamine töös klientidega eriolukorras sotsiaalala töötajate kogemuste alusel*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool.

Fitch, D. (2019). Using Data to Improve Client Services. In L. Goldkind, L. Wolf and P.P. Freddolino. (Eds.) *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations and Communities* (pp. 109-125). New York: Oxford University Press.

High-risk groups for COVID-19. (2021). Loetud aadressil:
<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/high-risk-groups>

ICT goods categories. (2017). UNCTAD Stat. Loetud aadressil:
https://unctadstat.unctad.org/EN/Classifications/DimHS2017Products_Ict_Hierarchy.pdf

Ince, D., & Griffiths, A. (2011). A chronicling system for children's social work: Learning from the ICS failure. *British Journal of Social Work*, 41(8), 1497-1513.

IT23: Koduse internetiühenduste leibkonnad. (2021). Statistikaamet. Loetud aadressil:
https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__infotehnoloogia__infotehnoloogia-leibkonnas/IT23/table/tableViewLayout2

IT32: 16-74-aastased arvuti- ja internetikasutajad. (2021). Statistikaamet. Loetud aadressil:
https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__infotehnoloogia__infotehnoloogia-leibkonnas/IT32

Jürmann, K. (2017). Info- ja kommunikatsiooni tehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös, *Sotsiaaltöö*, 4/2017, 39-43.

Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Loetud aadressil
<https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Khan, T. H., & MacEachen, E. (2022). An Alternative Method of Interviewing: Critical Reflections on Videoconference Interviews for Qualitative Data Collection. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 1-12.

Kim, J., & Gray, J. (2016). Qualitative evaluation of an intervention program for sustained internet use among low-income older adults. *Ageing International*, 41(3), 240-253.

- Kuznetsov, V. (2019). *Innovatiivsete tarkvaraarenduste integreerimine mobiilsetesse nutiseadmetesse sotsiaaltöö sekkumise instrumendiks lähisuhtevägivalla leevendamise eesmärgil*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Kuulpak, K. (2020). Väino Maasalu: „Püüan olla eeskujuks kogukonnas ja oma lastele”, *Sotsiaaltöö*, 4/2017, 3-8.
- Krueger, A. (2019). Promoting Real Abilities in a Virtual World. In L. Goldkind, L. Wolf and P.P. Freddolino. (Eds.) *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations and Communities* (pp. 13-35). New York: Oxford University Press.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn
- Lee, Y. C., & Malcein, L. A. (2020). Users' mental models for computer-mediated communication: Theorizing emerging technology and behavior in eHealth applications. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 354-366.
- Lee, S. J., Walsh, T. B., & Lee, J. Y. (2019). mDad: Helping Dads by Better Parents with Mobile Phones. In L. Goldkind, L. Wolf and P.P. Freddolino. (Eds.) *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations and Communities* (pp. 54-71). New York: Oxford University Press.
- Lilienthal, A. (2016). *Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine sotsiaaltöös ja sellega kaasnevad eetilised probleemid*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Linno, M. (i.a). Kodeerimine ja kategoriseerimine. Loetud aadressil <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/kodeerimine-ja-kategoriseerimine>
- 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.
- Maier, C., Laumer, S., & Eckhardt, A. (2011). Technology adoption by elderly people—an empirical analysis of adopters and non-adopters of social networking sites. In A. Heinzl, P. Buxmann, O. Wendt and T. Weitzel (Eds.) *Theory-guided modeling and empiricism in information systems research* (pp. 85-110). Physica-Verlag HD.

- Mishna, F., Sanders, J., Fantus, S., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M., & Milne, B. (2021). #socialwork: Informal use of information and communication technology in social work. *Clinical Social Work Journal*, 49(1), 85-99.
- Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 725-738.
- Mõim, E. (2020). *Sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöö praktikas erinevate sotsiaalvaldkonna töötajate kogemuste näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Mänd, M.-L. (2019). *IKT-põhise teenuse rakendamine laste abistamisel: laste ja spetsialistide vaade*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- NASW, ASWB, CSWE & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice. (2017). National Association of Social Workers. Loetud aadressil: https://www.socialworkers.org/includes/newincludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 1-13.
- Nutika spetsialiseerumise raport info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogia kui kasvuvaldkonna kohta. (2019). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Loetud aadressil: <https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2019/01/IKT-raport.pdf>
- Oh, Y. S., Choi, E. Y., & Kim, Y. S. (2018). Predictors of smartphone uses for health information seeking in the Korean elderly. *Social Work in Public Health*, 33(1), 43-54.
- Penfold, K. L., & Ogden, J. (2021). Exploring the experience of Gamblers Anonymous meetings during COVID-19: a qualitative study. *Current Psychology*, 1-14.

Perry, M. S., & Werner-Wilson, R. J. (2011). Couples and computer-mediated communication: A closer look at the affordances and use of the channel. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 40(2), 120-134.

Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.

