

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöökorralduse osakond

Marina Skljarenko

**INTELLEKTIPUUDEGA INIMESED
SOTSIAALMEEDIA KASUTAJATENA
SAAREMAA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kandela Õun

Pärnu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

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

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade sotsiaalmeediast ja selle rollist erihoolekandes	7
1.1. Sotsiaalmeedia tähtsus tänapäeval	7
1.2. Küberkiusamine sotsiaalmeedias	10
1.3. Intellektipuudega inimese ohud ja võimalused sotsiaalmeedias	12
1.4. Erihoolekandeteenustele suunamine ja nende kirjeldus	17
2. Uuring Intellektipuudega inimeste kogemustest ja teadmistest sotsiaalmeediast	19
2.1. Ülevaade Saaremaa erihoolekande teenuseosutajatest ja nende poolt pakutavatest teenustest	19
2.2. Sissejuhatus uurimismetoodikasse ja valimi kirjeldus	21
2.3. Uuringu tulemused	26
2.3.1. Saaremaa erivajadustega inimeste teadmised ja kogemused internetist ...	26
2.3.2. Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmised sotsiaalmeediast	28
2.3.3. Saaremaa intellektipuudega inimeste kogemused sotsiaalmeedias	31
2.3.4. Teenuseosutaja roll intellektipuudega inimese juhendamises sotsiaalmeedias	32
2.4. Analüüs, järeldused ja ettepanekud	33
Kokkuvõte	41
Viidatud allikad	43
Lisad	48
Lisa 1. Kvantitatiivne ankeetküsitlus	48
Lisa 1 järg	49
Lisa 2. Intervjueerimiskava	50
Summary	51

SISSEJUHATUS

Antud teema, intellektipuudega inimesed sotsiaalmeedia kasutajatena, on rohkem teadvustatud välisriikides ehk on palju erinevaid uuringuid tehtud erinevate puudega inimeste kogemustest ja teadmistest sotsiaalmeediast üldiselt. Lõputöö autor leidis rohkelt uuringuid välisriikide teadusartiklite väljaannetest, uurides võrdluseks Eestis sama valdkonda, selgus, et materjale selle kohta on pigem vähe ning puudus ülevaade intellektipuudega inimeste teadmistest ja kogemustest sotsiaalmeedias.

Individuaalintervjuud viiakse läbi Saaremaal, kuna autor elab ja töötab Saaremaal, polnud tal füüsiliselt võimalik teha intervjuusid väljaspool Saaremaad ning antud lõputöö puhul on oluline ka vahetu kontakt intellektipuudega inimeste endiga. Lõputöö põhjalikuma ülevaate andmiseks, otsustati teha ankeetküsitlus Saaremaa toetatud erihoolekande teenustel olevate inimestega. Uurimistöö täiustamiseks küsitakse juurde erihoolekandes tegutsevatest ekspertidelt ja veebikonstaablilt nende nägemist teemal erivajadusega inimesed sotsiaalmeedias. Soovitakse uurida ekspertide arvamust erihoolekande toetatud teenuste kirjelduste osas ehk kas need on piisavalt põhjalikud oma sisult kuna MTÜ Erihoolekandeteenuste pakkujate liit on oma pöördumises pööranud tähelepanu, erihoolekande teenuste sisu kirjeldusele, mis on riigiteatajas liiga üldiselt kirjeldatud ega toeta kõiki erivajadusi. (MTÜ Erihoolekandeteenuste pakkujate liit, 2013)

Puudega inimesed on Eesti ühiskonna osa ning Statistikaameti andmetel on alates 2004. aastast kuni 2018. aastani Eestis lisandunud 52 764 puudega inimest. Protsentuaalselt on see ligi 4%-line tõus. (Statistikaamet 2018). Need näitajad annavad tunnistust, et puudega inimesi on meie elanikkonnas olulisel hulgal. On selge, et nad on erilised ning hakkavad meie ühiskonnas silma, kuna nende arusaamad ja oskused pole alati sellised, kui normintellektiga inimestel. Intellektipuudega isikute toetamiseks on riik loonud neile erihoolekandeteenused, mis sisaldavad kodus elavatele inimestele toetatud teenuseid kui ka riigi- ja eraettevõtete poolt osutatavate asutustes ööpäevaringse järelvalvega teenused. (Puuetega inimeste, 2006)

2006. aastal avaldatud uuringuraportis koondati puuetega inimeste sotsiaalse aktiivsusega seotud erinevad probleemid. Üheks neist on väärkohtlemine, seda erinevatest vaatenurkadest nagu seksuaalne-, vaimne- ja füüsiline väärkohtlemine. Vaimset väärkohtlemist kogeb puudega inimene 12% kõigist küsitletutest korduvalt, 10% korra ning ülejäänud 78% pole kogenud. (Masso & Pedast Saar, 2006, lk 56) Uuringus selgub linnas ja maapiirkonnas elavate inimeste rahulolu erinevus teenuste kvaliteedi osas (Masso & Pedast Saar, 2006, lk 60). Puudub selgus üldises asjaajamises, seega on probleem siinkohal puudega inimese, kui nõrgema inimgrupi omamoodi arusaam ühiskonnas toimivatest süsteemidest, mis omakorda viivad interneti väärkohtlemiseni ning väheste teadmiste omamiseni sellest, kuidas oleks ohutu ja turvaline sotsiaalmeedias intellektipuudega inimesel suhelda.

Lõputöö eesmärgiks on kaardistada Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmisi sotsiaalmeediavõrgustikest ja seal valitsevatest ohtudest. Tulemuste põhjal teha ettepanekuid erihoolekande teenuseosutajatele, teenuste sisu parendamiseks Saaremaal.

Uurimisküsimused :

- Millised on Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmised ja kogemused internetist ja sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustike külastamisest?
- Millised ootused on erivajadustega inimestel teenuseosutajatele interneti kasutamise osas ning intellektipuudega inimeste ootused sotsiaalmeedia suhtluse toetamise osas?

Uurimisülesanded:

- koostada teoreetiline ülevaade intellektipuudega inimeste IKT kasutamisest ja sellega seonduvast;
- anda ülevaade erinevatest suhtlusvõrgustikest ja nendega kaasnevatest positiivsetest ja negatiivsetest aspektidest;
- kavandada ja viia läbi ankeetküsitlus, Saaremaa erihoolekandeteenustel olevate erivajadustega inimeste üldiste interneti teadmiste kohta
- kavandada poolstruktureeritud intervjuuküsimused, mille abil selgitab autor aktiivsete sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikke kasutavate intellektipuudega inimeste juhendamise ja toetamise vajadust teenuseosutajate poolt;
- analüüsida uuringutulemusi ning võrrelda teooria materjaliga;

Antud uurimisküsimuste lahendamiseks, koostatakse ankeetküsitlus Saaremaa erivajadustega inimestele, mida täidetakse koos teenuseosutajaga. Ankeetküsitluse abil kaardistatakse erihoolekande teenusel olevate erivajadustega inimeste teadmisi ja aitab ka ise vastata sellele koos kliendiga. Ankeetküsitluse tulemusena selguvad Saaremaa erivajadustega inimeste üldised teadmised sotsiaalmeedia ja interneti kasutamisest. Paralleelselt ankeetküsitlusega viiakse läbi individuaalintervjuud intellektipuudega inimestega. Valimiks on intellektipuudega inimesed, kes on oma teenuseosutajate andmetel aktiivsed suhtlejad sotsiaalmeedias. Nimetatud sihtrühm on võimeline väljendama oma mõtteid ja emotsioone sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustike osas, seetõttu otsustati kitsendada valim just sellele sihtrühmale.

Töö koosneb kahest osast, esimeses osas tuuakse välja leitud teooriat sotsiaalmeediast, mis jaguneb omakorda kolmeks. Neis kirjeldatakse sotsiaalmeedia tähtsust tänapäeval, küberkiusamist kui kiusamise uut vormi ja erivajadustega inimeste sotsiaalmeedia kogemustest valdavalt välisriikide artiklitest. Autor on välja toonud ka erivajadustega inimeste riiklikud toetatavad teenused, millele on suunatud uuritav sihtrühm antud töös, et anda nende teenuste sisust täpsem ülevaade ning tingimused teenuseosutajatele teenuse osutamisel. Lõputöö teine osa keskendub uurimustööst ja tulemustest ülevaate andmisele. Lõputöö lõpus on lisatud toetamiseks töö sisu. Töö tegemiseks kasutab autor materjale välismaistest teadusartiklitest ja raamatuid. Materjal on otsitud enamuses Tartu Ülikooli raamatukogu veebikeskkonnast.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE SOTSIAALMEEDIAST JA SELLE ROLLIST ERIHOOLEKANDES

1.1. Sotsiaalmeedia tähtsus tänapäeval

Sotsiaalmeedia mõiste ajakirjast Ameerika Rahvatervisest–Sotsiaalmeedia on kiiresti arenevate tehnoloogiate kogum, mis hõlmab suhtlusvõrgustikke nagu Facebook ja Twitter, mis omakorda võimaldavad tõhusalt suhelda rahvusvaheliselt. Paljude inimeste jaoks on sotsiaalmeedia kujundanud nende sotsiaalset keskkonda, ümber kujundanud sotsiaalse kaasatuse mõtet ja sotsiaalsust, ja nimetatud mõju inimeste käitumismallidele annab põhjust seda valdkonda põhjalikumalt uurida, sest kahe kümnendi jooksul on see muutunud kümme korda populaarsemaks. Sotsiaalmeedia võimaldab dünaamilist, paindlikku ja interaktiivset suhtlust, lühendades saadetavaid tekstisõnumeid, mis omakorda annavad ülevaate kasutajate hoiakutest ja eelistustest ning nende andmete põhjal kujundatakse sotsiaalmeedia keskkonda, vastavalt isikule. (Hunter, *et al.*, 2018, lk 343)

Intellekti ja Arengupuude ajakiri defineerib sotsiaalmeediat järgmiselt: sotsiaalmeedia laiem mõiste viitab osavõtlikku interneti kasutamist, kuid formaalsemalt on grupp äppe, mis on ülesehitatud Web 2.0 ideoloogial ja tehnoloogial ja see võimaldab luua ja vahendada kasutaja loodud sisu. Sotsiaalmeedia hõlmab ka blogisid, sotsiaalvõrgustike lehekülgi, virtuaalmaailmu, koostööl põhinevaid projekte, sisul põhinevaid keskkondi ja virtuaalmängude maailmad. (Caton & Chapman, 2016, lk 125) Hõivatus sotsiaalmeediaga näitab ka inimese oskust kasutada oma vaba aega, kui tööl olles suheldakse kolleegidega, siis see hõlbustab töösuhteid. Tänapäeval on IKT seadmed inimeste elu sedavõrd mugavaks muutnud, et inimestel on tekkinud vaba aega, mida kasutatakse justnimelt inimeste omavaheliseks suhtluseks. (Liang & Shen, 2018, lk 168)

Sotsiaalmeedia populaarsust täheldab Intellekti ja Arengupuude ajakiri sarnaselt Rahvatervise ajakirjale. Sotsiaalsed suhtlusvõrgustikud on olulisel määral kasvanud, seda alates 2004. aastast Facebooki loomisest. Täiskasvanud kasutajate hulgas on võrgustike kasutus kasvanud 8%-lt 73% protsendile. 2012-2013. aastatel on Austraalias 83% inimestest, üle 15-aastased interneti kasutajad ja populaarsuselt teisel kohal on sotsiaalmeediavõrgustikud. (Caton & Chapman, 2016, lk 125). Kasvavast usaldusest sotsiaalmeedias kajastavate uudiste ning jagatava informatsiooni osas, kinnitab 2018 aastal avaldatud uuring. Uuringu käigus uuriti 5066 Twitter postitaja ja nende 424984 jälgijate usaldust postitatava info suhtes. Uuringu käigus vastasid 20% respondentidest, et usaldavad pimesi sotsiaalmeedias kajastatavat informatsiooni. (Warner-Södermalm, *et al.*, 2018, lk 303)

On erinevaid artikleid ja uurimustöid tehtud selle kohta, kas ja kuidas mõjutab tihe telefoni kasutamine laste koolitööd ja õppimist, kui ollakse pidevalt veebis. Selle kohane uuring avaldati hiljuti Mobiilimeedia kasutamise ja akadeemilise võimekus osas. Selles selgus, et otsest seost sotsiaalmeedia suhtlemises ainetundide ajal, kooli toimumise ajal ja õppeedukuse vahel pole. Nimetatud uuringus osales 72 tudengit, mida autori silmis on vähevõitu, et uurida taolist teemat. (Giunchiglia, *et al.* 2018, lk 184)

Sotsiaalmeedia on oma olemuselt suhtlust avardav ning samas ka paljastab isiku eelistused, kui tegu on privaatsussätetega reguleerimata kontoga. Teadmatu kasutamine võib muuta näiteks inimese isikliku foto üles riputatavas keskkonnas keskkonna intellektuaalseks varaks ning seda võidakse kasutada kui eelpool nimetatud keskkonna varana oma reklaami tarbeks. Sotsiaalmeedia keskkonda kasutades rõhutakse küll privaatsusele ja valikuvabadusele kujundada oma kontot, kuid iga isiklik konto sisaldab andmeid, mida keskkond kasutab sellegi poolest andmemüügiks andmepüüdmisega tegelevatele ettevõtetele. (Hunter, *et. al.*, 2018, lk 343) Privaatsuse probleemi käsitletakse kui väga olulist faktorit Informatsiooni, kommunikatsiooni ja ühiskonna teadusväljaandes. Areng antud valdkonnas on kiire olnud, kuid privaatsusele ei mõelda, kuna laialdaselt levitatav infot kontrollitakse harva ja kui üks kanal jagab teatud infot, siis võetakse seda tõena. (Chen, 2018, lk 647–660)

Kuna seadusandlus on pikaldane tehniliste uuendustega kaasa minemisega, siis põhiline fookus on kohalikul omavalitsustel. Euroopas Euroopa Liidu Andmekaitse seaduses on

planeeritud viia sisse muudatus 2018. aasta mai kuus, pannes kohustuse andmete kogujatele, selgitada põhjalikult uurimuse vajalikkust. Antud muudatus on oluline, kuna kasutajatel on õigus kustutada oma andmeid suhtlusvõrgustike andmekogumitest. See on tähtis sotsiaalmeedia andmepüügiga tegelejatele kuna andmete sisu on võimalik kopeerida ja kiirelt jagada, ja andmekogumike haldajad ei soovi seetõttu kontosid kustutada. (Hunter, *et al.*, 2018, lk 344–345)

Sõltumata sotsiaalmeediaga seotud probleemidest tuuakse ka välja positiivseid külgi seotud inimeste enesehinnanguga, mida omakorda seostatakse aktiivse suhtlusvõrgustikes suhtlemise ja postitamisega. On leitud, et sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikud aitavad tõsta nende inimeste enesehinnangut, kellel reaalsest sotsiaalsest suhtlusoskusest jääb puudu. Lisaks on olemas ka teadlikult tõestatud seosed sotsiaalses võrgustikes postitamisega, et kõrgema enesehinnanguga inimesed postitavad rohkem ning ka uuendavad oma konto staatuseid ning kommenteerivad kõige sagedamini ka teiste omi. (Brailovskaia & Margraf, 2018, lk 1-2) Vastukaaluks eelpool välja toodud uuringutulemustele võib sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikes esineda ka võltsi käitumist. See väljendub inimeste eneseväljenduses, millega tahetakse luua kujutluspilt nende kontosid külastavatele inimestele, jätta soovitud mulje, mitte aga väljendada oma siiraid seisukohti. Ootamatuks tulemuseks sai fakt sellest, et erinevate Facebookis *like*-nupu kasutajate seas esines inimesi, kel on stressi, ärevuse, depressiooni ilmingud. See kinnitab eelmise artikli madala enesehinnanguga seotud sotsiaalvõrgustikes suhtlejate tahet suhelda enamasti sotsiaalmeedia vahendusel, kuna see on neile turvalisem. (Wright, *et al.*, 2018, lk 40–49) Viimase teadusuuringu toetamiseks on tehtud uuring ka eakate hulgas, mille valimiks osutus 76 eakat ning nad jagati kahte gruppi, ühed kel jätkusid olemasolevad toetavad teenused igapäeva eluga toimetulemisega ja teine grupp, kus õpetati eakaid kasutama sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikke. Tulemusena selgus, et internetis suhtlevad eakad olid uuringu lõpuks vaimselt võimekamad ja rahulolevamad sotsiaalses suhtluses, kui need kel jätkus teenus nii nagu varem. (Morton, *et al.*, 2018, lk 27–51)

Kokkuvõttes kirjeldatakse sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikke nii positiivse kui negatiivse mõjuga. Positiivsena nähakse, tehtud teadusuuringute põhjal, igapäevaselt suhtlusvõrgustikke kasutava inimese kõrgemat enesehinnangut. Negatiivsetena tuuakse

välja mitmeid erinevaid teguriteid nagu andmepüük, inimeste ebasiirad emotsioonid oma sõprade ja tuttavate suhtes. Andmepüük on tõsine probleem sotsiaalmeedias ning selles osas on hakatud välja töötama uusi seadusi, kaitsmaks inimeste eraelu. Seega on sotsiaalmeedial oma head ja vead sõltuvalt oluorrast.

1.2. Küberkiusamine sotsiaalmeedias

Tehnoloogilise arengu tõttu on suurenenud alaealiste sotsiaalmeedia ja suhtlusvõrgustike kasutamine. Pew uurimiskeskuse kohaselt on 92% lastest veebis ja 71% on rohkem kui ühte tüüpi sotsiaalmeedias. Selle tagajärjel on lapsed rohkem haavatavad ühele kiusamise vormile, mille nimetus on küberkiusamine. Küberkiusamist käsitletakse kui korduva kahju tekitamine läbi arvuti, telefonide ja muude elektrooniliste vahendite kasutamine. (Espelage, *et al.*, 2017, lk 374) Küberkiusamine erineb olemuselt tavalisest kiusamisest selle poolest, et inimene teiselpool ekraani ei näe alati oma reaalselt mõnitajat ning kiusaja sõnade mõju on vastav kiusatava tõlgendusest öeldule. Kiusamine iseenesest on suur probleem igal kontinendil. Näiteks on Ameerika Ühendriikides läbiviidud uuring alaealiste koolilaste kehakaalu osas, uuringus osalesid igas kaalus lapsed nii ala-, norm- kui ülekaalulised. Küberuuringu tulemusel selgus, et lapsed keda kiusati ja kõrvalseisjad nägid seda oli sekkumiste protsent kiusatavate kaitseks väga väike ning esines juhul kui juures polnud kolmanda isikuid. Ehk seni kuni pole julgust välja astuda nõrgemate eest jätkub igasugune kiusamine, ükskõik mis keskkonnas ja mis vormis. (Wang, *et al.*, 2018, lk 3–13), (Song & Oh, 2018, lk 273–282)

Küberkiusamisest on saanud kasvavaks sotsiaalseks probleemiks, mis põhjustab psühholoogilisi ja somaatilisi probleeme. (Ferrara, *et al.*, 2018, lk 1). Selle vältimiseks ja ennetamiseks on loodud erinevaid programme koolis ning soovitatakse ka lastearstidel anda soovitusi, et lapsel oleks toetav ja hooliv kasvu keskkond, mis aitab vältida psühholoogilisi probleeme edaspidi. Koolis rakendatavad kiusamisvastased programmid on olnud efektiivsed ning nendega soovitatakse tegelda pidevalt. Uuringutest on selgunud, et koolides, kes rakendavad neid programme, esineb kiusamist oluliselt vähem ja sekkutakse rohkem. (Tanrikulu, 2018, lk 74–91) Sarnane toetav uuring toob välja probleemi sellest, et alaealise lapseas kannatatud kiusamine viib täiskasvanu eas

käitumis- ja vaimsete probleemideni, seetõttu on oluline tegelda varakult kiusamise ennetamisega. (Kim, *et al.*, 2018, lk 661).

Vähem oluline pole suhtlusest sotsiaalmeedias, ohutult suhtlemine. Lapsed ja intellektipuudega inimesed on kergesti mõjutatavad ahistajate ja kiusajate poolt. Lapsed, keda lapsevanemad on õigel hetkel harinud antud teemal, oskavad end ühel hetkel ise kaitsta ennast kehtestades, kuid sellest hoolimata esineb küberkiusamist. Oma magistritöös küberkiusamisest kirjutab Kristiina-Mariita Alliksoo kiusamisest kui suunatud pahatahtlikust tegevusest. Seda võimaldavad tehnikaseadmed nagu arvuti, suuremalt jaolt telefonid ja Wifi ruuterid, mis jagavad interneti levi kodus, kohvikutes ja veel mõnedes asutustes, kus inimesed oma vaba aega veedavad. Ehk ligipääs pahatahtlikel isikutele on võimalikult mugavaks tehtud ja otsest vältimist peale seadmete väljalülitamise eriti polegi. (Alliksoo,...2017, lk 8–10) Küberkiusamise ennetuse ja sekkumise artiklis on soovitusi vanematele märgata ohtu, näha muudatusi lapse käitumises ja on väljatoodud nõuanded lastevanematele. Soovitatakse tunda huvi lapse käekäigu vastu, selgitada millega laps internetis aega sisustab, milliseid lehekülgi külastab. Paluda lapsel endale õpetada interneti kasutamist ja mitte avaldama enda isiklikke andmeid võõrastele. Lapsevanem peaks teadma tema suhtluskaaslasi ja õpetama kasutama sobilikke veebilehti. (Espelage D.-L. 2017, lk 378)

Küberkiusamine jaguneb omakorda veel kaheks, üheks neist on tarkvara viirused ja isikuandmete kasutamine kuritarvitamise eesmärgil. (Bergmann, *et al.* ...2018, lk 84–90) Selliseid rikkumisi on Eestis ja mujal Euroopa meedias kajastatud ning see on ka suur probleem just laste, eakate ja erivajadustega inimeste hulgas. Kuna tegemist on nõrgemate inimrühmadega, siis kiputakse nende andmetega tegema kontosid, ka on Eestis võetud SMS- laene, aastaid tagasi. Praeguseks on üldpilt pisut paranenud ehk selliseid rikkumisi esineb üha harvem. (Kirwan, *et al.*...2018, lk 123–128) Küberkiusamine võib avalduda ka interneti netisuhtluste portaalides suheldes. Inimesed tutvuvad ning kui neile ei meeldi oma vestluskaaslase juures midagi, siis partnerit kiputakse maha tegema. Eriti kipuvad seda tegema naisterahvad. (Duran, M., Martinez-Pecino, R. 2015, lk 159–167)

Küberkiusamine toimub interneti vahendusel üle maailma ja igas vanuses interneti kasutaja suhtes. Kiusamine ei eelda kindlat iga, sugu ega ka tervislikku seisundit, seda tehakse erinevatel põhjustel ning antud töös puudutakse erivajadustega inimeste

kogemusi küberkiusamisega. Kiusamine on seda lihtsam, mida vähem suudab inimene enda eest seista ja end kaitsta, seetõttu on oluline omada teadmisi kübermaailma olemusest kui ka õpetada endast nõrgematele kübermaailmas ohutult toimetama.

1.3. Intellektipuudega inimese ohud ja võimalused sotsiaalmeedias

Ühiskond koosneb erinevatest indiviididest ning üheks neist on intellektipuudega inimene. Mõiste intellektipuue tähendab inimese arengu mahajäämist, mille ühe kõrvalekaldeks kaasneb madalam intellektitase ja tegevusvõime. Lisaks nimetatud kalletele on sellisel inimesel pidurdunud vaimsed, verbaalsed, motoorsed ning sotsiaalsed võimed võivad ka puududa. (Epro, 2017, lk 9) Mõistes on välja toodud madalam intellektitase asetab inimese ebavõrdsesse olukorda norm-intellektiga inimesega võrreldes. Tema üldine toimetulek on üldiselt nõrgem, kuna puudest tulenevalt on tal mitmeid tervise probleeme korraga, vahel on terviseprobleem asendunud sotsiaalse oskuse puudumisega. Selliste oluliste oskuste puudumine ja erinevate terviseprobleemide olemasolu teeb inimese enda elu keeruliseks ning teda ümbritsevatel inimestel on keeruline aidata, kuna enamasti puuduvad ka teadmised erinevate valdkondade kohta, milles hooldatav lähedane isik abi vajaks.