Riordan, M. A., & Kreuz, R. J. (2010). Cues in computer-mediated communication: A corpus analysis. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1806-1817.

Rosenblad, Y., Tilk, R., Mets, U., Pihl, K., Ungro, A., Uiboupin, M., Lepik, I., Leemet, A., Kaelep, T., Krusell, S., Viia, A., Leoma, R. (2021). COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõu- ja oskuste vajaduse muutusele. Uringuaruanne. Tallinn: SA Kutsekoda, tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA.

Roupa, Z., Nikas, M., Gerasimou, E., Zafeiri, V., Giasyrani, L., Kazitori, E., & Sotiropoulou, P. (2010). The use of technology by the elderly. *Health Science Journal*, 4(2), 118-126.

Rämmer, A. (2014). Valimi moodustamine. Loetud aadressil: <https://samm.ut.ee/valimid>

Saks, K., Maimets, T., Tamm, R., Uiho, R., Pääsuke, M., Tulviste, T., Soots, A., Sakkeus, L., Tambaum, T., Medar, M., Tulva, T., Murov, A. (2017). *Gerontoloogia*. Tartu Ülikool. Tartu Ülikooli kirjastus.

Signal for Help. (2021). Canadian Women's Foundation. Loetud aadressil: <https://canadianwomen.org/signal-for-help/>

Sotsiaalministeeriumi juhised kohalikele omavalitsustele sotsiaalteenuste ja lastekaitsetöö korraldamiseks. (2020). Sotsiaalministeerium. Loetud aadressil: <https://www.elvl.ee/sotsiaalministeeriumi-juhised-kohalikele-omavalitsustele-sotsiaalteenuste-ja-lastekaitsetoo-korraldamiseks>

Zhu, H., & Andersen, S. T. (2020). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 1-15.

Tambaum, T. (2017). Teenaged Internet tutors' use of scaffolding with older learners. *Journal of Adult and Continuing Education*, 23(1), 97-118.

The incredible growth of the Internet since 2000. (2010). Solarwinds Pingdom. Loetud aadressil: <https://www.pingdom.com/blog/incredible-growth-of-the-internet-since-2000/>

Toros, K. & Falch-Eriksen, A. (2020). Lastekaitsetöö COVID-19 pandeemia ajal Eestis. *Sotsiaaltöö*, 4/2020, 82-87.

Van Dijk, J. A. (2017). Digital divide: Impact of access. In P. Rössler, C. A. Hoffner and L. van Zoonen. *The International Encyclopedia of Media Effects* (pp. 1-11), John Wiley & Sons.

Vähi, M., & Tiit, E.-M. (2014). *Eesti rahvastikuproгноos kuni aastani 2040*. Loetud aadressil: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Uuringud/Ruumiline_planeerimine/2014_eesti_rahvastikuproгноosi_metoodika.pdf

Vihalemm, T. (2014). Fookusgrupi intervjuu. Loetud aadressil: <https://samm.ut.ee/fookusgrupi-intervjuu>

Yuan, S., Hussain, S. A., Hales, K. D., & Cotten, S. R. (2016). What do they like? Communication preferences and patterns of older adults in the United States: The role of technology. *Educational Gerontology*, 42(3), 163-174.

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Sissejuhatatus intervjuuerija poolt

Uuringu sisu tutvustus, vestluse salvestamiseks loa küsimine ja intervjuueritavatele anonüümsuse lubamine.

Intervjuu põhiosa

Sissejuhatavad küsimused

1. Nimetage palun, milliseid IKT vahendeid Te eakatega suhtlemiseks sotsiaaltöös kasutate.
2. Kui tihti te nimetatud vahendeid oma töös kasutate?
3. Milliseid vahendeid kliendid eelistavad?
4. Milliseid vahendeid teie sotsiaaltöötajatena eelistate?
5. Kirjeldage palun, millistes olukordades te suhtlete eakate klientidega IKT vahendusel
6. Kuidas teie hinnangul on COVID pandeemia mõjutanud IKT kasutamist eakatega sotsiaaltöös?

Põhiküsimused

1. Nimetage palun, mis on Teie jaoks kõige olulisem probleem eakate klientidega IKT vahendusel tehtavas sotsiaaltöös. Kui Te ei oska nimetada kõige olulisemat probleemi, tooge välja probleem, mis Teile esimesena mõttesse tuleb. Palun tooge igaüks välja üks kõige olulisem probleem.
2. Milles see probleem täpsemalt seisneb? Kuidas see probleem sotsiaaltööd takistab?
3. Kuidas te olete seda probleemi lahendanud? Kes on teid selle juures aidanud?
4. Kui tulemuslikud on teie lahendusd olnud?
5. Milline on teie kogemus selliste eakatega, kellel on probleeme IKT kasutamisega?

Väljajuhatus intervjuuerija poolt

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Katriin Sepma

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

Sotsiaaltöötajate kogemused IKT vahendite kasutamisel eakatega töötamisel,

mille juhendaja on Merle Linno,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Katriin Sepma

23.05.2022