Olles ühiskonna üks osa, kasutab ka intellektipuudega inimene oma keskkonnas pakutavaid ja kättesaadavaid hüvesid. Tulenevalt inimese puudest oskab igaüks kasutada neid omale arusaadaval moel. Üheks levinumaks hüveks on Eesti riigis internet, mis on paljudes avalikes teeninduskohtades kui ka üha enam tehakse liitumisi kodudes püsiühenduste ja mobiilse netiseadme vahendusel. Taoline kättesaadavus paneb puudega inimesi keerulisse olukorda. Intellektipuudega inimestel on kehv ligipääs interneti, seadmete hindade tõttu ja puudest tingituna, infost arusaamine, interneti pääsemisel, jääb kesiseks. Ameerika Ühendriikides kui ka Inglismaal on läbiviidud mitmeid uuringuid ning vahe interneti kasutajate vahel on märkimisväärne. Uuringust selgub, et norm-intellektiga inimene omas suurema tõenäosusega ligipääsu interneti kui intellektipuudega. (Chadwick, *et.al.*..2013) Siin mängib rolli vaimne tase ja oskus tegutseda interneti suhtlusvõrgustikes. Eespool mainitud vaimsed, verbaalsed, motoorsed ja sotsiaalsed võimed loovad vastavalt kõrvalekaldele omad piirangud internetis

suhtlemisel. Füüsilised piirangud nagu üldine halvatus ja nägemispuue halvendavad ligipääsu vabalt suhtlemiseks erinevates võrgustikes. Samas tehnoloogia arenedes luuakse üha enam hõlbustavaid vahendeid IKT kasutamiseks. Puue iseenesest tekitab erinevaid takistusi, siis uuringute käigus on selgunud, et tehnoloogia arendajad panevad rohkem rõhku sellele, milles seisneb inimese enda tugevus ja võimekus ning leiutatakse, töötatakse välja seadmeid, mis võimaldavad puudest tulenevalt suhelda. (Wehmeyer, *et al.*, 2012, lk 11–19) Ariel Shensa jt. on uurinud seoseid ärevuse, depressiooni ja sotsiaalmeedia võrgustikes suhtlemise vahel ning selgub, et on tugev seos ja muster olemas. Inimesed, kes olid pidevalt internetis või nõ levis, kaldusid rohkem ärevusele ja depressioonile ning kui mõelda intellektipuudega inimestele, siis nemad satuvad juba selle poolest ohugruppi. Sotsiaalmeedia keskkonnas viibimine ja suhtlemine võtab ära nende suure osa ajast ja seetõttu kipuvad nad rohkem ärevusele ja depressiooni kalduma. (Shensa, *et al.*, 2018, lk 116-120)

Stacey May Kooseli doktoritöös, viidatakse sotsiaalmeediale kui mitmeotstarbelisele tööriista ning suhtlusvahendile. Kui ühelt poolt täidab see olulise suhtlusvajaduse, siis sellega kaasneb ka digitaalse idenditeedi loomine, mis on tänapäeval muutunud laialdaselt levivaks kultuuriks. See on ohu koht puudega inimestele, sest neil on keeruline end väljendada ja kehtestada reaalsuses, siis digimaailmas on see olukord veelgi võimendunud. Teadmisi selles keskkonnas tegutsemiseks on sõltvalt juhendamisest üldiselt kesised. Interneti keskkond iseenesest on lisaks suhtluseavardajana ka turunduse kanal. Andmepüügi ja reklaamivahend erinevatel IT ning äriettevõtetel. Teisel viisil suhtlevad seal erineva taustaga inimesed, kes sotsiaalse surve tõttu postitavad infot, mis paneks neid paistma vaid positiivsest küljest, näitamaks aktiivset eraelu ja suhtlust (märkides end suhtesse ja muud taolised võimalused). Taoline käitumine mõjub erinevalt, sest inimese lihtne arusaam paneb teda sunduslikult käituma ehk kui tema enamikud tema sõbralistis olevad liikmed on suhetes, siis alateadlikult hakkab ka vallaline norm-intellektiga või intellektipuudega inimene partnerile mõtlema. Sellised käitumismallid on valdavalt sarnased norm ja intellektipuudega inimestel, sama kehtib ka piltide postituse kohta, mida enam atraktiivseid pilte seda enam soovitakse postitada ka endast sarnaseid pilte. (Koosel, 2015, lk. 19–21)

Sarnaselt tuuakse välja ka Catoni ja Chapmani positiivseid ja negatiivseid külgi sotsiaalmeediavõrgustike kohta ka allikas võtab kokku kümme uuringut, mille tagajärjel on selgunud märksõnad, mis kirjeldavad intellektipuudega inimeste suhtlust sotsiaalvõrgustikes. Uuringu tulemusena selgus, et enamik intellektipuudega inimesi on rahul sotsiaalmeedias suhtlemisega ning kogemused on valdavalt positiivsed. Sotsiaalmeedias suhtlemine aitab intellektipuudega inimesel olla osa ühiskonnast ning ta on selleläbi ka kaasatud. Vastandina positiivsele tundsid vähesed uuringus osalenud, et interneti suhtlus suurendab sotsiaalset tõrjutust, seda läbi vähesel sotsialiseerumise. See tähendab, et inimene suhtleb küll sotsiaalmeedias, kuid füüsiliselt on ta oma kodu keskkonnas üksi ega suhtle füüsilise inimesega vaid kasutab selleks interaktiivset suhtlusvahendit. Määravaks sai suhtluses ka arvuti või muu taolise tehnoloogia olemasolu, kuid selles osas olid kehvemas seisus intellektipuudega inimesed, kuna nende majanduslik olukord on keskmisest inimesest kehvem, raha kulub oma puude seisundi kompenseerimisele ravimite ja abivahendite näol. Vähem oluline pole ka fakt, et kirjaoskus annab vabaduse suhtluseks ning õige suhtlusetikett, annavad aluse positiivsele suhtlusele. Kirjaoskamatus on piirav ning takistab inimest sedavõrd, et ta saaks suhelda vaid videokõnede vahendusel, kuid selleks peab inimene mõistma piisavalt sõnade tähendusi, et see edukalt sujuks. Suhtlusetikett on oluline kõige enam suhteid luues ja heade suhete hoidmiseks, heade tavade eiramisel kogevad intellektipuudega inimesed tagasilööke ning nende tagajärjel tekivad negatiivsed emotsioonid, mis võivad pikaks ajaks inimese tõrjutuna tundma panna. (Caton, & Chapman, 2016, lk 125–139)

Facebook on sotsiaalmeediavõrgustike hulgas üks enim kasutatavamaid. Samal ajal on sellel kanalil oma positiivsed ja negatiivsed küljed, mis selgusid uurimustöö käigus. Selle eesmärgiks oli selgitada respondentide kogemusi Facebooki ning selle tulemusel selgus, et inimesi häirivad pidevalt toimuvad uuendused süsteemis, pidevalt vahetuvad uudisvood. Intellektipuudega inimesed eelistaks rohkem selgitavaid tekste oma kontol liikudes ja rohkem pilte. Antud ettepanekud oleksid sobilikumad erineva erivajadusega inimestele, kuna eelnevalt mainitud kirjaoskamatus ja etiketi mitte tundmine, on probleemiks ladusal suhtlusel. Uurimuses osalenud soovivad, et Facebooki loojad mõtleks rohkem võimalikele hõlbustusvahenditele. Need toetaks keskkonna kasutamist ja lihtsustaks suhtlemist Facebookis. (Sallafranque-St-Louis, & Normand, 2014, lk 1601–1605)

Intellektipuudega inimesel kulub aastaid, enne kui ta mõistab, mis on õige ja mis on vale. Puudega inimene vajab edukaks suhtluseks sotsiaalmeedias aeg-ajalt kõrvalist abi, kes veenduks tema ohutuses. Interneti ohutuse tähtsustamine laste ja intellektipuudega täiskasvanute hulgas aitab vältida väärkohtlemist interneti vahendusel ning rõhutab ennetustöö tähtsust. Siinkohal oleks soovituslik rakendada programme arvutites, mida kasutavad intellektipuudega inimesed ja lapsed. Nendega on võimalik seadistada lehtede sisu ja ulatuse vaatamist ning vanem või lähedane saab ka jälgida lehtede aktiivsust. (Buijs, 2017, lk 416–418)

Internet avardab autismispektriga inimeste suhtlusmaailma, kuid teisalt halvab sotsiaalse integreerumise, mille eesmärgl on loodud rahastatavad teenused. Teatud puudeliigid on olemuselt pealtnäha probleemivabad ehk näiteks puudega inimene on rahulik ja sõnaaher, kuid oskab kirjalikult end suurepäraselt end väljendada. Sellistel juhtudel on interneti sotsiaalmeedia võrgustikes aja veetmine sellisele inimesele kapseldumisvõimalus. (Shpigelman & Gill, 2017, lk 1601–1608) Antud artikkel toob välja positiivse küljena sõltumatus ja enesekindluse võimaliku kasvamisega, samal ajal on selgunud, et intellektipuudega inimesed võivad minna kohtumistele võõrastega, kes võivad olla ohtlikud. Sõltumatus ja enesekindlus on igale inimesele vajalik, kuid suhtlusel võõraga, peab nii lapsevanem kui teenuseosutaja valvel olema õigeaegsete selgituste jagamiseks ja juhendamiseks. Ühelt poolt mõjub sotsiaalmeedia kapseldajana, teisalt võib ta avardada suhtlusvõrgustikke, kuid kui näiteks inimene ei tule kodust välja tutvuma päris elus oma uue *Facebooki* sõbraga, siis tegelikkuses ei ole sotsiaalne suhtlus efektiivne, sest see ei vii reaalse füüsilise suhtluseni seltskonnas. On leitud, et suhtlusvõrgustikud avardavad suhtlusringkondi ning need mõjuvad positiivselt ja edasiviivalt. (Nowland, *et al.*, 2018, lk 70–71)

Selliste probleemide reguleerimiseks on jõutud tegevusjuhendaja töös selleni, et tegevusjuhendaja ja teenusel olev intellektipuudega inimene suhtlevad tegelustöö ajal kui ka töövälisel ajal sotsiaalmeedia võrgustikes. Tänapäeval on sotsiaalmeedia saanud ka osaks tööst ning seda ka sotsiaalvaldkonnas, töös erivajadustega inimestega. Rootsis kasutatakse seda meetodit ning tulemused on tulemi põhjal positiivsed. Töötajatel on sotsiaalmeediavõrgustikus kontakt klientidega ning taolist lähenemist soovitavad töötajad ka teistele teenuseosutajatele. (Näslund & Gardelli, 2013, lk 28–30) Praegu on Eesti

teenuseosutajad kasutama hakanud sarnast suhtlusviisi oma klientidega. Olles aktiivses suhtluses intellektipuudega inimesega, siis loob see tuvatunde interneti suhtlusvõrgustikse suheldes. Ta saab küsida täiendavaid küsimusi tekkivate olukordade kohta ning tegevusjuhendaja saab teda jooksvalt aidata ja juhendada. Pidev suhtlus ja selline võrgustikutöö on kliendi seisukohalt vajalik ja oluline, teisalt pole reguleeritud tegevusjuhendaja tööaega, mil ta näiteks töövälisel ajal suhtleb kliendiga ehk selline vastutulek on vähe esinev, kuid hingega tööd tegevad tegevusjuhendajad teevad täiendavalt seda omast heast tahtest ning lähtuvalt kliendi vajadusest.

Vähe on uuringuid tehtud Facebook`is sõbrussuhetes olevate erihoolekande teenuseosutajate töötajate ning erivajadustega inimeste vahel, selles osas pööravad paljud asutused tähelepanu, töötajatele seades piiranguid nendeks sõbrussuheteks. Inimkesksus on tähtis ning on soovitatav, mitte karta selliseid sidemeid. Töötaja, kes paneb oma Facebooki sõbralisti kliendi, peab ka arvestama postitustega mida ta üles laeb. (Bates, *et al.*, 2015, lk 88–89). Sellistel juhtudel, kus klient on tegevusjuhendaja sõbralistis, tuleks kokku leppida, kas ja millal on mõistlik suhelda ning jätkuvalt tuleb olla tähelepanelik postituse sisu osas. Samamoodi ei ole mõistlik minna kaasa jagamismängudega, sest needki loovad teatud kuvandi isikueelistustest.

Paremaks toimetulekuks sotsiaalmeedias on mõistlik võrgustiku loomine sotsiaalmeedias. Luua tugigrupp, kes koosneb valdavalt sarnastest inimestest. See on uuringute tulemuste põhjal osutunud edukaks. Tugigrupi eeliseks on anonüümsus, kontrollitud turvaline keskkond ja ülemaailmne 24/7 juurdepääs. Taoline keskkond hoiab eemale ahistajad ja kiusajad. (Bates, 2015, lk 88–98) Samas tuginedes Alliksoo magistritööle, nõustub autor seal kirjatutuga. Nimelt toob Alliksoo välja Eestis kasutatavaid kiusamisest vabaks programme, lasteaedades lillade karudega ja koolis KiVa programm, siis olemasolevad vahendid pole andnud sellist tulemust, kui seda lootnud oleks. Ta toob välja ka selle, et mujal Euroopas kasutatakse ka rollimänge kiusamise paremaks mõistmiseks ning on muid võimalusi, mis oleksid mõnel juhul efektiivsemad, kui seni Eestis kasutatavad. (Alliksoo, 2017, lk 51–53)

Piirajateks suhtlusel on haridust omandavatel erivajadusega inimestel tavaliselt raskused kaugõppes õppimine. Kuna nad ei pruugi jõuda konspekterida oma märkmetega. Vähene omavaheline suhtlusest interneti vahendusel võib õppetöö keerulisemaks teha.

Intellektipuudega inimesel kulub rohkem aega, et mõista õpitut, seega on oluline ka väljaspool õppeasutust arutleda ning see järgi kinnistuvad teadmised paremini. Selline suhtlemine tihendab ka suhteid klassikaaslaste vahel. Samuti on olulised interneti kasutamist hõlbustavad vahendid. (Tandy & Meacham, 2009, lk.313–317)

Välismaised väljaanded rõhutavad erivajadustega inimeste abivajadust suhtlemisel sotsiaalmeedias. Nagu eelpool on korduvalt väljatoodud erivajadustega inimeste eripära saada maailmas toimuvast omal moel aru, siis lähedaste tugi on väga oluline nende jaoks. Kuid kui puudub lähedaste võrgustik, siis on olemas riiklikud erihoolekande teenused, mis aitavad erinevate puuetega inimestel toime tulla igapäevaste tegevustega, sealhulgas sotsiaalmeedias suhtlemisega.

Samal ajal annab sotsiaalmeedia ka uudseid võimalusi teenuse osutamiseks turvaliselt inimeste kodus. Üha enam suhtleb teenuseosutaja oma kliendiga sotsiaalmeedia vahendusel ja kasutab seda abivahendina oma töös. Väliriikide praktikas on olemas ka eraldi keskkond erivajadustega inimestele, kuid seni, kuni otsest avalikku huvi taolise keskkonna loomiseks Eestis või pole seda otseselt uuritud veel.

1.4. Erihoolekandeteenustele suunamine ja nende kirjeldus

Puudega inimene on anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kõrvalekalle, mis tekitavad inimesel raskusi oma eluga toimetulekul võrreldes tervete inimestega, kel puuduvad eelpool nimetatud takistused. Puue jaguneb omakorda ja kolmeks raskusastmeks (keskmine, raske, sügav), mis näitab kui suur on inimese kõrvalabi vajadus. (Mitmekesisus ettevõtluses ja erivajadusega inimesed, 2017, lk 5) Selleks, et puudega inimene tuleksid toime ühiskonnas ning funktsioneeriks võimalikult normaalselt nende puudest sõltumata, siis on olemas erinevad riiklikud teenused puudega inimese aitamiseks. Nendeks on Sotsiaalhoolekande seaduses välja toodud erihoolekandeteenused (Sotsiaalhoolekande seadus, 2018):

- igapäevaelu teenus,
- toetatud elamise teenus,
- töötamise toetamise teenus,
- ööpäevaringne erihooldusteenus,
- kogukonnas elamise teenus.

Autor käsitleb oma töös kolme erihoolekandeteenust, mille puhul võib isik elada oma kodus ning teenuseosutaja nõustab, jõustab erinevates igapäevaelu tegemistes, suhtluses tööandjaga jmt. Sotsiaalhoolekande seaduses (2015, § 87 lg 1) on igapäevaelu teenus, mille raames aitab erivajadusega isiku parimaks võimalikuks iseseisvaks toimetulekuks ja psühhosotsiaalse toimetuleku toetamiseks, igapäevaelu toimetulekuoskuste ja tööoskuste kujundamise ning isiku lähedaste ja isikuga koos elavate isikute nõustamise kaudu. Teenuse maht on neli tundi kuus ning teenuseosutaja on kohustatud pidama tundide arvestust. Antud teenuse osutamisel peab teenuseosutaja tagama ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu kümne teenust saava isiku kohta. (SHS, 2015, §90)

Toetatud elamise kirjelduse kohaselt SHS-ses (2015, § 94 lg 1) on rõhk isiku sotsiaalsel toimetulekul ja integratsiooni toetamisel koos juhendamisega majapidamises ja igapäevaelu korraldamises, et tagada isiku võimalikult iseseisev toimetulek iseseisvalt elades. Toetatud elamise teenust pakutakse kaks tundi nädalas ja teenuseosutaja tagab ühe tegevusjuhendaja kümne teenusele suunatud isiku kohta. (SHS, 2015, § 96)

Töötamise toetamise teenuse puhul on teenuse eesmärk juhendada ja nõustada isikut, et toetada tema iseseisvat toimetulekut ning parandada elukvaliteeti tema võimetele sobiva töö otsimise ja töötamise ajal. Antud teenuse maht on neli tundi kuus ja teenuseosutaja peab tagama ühe tegevusjuhendaja kümne teenust saava isiku kohta. (SHS, 2015, § 91, § 93)

Nimetatud teenustele saamiseks peab isik või tema pereliige esitama erihoolekandeteenuse taotluse, mida hakkab menetlema Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja, võttes aluseks SHS § 70 lg 2 välja toodud punktid. Vastuse positiivsest või negatiivsest otsusest kohustub Sotsiaalkindlustusamet andma SHS §70 lg 4 kohaselt 15 tööpäeva jooksul, kui kõik vajalikud dokumendid on laekunud. Positiivse vastuse saab isik juhul, kui ta vastab soovitud teenuse nõuetele, riigieelarves on piisavalt rahalisi vahendeid isikule erihoolekandeteenuse osutamiseks ja teenuseosutajal, kelle juurde isik soovib teenusele saada, on olemas vaba teenusekoht.

2. UURING INTELLEKTIPUUDEGA INIMESTE KOGEMUSTEST JA TEADMISTEST SOTSIAALMEEDIAST

2.1. Ülevaade Saaremaa erihoolekande teenuseosutajatest ja nende poolt pakutavatest teenustest

Saaremaal on 2017 aasta seisuga Sotsiaalkindlustusameti erihoolekandeteenusteosutajate tabeli (Sotsiaalkindlustusamet, 2018) andmete põhjal 10 teenuseosutajat. Neist kaks on AS Hoolekandeteenuste koosseisu kuuluvad Sõmera Kodu üksus ja Kuressaare Tänavaks üksus. Sõmera Kodu osutab ööpäevaringset erihooldusteenust, millel on 2018. aasta 1. märtsi seisuga 279 erivajadusega inimest ja ööpäevaringne erihooldusteenust sügava liitpuudega inimesetele, millel on samuti 2018. aasta 1. märtsi seisuga 42 erivajadusega inimest. Ööpäevaringne erihooldusteenus on eelkõige suunatud puudega inimesele, kes vajab ööpäevaringset järelvalvet ja oma puudest tulenevat erihooldust. Seoses deinstitutionaliseerimisega, suunatakse valdav enamus ööpäevaringselt erihooldusteenusel olevat inimest oma sünnikodudesse, kogukonnas elamise teenusele, integreerimaks nad ühiskonda ja olema kogukonnaliikmed. Praeguseks on kogukonna teenusele Saaremaal saanud 10 Sõmera Kodust ümber suunatud ööpäevaringsel teenusel olnud inimest ning loodud üksus sai nimeks Kuressaare Tänavaks üksus. (Sotsiaalkindlustusameti erihoolekandeteenuste osutajate nimekiri, 2018)

Eelpool nimetatud üksustega käib käsikäes ka SA Hea Hoog, kelle juures on töötamise toetamise teenusel 10 Sõmera Kodu ja Kuressaare Tänavaks üksuse puudega inimesed. SA Hea Hoog tegutseb alates 2010. aastast ja seda üle Eesti koondades erivajadustega inimeste käsitööd ja neid realiseerides ehk müües laiatel ja asutuse kodulehtedel aitavad teenida töö tegijatele oma töötasu. Lisaks kauba vahendamisele aitab SA Hea Hoog leida tööandjaid, keda ta nõustab ning aitab erivajadustega inimest kui ka asutust asjaajamistes ja töö tegemises. (SKA, 2018)

Üle jäänud seitse asutust osutavad toetavaid erihooldusteenuseid, mis on teenuseosutamise ajaliste mahtude osas väiksema mahulised kui ööpäevaringsed ja kogukonnas elamise teenused. Kõnekeeles nimetatakse neid ka „pehmeteks teenusteks“. Neid teenuseid osutavad - Kuressaare Hoolekanne, MTÜ Saaremaa Puuetega Inimeste Koda, MTÜ Randvere Tööõppekeskus, MTÜ Lümända Sotsiaalkeskus, MTÜ „Sotsiaaltöö keskus“, MTÜ Õnneonn ja MTÜ Töökeskus 12 Kratti. (SKA, 2018)

Kuressaare Hoolekanne osutab igapäevaelu ja toetatud elamise teenuseid vastavalt 23-le ja 14-le inimesele. Kuressaare Hoolekanne on Saaremaa valla allasutus, mis osutab oma teenuseid Kuressaare Päevakeskuse ruumides ja Kuressaare Sotsiaalmajas. Päevakeskuses käivad valdavalt koos igapäevaelu teenusel olevad kliendid, kes on tööpäeviti päevasel ajal teenusel, kui nende kodused on tööl. Igapäevaelu teenusel olevate inimestega käivad tegevusjuhendajad väliüritustel, poes, galeriides, laatadel, mille tarbeks teevad teenusel olijad tegevusjuhendajate ja puudega inimeste lähedaste abiga valmis laadakaupa, et teenida omale taskuraha. (SKA, 2018)

Kuressaare Hoolekandega samas linnas osutavad ka teenuseid MTÜ Saaremaa Puuetega Inimeste Koda, kelle teenusel on puudega inimesi ka väljaspool Kuressaaret ehk inimesi tuleb kokku üle Saaremaa, et olla korra nädalas koos tegelustoas ning teha käsitööd ja laulda ning muid põnevaid tegelusi. MTÜ Saaremaa Puuetega inimeste kojast osutatakse igapäevaelu ja toetatud elamise teenuseid, vastavalt 18 ja 5-le puudega inimesele. Kuressaares pakub veel erihoolekandeteenuseid MTÜ „Sotsiaaltöö keskus“, kellel on 4 igapäevaelu- ja 8 toetatud elamise puudega inimest teenusel. Põhitegevusalaks on antud asutusel eakate ja puuetega inimeste sotsiaalhoolekanne ilma majutuseta. (SKA, 2018)

Väljaspool umbes 5-7 km Kuressaaret pakuvad „pehmeid teenuseid“ veel MTÜ Randvere Tööõppekeskus, kel on igapäevaelu toetamise teenusel 21, töötamise toetamise 7 ja toetatud elamisteenusel 9 inimest. Nad toimetavad tööõppe mentaliteediga ning pakkuda puudega inimestele päevakeskuse teenust erihoolekandeteenuste toel. Esmaspäevast reedeni käib seal 15-20 inimest, nendest suurem osa tuleb kokku neljapäeviti, mil tuleb kokku puudega inimesi ka kaugematest kohtadest, et veeta koos aega ja olla sotsiaalselt aktiivsed. (SKA, 2018)

MTÜ Lümada Sotsiaalkeskus pakub töötamise toetamise 10-le, igapäevaelu 24-le ja toetatud elamise teenust 15-le puudega inimesele. Kuigi asutuse nimi Lümada tekitab eelduse, et teenuseid osutatakse vaid Lümandas, siis tegelikkuses on asutuse teenusesaajad üle Saaremaa. Lümada Sotsiaalkeskus ise asub endise Lümada Vallavalitsuse ruumides, kus tullaakse kokku kolmapäeviti ja teistel päevadel vastavalt kokkuleppele aidatakse puudega inimesi asjaajamistes. Antud keskus töötab samuti selle nimel, et puudega inimestel oleks võimalik töötada neile sobivas tempos ning hiljem realiseerida valmistatud tooteid laatal. (SKA, 2018)

MTÜ Õnneonn tegutseb samuti üle Saaremaa pakkudes igapäevaelu 9-e ja toetatud elamise teenust ühele inimesele. Õnneonn on hetkel Saaremaa erihoolekandeteenuste osutajate hulgas ainus, kes pakub toetatud töötamise koostööpartnerina MTÜ Randvere Tööõppekeskuse puudega teenusel olijatele loomatalitust ja maatöid. Õnneonn pakub erihooldusteenust ka Orissaares, kus kohtub sealse piirkonna puuetega inimeste grupp neljapäeviti. Üks klient asub Õnneonnal Rakveres, kus ta käib tegelemas tema asjaajamistega ning nõustamisega. (SKA, 2018)

Praeguseks hetkeks on Saaremaa erihoolekandeosutajate hulka ilmunud uus teenuseosutaja, kel momendil pole ühtegi teenusel olevat klienti, kuid on olemas igapäevaelu 10 teenusekohta. Tegemist on väljaspool Saaremaad tegutseva asutusega, nimega MTÜ Töökeskus 12 Kratti. (SKA, 2018)

2.2. Sissejuhatus uurimismetoodikasse ja valimi kirjeldus

Antud töös uuriti Saaremaa erivajadustega ning intellektipuudega inimeste üldteadmisi ja kogemusi internetiga kvalitatiivse ja kvantitatiivse uurimismeetoditega. Nimetatud meetodid annavad põhjalikuma ülevaate intellektipuudega sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustike kasutamisest. Kuna mõlemad uurimismeetodid on eraldi võetuna vastanduvad, siis kombineeritakse neid nii, et nad täiendaks oma saadud infoga üksteist, mis loob täiuslikuma *mixed* uurimismetoodika. (Õunapuu, 2014, lk 68).

Valimi tüübiks kujunes antud lõputöös ettekavatsetud valim kuna uuritav sihtrühm oli erihoolekande toetatud teenustel olevad inimesed, seega juhuslikult sinna valimisse juhuslikku vastajat sattuda ei saanud. (Õunapuu, 2014, lk 143). Valimi koostamiseks

võttis autor ühendust Saaremaal üle kahe aasta tegutsenud erihoolekande asutustega, kes osutavad igapäevaelu toetamise teenust, toetatud elamise teenust ja töötamise toetamise teenust. Nimetatud teenustel olijad on enamasti kodus või teenuseosutaja pinnal elavad täisealised inimesed. Erihoolekande teenustele saavad isikud, kel on vaimne puue või psüühiline häire, seetõttu tuli hoolikalt läbi mõelda ankeetküsitluse koostamisel, et see oleks sihtrühmale võimalikult arusaadav. Ankeetküsitlusega planeeriti saada ülevaade vanusest, soost ning milliseid etteantud interneti suhtlusvõrgustikke teatakse ja millised olid nende kogemused sellega seoses.

Antud töö kvantitatiivseks valimiks osutus 103 erivajadusega inimest üle Saaremaa. Valimi teeb eelkõige eriliseks see, et 103 erivajadusega inimest on ühel toetataval erihoolekandeteenusel. Erihoolekandeteenusel olevatest inimestest Saaremaal, sai valitud see sihtrühm, kes on toetatavatel teenustel ehk igapäevaelu-, toetatud- ja töötamise toetamise teenusel olevad erivajadusega isikud. Antud valimit nimetaks autor mugavusvalimiks, kuna tal on küsitletutega eelnev kokkupuude, läbi varasema töö, varem olnud. Erivajadusega inimene vastas oma teenuseosutaja abiga neljale küsimusele, mille põhjal tehti analüüs, erivajadustega inimeste üldteadmistest internetist ning nendega seotud kogemustest. Selle teadmiseiga soovis autor suunata teenuseosutajate tähelepanu oma teenusel olijatele ennetustööks sotsiaalmeedia osas. Tänapäeva interneti keskkonnas läheb ka tavainimese tähelepanu kergesti erinevatele reklaamidele ja pakkumistele ning seeläbi jõutakse erineva sisuga saitidele. Kui tavainimene suudab enamasti hoomata nähtavat infot, siis erivajadusega inimene vajaks selles osas juhendamist ning antud tulemused võiks viidata, et olemasolevate teadmiste puhul, võiks teenuseosutaja pisut enam mõelda sel teemal.

Arvestades valimit, siis erivajadustega inimeste arusaam ümbritsevast lihtsam ning toimetulekuks küsimustele vastamisel vajas 75% vastanutest tegevusjuhendaja või antud töö autori abi. Küsitlus sai koostatud Google Formi abiga, mis võimaldas erinevate piltide/logode kasutamist vastuse variantidena. Arvestades sihtrühma tundus oluline panna rõhku küsimuste lihtsustamisele ja lihtsamaks lisades sõna asemel pildid/logod, mis eelduste kohaselt on sihtrühmale arusaadavamad. Esimene küsitluse laiali saatmise kuupäev oli 20. märts kõigile teenuseosutajatele, millele ei reageerinud ükski vastaja, jälgides Google Formi analüüsi. Teist korda saadeti 26. märts ning autor võttis asutustega

taas telefoni teel ühendust ning leppis kokku kohtumised nende teenuselolijatega. 27.-29. märts käis autor teenuseosutajate juures ning vastas koos inimesega küsimustele ära.

Erivajadustega inimeste arusaam internetist oli väga erinev ja piltide/logode kasutamine oli pigem abiks, ka meeldis vastajatele emotsioone väljendavate ikoonide kasutamine küsitluses. Küsitluse viimase küsimuse osas leidis autor ja abivalmid teenuseosutajad, et kui vastajal polegi teadmisi ega kogemusi internetiga, siis selle sisulise puuduva ikooni tõttu, valiti sobilikuks „nii ja naa“ vastus, kuna see on omal moel ebamäärane ning samal ajal ei sega positiivseid ja negatiivseid kogemusi kogunud inimeste vastuseid analüüsis. Vastajate valmisolek vastamiseks oli olemas. Tegevusjuhendajad olid teinud sissejuhatava eeltöö selles osas ning vastati meelsasti. Kuigi küsimused olid lihtsad, oli oluline jätta vastajale mõtlemisaega ning tekitada tunne, et tema vastus on väga oluline. Sellise hoiaku juures märkas autor vastajate ilmeid, mis olid mõtlikud ja tõesti jäi mulje, et ollakse mõtetega küsitluse juures. Vastajate entusiasmist jäi ka mulje, et taoline küsimustik on üks võimalusi end väljendada ja just nende kogemusi uurida. Sihtrühma spetsiifika tõttu on nemad pigem need, kelle nimel mitmed osapooled esindavad ja kelle eest kostetakse erinevates asutustes, siis selline võimalus pakkus suurt rõõmu vastajatele.

Kvalitatiivse meetodi eesmärgiks oli viia läbi intervjuu 16 intellektipuudega inimesega, kelle osas oli mitteformaalne kokkulepe tehtud teenuseosutajatega. Kokkuleppe kohaselt oli teenusel olevad intellektipuudega inimesed andnud suulise nõusoleku intervjuerimiseks. Intervjuu küsimused koosnevad poolstruktureeritud, et anda vastajatele vabadus avaldada iseenda arvamust etteantud küsimusele. Küsimustega selgitab autor intellektipuudega inimeste kogemusi suhtlusvõrgustikega ja kuidas on sotsiaalmeedia avardanud sotsiaalset suhtlust respondentidel. Intervjuud viidi läbi individuaalselt ja mõnel juhul viibis ka tegevusjuhendaja intervjueritava kõrval.

Kvantitatiivse meetodi eesmärgiks on antud töös kaardistada uuringus osalevate teenuseosutajate kõiki kliente, kes teenusel olles kasutavad või võiksid kasutada interneti suhtlusvõrgustikke. Sotsiaalkindlustusameti kodulehe erihoolekandeteenuseosutajate tabelist (Sotsiaalkindlustusamet, 2018) leiab autor andmed Saaremaa teenuseosutajate teenusekohtade kohta ning selle põhjal on valimiks 103 erivajadusega inimest. Selline valimi number tuli arvestades Saaremaa kõigi toetatvatel erihoolekandeteenustel olevate

inimeste arvu järgi ning optimeeritud nimetatud numbrile. Nimetatud tabeli andmete põhjal on toetatud erihoolekandeteenustel Saaremaal 178 inimest.

Valim 16 inimesega sai valituks teenuseosutajate abiga, nemad andsid omalt poolt 2-4 inimest asutuse kohta intellektipuudega inimeste nimed, kes olid nõus ja valmis anonüümselt vastama eelnevalt tutvutud küsimustele. Antud valim on algsest planeeritust 3 isiku võrra suurem, sest ajal, mil autor tutvustas oma tööd ja arutles võimalikke vastajaid teenuseosutajatega, oli oma nõusoleku andnud 13 inimest. Alustades intervjuerimisega tundis mõni intellektipuudega inimene veel huvi vastamise kohta ning määravaks sai ka anonüümsus.

Selleks, et koguda andmeid otsustati luua Google Form ankeetküsitluse leht (Lisa 1), mis edastati teenuseosutajatele kaks nädalat enne asutuste külastust. Google Form on võimaluste poolest üks mugavamaid ja levinumaid andmekogumisvahendeid. Selle abil saab andmed koguda otse Google Form`i. Googles on võimalik näha nii reaalarve kui ka protsendina saadud tulemusi. Ankeetküsitlusi asuti täitma peale teenuseosutaja töötajate juhendamist nende täitmisel ning nad seletasid koos isikuga kõik punktid läbi ning vastust kinnitades, tulid andmed automaatselt Google Form`i keskkonda üles. Mõned teenuseosutajad vastasid ise oma klientidega koos, kuna kokkulepitud päeval ei olnud mõni teenusel olija kohal. Intervjuu tegi autor telefoni rakanduse abil salvestades kõik 16 intervjuud ning transkribeerides hiljem kõik vastused wordi ning koondades sarnaseid vastuseid, tuues välja huvitavamaid tähelepanekuid. Keskmiselt võttis ühe ankeedi täitmine aega juhendamisega kuni 3 minutit, seda siis juhendajate enda jutu põhjal ja autori tähelepanekutest ankeetide täitmisel inimeste endiga.

Ankeetküsitlusele vastused koondusid Google Formi ja sealt edasi koondas programm andmestikud diagrammidesse, mille vastuste protsendid ja hulgad kandis autor käsitsi ümber sellesse töösse. Saadud andmete abil selgub, kui suurt rolli mängib sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikes suhtlemine intellektipuudega inimese elus. Töö andmete analüüsi käigus tahab autor leida seoseid välismaise erialase kirjanduse, teadusuuringute ja läbiviidava uurimustöö vahel.

Lisaks ankeetküsitlusele tehti ka individuaalintervjuud (Intervjuukava Lisa 2) intellektipuudega inimestega, kes teenuseosutajate andmetel on aktiivsed sotsiaalmeedia

võrgustikes. Autor töötas välja avatud küsimustega pool struktureeritud intervjuukava, millele vastates sai inimene vastata oma sõnadega ning rääkida juurde omi mõtteid. Selle intervjuukava küsimused planeeriti võimalikult lihtsaks ja arusaadavateks, kuid intervjuerides oli näha siiski, kuidas nendest arusaamine valmistab raskusi, nii autor selgitas küsimusi rohkem lahti ning keskmine intervjuu võttis aega pool tundi. Intervjuukava küsimustega püüdis autor selgitada, milliste probleemidega on vastajad silmitsi seisnud ning kas neil on seni olnud nendega tegelemiseks piisavalt tuge olnud. Lisaks oli oluline teada milliseid sotsiaalmeedia võrgustikke nad kasutavad ning kas nad vajaksid edaspidi rohkem tuge nendes asjades.

Intervjuu alguses tutvustas autor veel kord teemat, mille kohta intervjuuküsimused on ja kas ollakse nõus ka salvestamiseks. Saades selleks kinnituse alustati intervjuuga. Küsimuste selgitamiseks oli vaja näiteid tuua, täpsustada üht või teist võimalust vastamiseks, eelkõige sidudes isiku endaga ning tema elust toodavate näidete abil. Enda kogemusest oldi alati rääkima, kuid kui küsimuse sisu osutus keeruliseks, siis tuli sisse tuua ka näiteid mujalt meediast ja elust. Mõni vastaja tundis vastates end väga vabalt, mõni püüdis kontrollida pingsalt oma öeldud lauseid. Vastused on enamuses erinevad nii pikkuse kui ka sisu poolest. Vastajate hulgas oli ka neid, kel kogemusi väga vähe sotsiaalmeedias ning suhtlusvõimalusi tehnika näol vaid arvuti või telefoni näol. Selles osas seost just luua ei saa.

Intervjuudega alustati samuti paralleelselt küsitlustega. Teenuseosutajatele saadeti 20.märtsil intellektipuudega inimestele tutvustamiseks intervjuukava, päris intervjuu ajal oldaks valmis vastama juba teada olevatele küsimustele. Järgmine kord oli 26. märts ja siis juba lepiti kokku kohtumised, mis jäid 27.märts-6. aprilli ajavahemikku. Teenuseosutajad olid abivalmis ning teinud eeltöö teavituse osas, mis teemal küsimused tulevad.

Intervjuu andmed transkribeeriti ja dokumenteeriti ning integreeriti kvantitatiivsel meetodil läbi viidud küsimustiku andmestikuga. Intervjuu analüüs annab ülevaate inimeste kogemustest ning neid saab kasutada nii ennetavas töös erivajadustega inimestega kui ka teavitustegevuses Saaremaal. Antud uuring võib välja tuua kitsaskohti interneti teadlikkuses, mis võib pärssida suhtlust sotsiaalmeedias.

Küsimustiku tulemused kirjeldasid Saaremaa erihoolekandeteenustel olevate klientidest interneti kasutajate hulka ja annaks andmeanalüüsiks ülevaatliku pildi. Ankeetküsitlus viidi läbi erivajadustega inimeste hulgas, teenuseosutaja töötajate abiga. Erivajadusega inimene vajab abi ja tuge kvantitatiivse küsimustikule vastamisel, kuna ta ei pruugi omapäi lugedes sellest täielikult nii arusaada nagu siis, kui talle seletatakse seda juhendaja abil. Seetõttu on antud töö puhul oluline koostöö tegevusjuhendajate ja teema autori vahel.

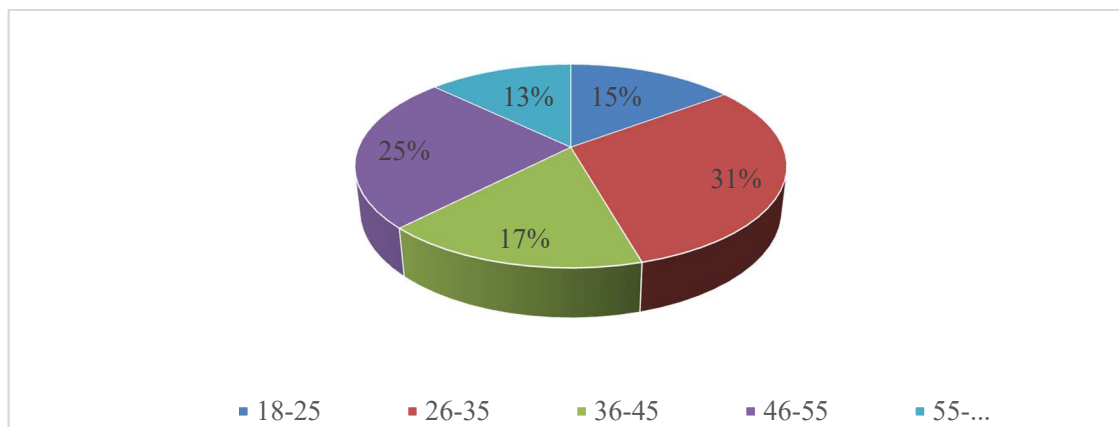
2.3. Uuringu tulemused

2.3.1. Saaremaa erivajadustega inimeste teadmised ja kogemused internetist

Valimiks oli algselt 107 erivajadusega inimest, kes on erihoolekande „pehmel“ teenusel, kuid töökäigus kogunes vastanuid 103. Pehmed teenused on teenuseosutajate kõnekeeles igapäevaelu-, toetatud- ja töötamise toetamise teenus. Nendest meessoost esindajad 41% ja naissoost 59%. Kuna arusaam antud teemast oli kõigil vastajatel väga erinev, siis lepidi küsimustiku lõpus kokku, et kui isikul puudus ülevaade internetist, siis ta hindab kogemuste valiku „Nii ja naa“ linnukesega, kuna puudub otseselt hea või halb kogemus, siis ebamäärane vastus tundus sellisele sihtgrupile, kel puudub täielikult ülevaade, kõige sobilikumaks.

Vanused vastajatel varieerusid viie vanuserühma vahel. Kõigem suuremaks osutus 26-35 aastaste vanuserühm moodustades 31% kõigist vastanutest, järgnesid 46-55 aastased 25%-ga ja väiksemad rühmad olid 36-45 aastased 17%-ga, 18-25 aastased 15%-ga ja 55-... vanused 13%-ga.

Antud joonisel 1 on hästi näha, et vastanute hulk on enamvähem proportsioonides ning enamuse vanuserühmade esindajaid jagus. Järgmise küsimusega tuleb välja erivajadusega inimeste teadlikkus erinevatest sotsiaalmeedia ja internetilehekülgedest.

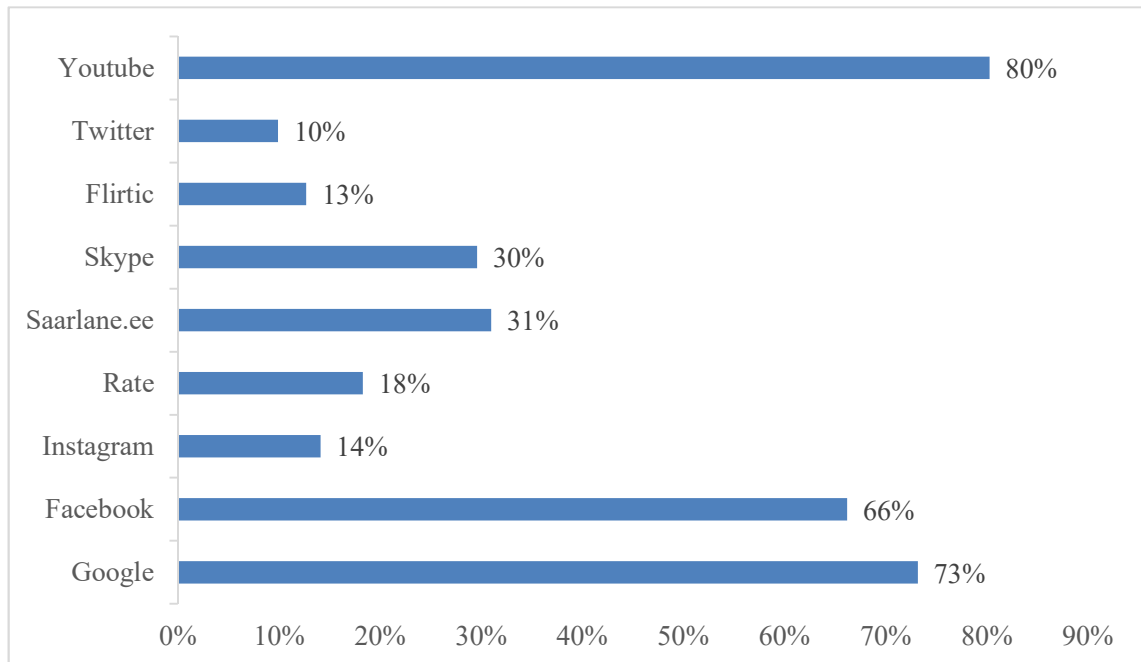


Joonis 1. Saaremaa erihoolekandeteenustel olevate erivajadustega inimesed vanuserühmade kaupa. (Autori koostatud)

Vastanute hulka vaadates ütles, et 70-st antud küsimusele vastanutest üle poole puutuvad kokku internetiga ühel või teisel moel. Populaarseimaks nagu joonisel 2 on näha, osutus küsitluses Youtube, peale seda Facebook ja Google. Nimetatud internetileheküljed võivad ühelt poolt tuua olulise info erivajadusega inimesele, samas võivad olla ohuallikaks. Youtube tekitab võimaluse nii vabaaja veetmiseks kui ka kapseldumiseks. Vabaaja veetmise võimalusena pole Youtube sugugi halb, pakkudes väga suurt hulka muusikavideosid, erinevaid õpetlikke videosid paljudest käsitöövõimalustest ja palju muid võimalusi. Kapseldumine oma olemuselt on kasutaja enda valikul eemale tõmbumine muust maailmast ja olles hõivatud muusika kuulamisega või Facebookis erinevaid lehti jälgides ja suheldes erinevate inimestega-on reaalne sulguda füüsilise välismaailma eest. Antud küsimusele vastates tundsid vastajad ära Skype ja Saarlane.ee üsna võrdsel hulgal. Autor pani teadlikult üheks vastuse variandiks Saarlane.ee, kuna tegu on ühe levinud kohaliku infokanaliga uudiste ja kuulutuste osas, siis võib öelda, et tulemus on rahuldav

Ka Skype`i tundmine sellisel hulgal nagu joonisel 2 on välja toodud on samuti rahuldav tulemus. Kõik ülejäänud sotsiaalmeediakanalid-Twitter, Flirtic, Rate.ee ja Instagram-on antud valimi hulgas vähem tuntud, küll aga mitte päris tundmatu. Siin võib spekuloida inimeste endi oskustes, mis pole piisavad nende saitide kasutamiseks või vähene

teenuseosutaja või lähedaste juhendamine nende saitides võimaluste osas.



Joonis 2. Saaremaa erivajadustega inimeste internetiteadlikkus. (Autori koostatud)

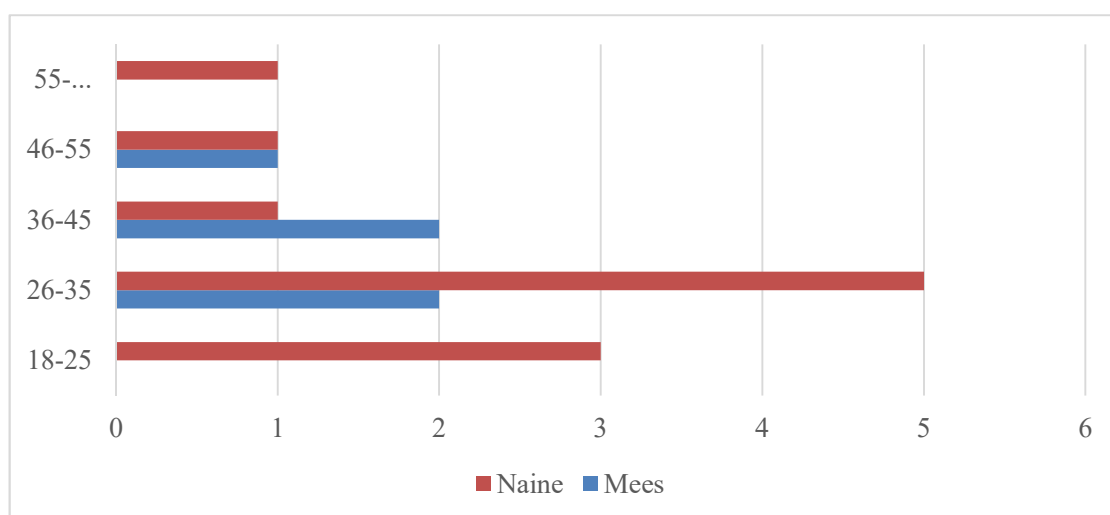
Võttes kokku antud küsitluse on viimasele küsimusele vastanud kogemuse osas 97 inimest, siis selgub, 47%-l inimestel on head kogemused internetimaailmas. Halbu kogemusi on kogunud 10% vastanutest ning ülejäänud „nii ja naa“ vastanuid on 50% ehk nad ei oska seletada, kas on olnud head või halvad kogemused või puuduvad need sootuks.

2.3.2. Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmised sotsiaalmeediast

Uurimustöö ühe osana viis autor läbi ülevaatliku kvantitatiivse ankeetküsitluse, et näha erihoolekande teenustel olevate erivajadustega inimeste üldisi teadmisi antud teemal. Selle tulemusena sai selgeks, et erivajadusega inimesed olid üsna kogunud internetimaailmas ning koondamaks antud uuringt põhjalikumaks, siis autor viis läbi ka kvalitatiivse uurimustöö 16 intellektipuudega inimese hulgas, kelle teadmised olid üsna heal tasemel.

Andmaks valimist visuaalse pildi, siis on töösse lisatud intervjuueeritavad joonisel 3 soo ja vanuserühma kohta. Et saada ülevaadet valimi teadmistest interneti keskkonnaga tutvumisest, siis intervjuu käigus selgus, et R10, R13 ja R 14 tutvusid sellega juba 9.

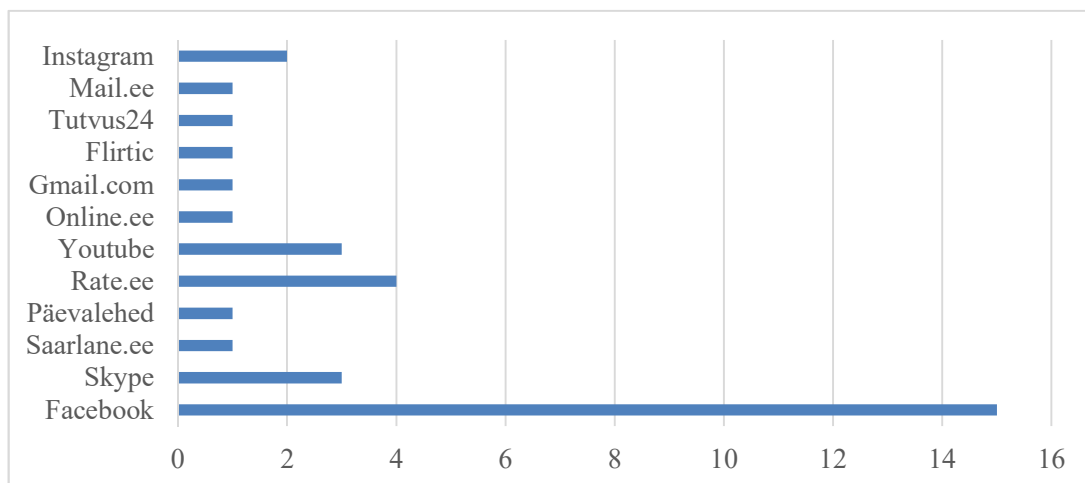
aastaselt, kuid nende vanused hetkel on vastavalt 21, 31 ja 26 aastased. Teisemees aga R2, R3, R5, R6, R11 ja nemad on valdavalt 20-ndates. 20 ja enama vanuselt R7, R8, R9 ning praegu on nad 40-ndates. R16 tutvus internetimaailmaga 40. aastaselt ja R15 48-aastaselt, hetkel on nad vastavalt 50. aastane ja 66. aastane. Kahel vastanul ei meenunud ligikaudset aega.



Joonis 3. Saaremaa intellektipuudega inimeste intervjuerimisvalim sugu ja vanuserühmade kaupa. (Autori koostatud)

Seda kui teadlik ja toimetulev inimene internetis on näitab ka tema oskus kasutada erinevaid seadmeid selle tarbeks. Vastanutest 14-l olid olemas kodus arvutid, vaid R1 ja R7-l olid kodus küll arvutid, aga mitte töötavad. 10-l vastajal olid nutitelefonid olemas. 3-l on tahvelarvutid kodus, millega nad ise vaatavad omale meeldivaid saateid või suhtlevad sõpradega või kuulavad muusikat. R7 jaoks oli oluline ära mainida, et peale epileptilisi krambihooget taastub tal tasapisi lugemisoskus ja sellised sotsiaalmeedia kanalid hõlbustavad seda tema sõnul. Siin on oluline, et näiteks kui erivajadusega inimesel on sõprussuhe oma teenuseosutajaga, siis teenuseosutaja aitab ka sel inimesel korrektselt kirjutada ja korrigeerida õigeaegselt. Olulisi takistusi peale katkise arvuti, kui mis oli asendatav nutitelefoni ja tahvelarvutiga ei esinenud. Siinkohal tuleb tõdeda, et seadmete kättesaadavus, pole antud töös probleemiks. Mõnes kodus leiab mitu seadet korraga, et oleks ligipääsu erinevatesse interneti võimalustele.

Siin joonisel 4 on selgelt näha populaarseimad suhtlusvõrgustikud. Antud töö autori läbiviidud ülevaatlik kvantitatiivne uuring näitas samuti Facebooki populaarsust ning teorias välja toodud materjalid kinnitavad seda samuti mitmes erinevas variatsioonis nii heade kogemuste osas kui ka negatiivsete.



Joonis 4. Intellektipuudega inimeste interneti suhtlusvõrgustikud. (Autori koostatud)

Uurimaks intellektipuudega vastajate hulgas muutuste kohta internetiportaalides, kas nende arvates on olnud muutusi või on kõik täpselt samamoodi nagu siis, kui nad tutvusid internetimaailmaga. Valdava enamuse arvates on kõik sama ja mitte midagi pole muutunud, kuid on ka neid, kes ütlevad uuendusi tuleb aina juurde ja et võimalusi on rohkem kui varem. R4 on vastanud, et rohkem kasutatakse telefone, kõik on äppide abil palju lihtsamaks muudetud ka portaalidesse sisse logimine. R3 on vastanud, et tuleks end uuendustega järjest kursis hoida, kaitsmaks end paremini ära kasutajate eest. R8 on märganud Facebooki lisandumise ja R6 jaoks on see kõik liiga mugav.

Antud küsimuse vastust palus autor täpsustada, mis osas on muudatused toimunud, siis R6 rõhutab, et interneti vahendusel peaks suhtlema siiski inimesed, kes oma füüsilise puude tõttu, ei ole võimelised kodust välja saama, need kel on käed-jalad terved peaksid liikuma ja suhtlema pigem väljas ning reaalselt inimestega. Välja tuuakse ka tehnilise poole keerukus ja arvutitl üleminemine nutitelefonidele.

2.3.3. Saaremaa intellektipuudega inimeste kogemused sotsiaalmeedias

Viies läbi kvalitatiivset uuringut nende intellektipuudega inimestega, kes on erihoolekande teenustel (Igapäevaelu teenus, Toetatud elamise teenus ja toetatud töötamise teenus), sai määravaks nende aktiivsus sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustike kasutamine. Intervjuudest selgus, et paljudel intervjuueritavatel on valdavalt positiivsed kogemused, kuid samal ajal mainivad ära ka paari aasta taguse negatiivse kogemuse. Kümne vastanu jaoks olid esmased kogemused erinevate suhtlusvõrgustike külastamisel head ja positiivsed, neljal aga ei tekitanud see küsimus emotsioone. Kahele, aga meenusid negatiivsed kogemused, R3 vastas, et temal on mitmekülgsed kogemused nii head kui halvad ning valdav suhtlus käib lähimate sõpradega. R15 tõi välja probleemi pealetükkiva kirjavahetuse osas ning selle lahenduseks ta blokeeris kirjutaja ära. Siin võiks paraleele tuua küberkiusamisega, mil erivajadusega inimene on nurka surutud ning ainsa võimalusena näeb ta blokeerimist, mis lahendas ka selle tekkinud probleemi.

Intervjuu käigus uuriti ka respondentide positiivseid elamusi suhtlusvõrgustikes. See tõi välja vastuolulisi vastuseid ehk erinesid seinast seinast. Mõnele olid olulised sõbrad, mõnele uued tuttavad ja uute sõprade leidmine. R16 märkis ära, et Skype vahendusel saab tasuta rääkida ja Facebooki vahendusel lähedastega ja sõpradega pilte omavahel saata. R15-le meeldib jagada muusika lugusid, kasutada Google+, mille vahendusel on samuti võimalik jälgida sõprade lähedaste tegemisi. R10-e positiivseks elamuseks oli tutvumine oma praeguse elukaaslasega. Vastaja R8 jaoks oli oluline Facebooki vahendusel sõbraga Krimmist suhtlemine. Need tulemused viitavad selgelt asjaolule, et intellektipuudega inimestele on oluline suhtlus suhtlusvõrgustikes.

Positiivse kõrvale tooks kõrvutamiseks ka negatiivsed kogemused läbi suhtlusvõrgustike suhtlemise. Kui vastajad R14, R12, R9, R8, R2 ja R1 ütlevad, et pole kogenud negatiivseid kogemusi sotsiaalmeedia vahendusel, siis ülejäänud vastajad kirjeldavad omi kogemusi. R16 on kogenud Afganistaanist pärit meesterahva poolt raha välja pressimist, siis konsulteeris ta sel temal oma teenuseosutajaga ning lõpetas selle meesterahvaga suhtluse ning raha ta pole kellelegi kandnud. Ka R3 räägib sellest kuidas temalt on tahetud raha küsida suhtlemise eest ning selles osas on ta emaga rääkinud ning saanud olukorra lahendatud. R4 vastaja on välja toonud kapseldumise, kirjeldades seda selliselt, et inimesed suhtlevad omavahel arvutis või telefonis teadmata mis emotsiooniga see

inimene teispool ekraani on ning sellest kipuvad tekkima pinged ja riid. Ka mainis ta ära andmete küsimise kogemuse, selgitades, et temalt on küsitud panga rekvisiite, telefoninumbrit, kodust aadressi ja muid taolisi pärimisi. R10 ja R11 on välja toonud negatiivsed uudised meediavahendusel, mis nende pilgu läbi on negatiivsed kogemused ja R10 käib aegajalt Delfi kommentaare lugemas, mis tekitavad mõru meele. R15 on välja toonud sama lause jätkuna, et inimesed ei oska viisakaid kommentaare kirjutada ja see ei meeldi talle üldse ning aeg ajalt tekitab ka pahameelt. Kokkuvõtteks negatiivsete lugude taustale on probleemiks kindlasti andmepüük ja meedias levitatavate uudiste mõju tuntav, andmepüügil antud töös vähem. Samas juba probleemi olemasolu, olgu see siis üks või kaks juhtumit on üldises plaanis liiga palju, ideaalne oleks null juhtumit.

2.3.4. Teenuseosutaja roll intellektipuudega inimese juhendamises sotsiaalmeedias

Kui vaadelda Lisas 5 intervjuerimiskava küsimusi kolm, neli, üksteist ja neliteist, siis nimetatud küsimustes on käsitletud vastaja emotsiooni ja tunnet, olles sotsiaalmeedias, samas kaudselt see viitab ka teenuseosutaja tehtud tööle teavituse osas. Teadlikum sotsiaalmeedia kasutaja tunneb end mugavamalt ja positiivsemalt. Küsimusele number kolm, kes suunas isiku interneti keskkonda, vastasid respondendid R2, R8, R9, R11, R14, R15 ja R16 arvutitunnis nii koolis kui päevakeskuses. R1, R5, R7, R10 ja R12 alustasid oma algatusel interneti keskkonna tutvumisega. Ülejäänud vastajad aga lähedaste suunamisel.

Küsimusele number neli, kas vastaja vajaks juhendaja abi internetis suheldes, vastati enamasti, et ei vajata, kuid R4 ja R7 rõhutavad abivajadust asjaajamistes internetis. R3 rõhutas isikuandmete kaitsmise tähtsust, et õppida end selles paremini kaitsta. R4 ja R5 vajaksid abi suhtlemisel internetis ja inimestest arusaamisel. R10 tundis, et oskab teisi pigem juhendada.

Küsimusele neliteist, kas sul on sõprussuhe oma teenuseosutajaga ja mis tingimustel sa võtad temaga selle vahendusel ühendust vastas 15 vastanut, et neil on sõprussuhe oma tegevusjuhendajaga. R 1 vastas, et tal pole Facebooki kontot ja teda ei huvita Facebook üleüldse. Põhivastuseks sai viietestkümmel vastanul, et võtab ühendust kui on oluline teade tegevusjuhendajale, sünnipäevaõnnitlus või vajab abi asjaajamistes. R12 tõi välja

veel, et jagab tegevusjuhendajaga tarkuseteri ja häid leide interneti vahendusel. R3-l õnnestus Facebooki vahendusel ükskord oma ema päästa, kui tal tekkis ootamatult terviserike. Vastajal õnnestus kutsuda abi tuttavate näol ning seeläbi läks emal kõik hästi.

Saamaks ülevaadet vastajate emotsioonist kui nad interneti suhtlemisest, vastasid 9 vastajat, et see tekitab neid hea tuju. R8-l meenus kuidas teda nimetati perverdiks, see šokeeris teda sedavõrd, et ta oli kaks nädalat löödud sellest. R3 ja R6 leidsid, et veedaks aega pigem väljas kui arvuti taga, R3 läheks võrkpalli mängu vaatama. R11 leiab, et positiivsed uudised tekitavad head tuju ja negatiivsed halba. R2 on see loomulik, R1 jaoks on see võrdne rahu tundega ja R4 ütleb, et vahepealne emotsioon.

2.4. Analüüs, järeldused ja ettepanekud

Antud lõputöö üheks oluliseks osaks oli ka uurimisküsimuste lahendamine. Küsimus–millised on Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmised ja kogemused internetist ja sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustike külastamisest, selgus lõputöö käigus, et intellektipuudega inimestel on valdavalt positiivsed kogemused interneti ja sotsiaalmeedia suhtlusvõrgustikes. Kogemusi toodi enamuses positiivsena välja, üksikud vastajad kirjeldasid ebameeldivaid olukordi, kus neilt küsiti suhtlemise eest raha või on inetusi öeldud ning nende lahendamisel on nende teenuseosutaja toeks olnud.

Küsimusele–Millised ootused on erivajadustega inimestel teenuseosutajatele interneti kasutamise osas ning intellektipuudega inimeste ootused sotsiaalmeedia suhtluse toetamise osas, selgus, et teenuseosutajad on, intellektipuudega inimeste arvates, piisavalt teavitustööd teinud, kuna ettepanekuid praeguse teenuse parendamiseks ei ole. Selle küsimusega tekkis autoril vastuolu leitud teooria ja saadud vastuste osas. Seetõttu oli oluline küsida juurde ka ekspertide arvamused. Saaremaa üheks anonüümseks jääda soovinud teenuseosutaja nägemuses on sotsiaalmeedia tema töö hõlbustajaks. Teisalt ta leidis, et tulenevalt inimese erivajadusest ta pigem suunaks inimest töö tegevustesse kui arvuti taha suhtlema, kui tal on eneseväljendusega probleeme, siis enamasti satuvad sellised inimesed ka erinevatesse probleemsetesse olukordadesse. Katrin Tsuiman, erihoolekande talituse nõunik, leidis, et see, millist abi või tuge inimene oma erivajaduse spetsiifikast vajab, selle raames peab teenuseosutaja suutma seda ka katta ning eraldi teenuse kirjeldust, poleks vaja seepärast SHS seaduses muutma. Tema silmis on oluline

koostöö teenuseosutaja ja isiku vahel ning see tagab ka turvalisuse suheldes sotsiaalmeedia erinevates suhtlusvõrgustikes. Ta viitas sotsiaalteenuste kvaliteedijuhisele (Eesti Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis, 2018), mis anti välja tänavu aasta algul. See annab selged raamid teenuseosutajale, riigi ootuste kohta teenuste suhtes. Samal ajal on MTÜ Erihoolekandeteenuste pakkujate liit välja andnud dokumendi (MTÜ Erihoolekandeteenuste pakkujate liit, 2013), kus tuuakse välja teenuste kirjelduse liiga üldise sõnastuse SHS-ses, mis tähendab, et kõiki vajadusi ei kirjeldata. Võttes aluseks tehtud uurimistöö, siis Saaremaa teenuseosutajad tulevad teenuseosutamise hästi toime ning ka anonüümseks jääda soovinud teenuseosutaja viitas, sellele, et tema silmis pole vajadust SHS teenustekirjelduses sõnastust muuta. Ning kuna on selle aasta alguses välja antud sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis Sotsiaalkindlustusameti poolt, siis tegelikkuses see täiustab SHS erihoolekande teenuste kirjeldusi.

Kuna tegemist on sotsiaalmeedia uurimistööga, siis küsiti veebikonstaabli Maarja Punak`ilt tema kokkupuuteid erivajadustega inimestega. Tema sõnul on hea kui inimene suhtleb ja on aktiivne sotsiaalmeedias, kuid on olukordi, kus ta leiab, et erivajadustega inimestel võiks olla oma kontrollitud suhtluskeskkond ning inimene, kes seda koordineeriks aitamaks toime tulla tekkivate suhtlus- ja arusaamise probleemidega. Ta tõdeb, et pole ühtegi keeldu, mis keelaks erivajadustega inimestel sotsiaalmeedias suhelda, kuid teenuseosutaja või lähedased ja pereliikmed võiks selles osas rohkem ennetustööd.

Lõputöö uurimisülesannete raames koostati ülevaade intellektipuudega inimeste info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamisest ning sellega seonduvast. Leiti väga palju viimastel aastatel koostatud uuringute teadusväljaandeid ning valdavalt olid need välisriikide teadusartiklid. Eestist samal teemal artikleid ei leitud, küll aga laste ja noorukite teemal, mida kasutati seetõttu, et antud töö sihtrühm on nendega oma olemuselt sarnane.

Lõputöös käsitletakse sotsiaalmeedia võrgustikena Facebook`i, Gmail`i, Rate`i, Twitter`it, Flirtic`ut–kuna need on Eestis ja erivajadustega inimeste hulgas enam levinud kui näiteks Snapchat ja Telegram. Ankeetküsitlusse lisati Saaremaa kohaliku portaali Saarlane.ee vastuse variant, selgitamaks kui palju ollakse kursis kohaliku portaaliga. Uurimistöö käigus selgus, et Saarlase portaal on kõigest 103-e vastanute hulgas kasutusel

31%–1. Mis näitab vastajate silmaringi teiste sotsiaalmeedia võrgustike suhtes. Populaarseimaks suhtlusvõrgustikuks osutus Facebook ja Youtube. Suhtlusvõrgustike osas erinevalt teoorias välja toodud (Sallafranque-St-Louis & Normand, 2014, lk 1601–1616), et erivajadustega inimestel oma puudest tulenevalt vajavad hõlbustusvahendeid sotsiaalmeedias suhtluses toimetulemiseks, kuid uurimustöös seda välja ei tulnud, mis mõnevõrra üllatas autorit, arvestades uuritavat sihtrühma.

Uurimistööst selgus ka see, et sisuliselt kõik intervjuukava küsimustele vastanutest, on sõbrasuhtes Facebook`is oma teenuseosutaja töötajaga, selline fakt märgiti ära (Bates, *et al.*, 2015, lk 88–89) teoorias Bates`i artiklist. Küsitletud intellektipuudega inimesed kasutasid seda suhtluskanalit enamasti selleks, et teatada nende probleemidest ja rõõmudest. Kõige enam teatatakse Facebook`i vahendusel oma puudumisest teenuselt. Jagatakse omavahel ka mõtteteri või müügikuulutusi soodsate riiete osas, teenuseosutaja töötaja kliendile. Kõrvale paneks antud teemale privaatsussätete kasutamise (Hunter, *et al.*, 2018, lk 343), olles sõprussuhtes oma kliendiga on oluline ka jälgida enda postitusi ning seada privaatsussätteid selliselt, et teenuseosutaja töötaja maine oleks puhas kliendi silmis ning distants töö ja eraelu vahel mõistlik. Tuleb hoolega mõelda enne mõne postituse jagamist, kuna see võib luua erivajadusega inimesele sobimatu pildi teenuseosutaja töötajast.

Teoorias käsitleti interneti ohutust seda ennetustöö näol (Buijs, 2017, lk 416–418), siis töös tuli välja vastuolu vastajate ja ekspertide arvamuse vahel. Intervjuukava küsimusele, kas inimene vajaks abi või juhendamist interneti keskkonnas suheldes, vastasid enamus intellektipuudega inimesed, et nad ei vaja abi ega juhendamist ning tulevad ise toime selles keskkonnas. Eksperdid aga leidsid, et teenuseosutajal on kohustus ja vastutus tagada isiku turvalisus, kui ta on juba toetatud teenusel. Kui arvestada sihtrühma eripära, siis paraku ei saaks ainult vastajate arvamuse põhjal teha põhjanevaid järeldusi, seega kuigi vastajad ise leiavad, et nad tulevad toime, siis ekspertide arvamustele tuginedes leiab autor, et ennetustöö ohtudest seoses sotsiaalmeediaga on kindlasti oluline ja vajalik.

Uurimistöö käigus selgus mõne intellektipuudega inimeste vastustest, et sotsiaalmeedia võib põhjustada ka kapseldumist ning see kinnitab leitud teadusartkli teooriat selle kohta (Hunter, *et al.*, 2018, lk 343). Artiklis toodi välja küll sotsiaalsuse ja mõningase kaasatuse kasvu, kuid füüsiliselt need inimesed kapseldusid seadmete taha ning suhtlesid

suhtlusvõrgustikes. Töös osalenud üks vastanu leidis, et pigem võiks inimesed viibida õues, mitte aga seadmetes, mis omakorda viivad ka erinevate haiguste ja rasvumiseni.

Lõputöö küsimuste koostamisel lähtuti teadusartiklites väljatoodud sotsiaalmeedia võrgustikke. Töö käigus tuli ilmsiks vaid mõni muu sotsiaalmeedia võrgustik, mida pole mainitud ankeetküsitluses. Intervjuukava küsimuste eesmärk oli küsida avatud küsimusi ning avada inimese mõttemaailm antud teemal. Mõned vastused jäid autorile meelde, näiteks ühel juhul päästis sotsiaalmeedia olemasolu ühe intellektipuudega inimese ema, sest ta andis märku selle vahendusel oma lähedastele, et emaga on midagi valesti ja tundus, et ta vajab abi. Teisel intellektipuudega naisterahval oli kogemus välimaise nägusa härraga, kes pressis raha välja. Tänu teenuseosutajaga konsulteerimisele oskas naisterahvas endale kindlaks jääda ning blokeeris, selle kontakti ära. Taolised juhtumid annavad kinnitust, et ennetustöö on oluline ning hea koostöö teenuseosutaja ja kliendi vahel määrab ka kliendi turvalisuse interneti avarustes.

Antud tööga sooviti uurida Saaremaa erivajadustega inimeste teadmisi internetist ja nende kogemusi erinevate suhtlusvõrgustikega ning internetilehekülgedega. Töö käigus selgitati kvantitatiivse uurimismeetodiga teadmisi interneti kohta ja need osutusid valimi 103 kohta heaks. Joonisel 2 on näha populaarseim lehekülg Youtube, peale seda Google ja siis Facebook. Üldine kogemus internetiga hea, kuna negatiivseid kogemusi oli 10% kogu vastanute hulgast ja positiivseid 47% ning 50 % vastasid nii ja naa. Intellektipuudega inimesed on sihtrühm ka petturitele, kes küsivad neil isiklikke andmeid ja pangarekvisiite, seetõttu on teenuseosutajad püüdnud mõistagi vastu tulla intellektipuudega inimestele ning võtnud nad oma sõbralisti. Uurimistöös oli Facebookis tegevusjuhendajaga sõprussuhtes olevate intellektipuudega inimesed, 15 inimest 16-st. Võiks siis juurde tuua veebikonstaabel Maarja Punaki kommentaari teemal erivajadusega inimesed sotsiaalmeedias ja nende turvalisus (2.04.18):

„Mul on erivajadustega inimesi, kes kirjutavad korra, kuid on ka neid, kes kirjutavad siis, kui kas rohud on võtmata või kui isikul on raskem päev (näiteks üks autist kirjutab sel juhul). Enamasti jõuavad minuni just nende endi poolt postitatud ähvardused või hirmujutud ja ma pean ise nendega ühendust võtma, et asjaolusid selgitada. Kui on inimene, kellega on olnud juba varasemalt kontakti, siis ma saan ühendust võtta isikuga, kes saab teda aidata (näiteks sotsiaaltöötaja

saab minna ja tuletada meelde rohvõtmist või ema saab minna lapsega suhtlema ja vaadata üle, kuhu ja mida on laps kirjutanud). Võimalike skisofreenikute korral olen neid tänanud nende sõnumite eest. Suurimaks ohuks on ikkagi see, et erivajadusega inimesi kasutatakse ära. Olen näinud nii alla 14aastaste juhtumeid, kus lastel on lastud end alasti võtta veebikaamera ees (ja kaamera on olemas meil igal mobiilil, seega selle äravõtmine või keelamine ei ole mõeldav...) kui ka üle 18a vanuste juhtumeid, kus neilt kas petetakse raha välja erinevate tehingutega või neil lastakse end veebikaamera ees rahuldada. Teine oht on see, et nende tekstid ja pildid võivad teisi häirida. Näiteks, üks isik iga natukese aja tagant teeb facebooki postituse, milles lubab enda koera surnuks pussitada, sest viimane ei jäta haukumist järele. Mulle meeldiks, kui nende internetikasutus ja sotsiaalmeedia oleks paremini kontrollitud, et nad ei saaks end ohtu panna ega teisi ähvardada. Tänapäeval kõlab see hirmsa inimõiguste piiramisega, kuid kuidagi tuleb seda nende juurdepääsu paremini reguleerida.“

Teenuseosutajal on teenusele saabuva inimese ees kohustused, selles osas on olemas teenuste kirjeldused SHS-ses. Igapäevaelu teenuse raames on teenuseosutaja kohustatud välja toodud SHS punktide hulgas on isiku juhendamine sotsiaalsete suhete loomisel, säilitamisel ja arendamisel. Kõrvutades toetatud elamise teenuse nõudeid, mis puudutavad sotsiaalseid suhteid, siis ligilähedale sobib SHS § 94 lg 2 punkt 4 teenuseosutaja on kohustatud valmistama isikut ette iseseisvaks elamiseks ning juhendama ja abistama teda elamispinna hankimisel. Töötamise toetamisel pole antud teenuse raames välja toodud kohustust teenuseosutajale juhendada isikut igapäevaelu sotsiaalsete suhete loomisel, küll aga on teenuse kirjelduses välja toodud juhendamise ja nõustamise nõue, mille raames peab isiku iseseisev toimetulek paranema. Selles osas on autor küsinud kommentaari ühelt Saaremaa teenuseosutajalt, võttes veebikonstaabli Maarja Punaki kommentaarile kõrvutamiseks teenuseosutaja enda arvamust. (15.04.18)

Teenuseosutaja: „ Üldiselt leian, et praegune kirjeldus on väga üldine, ega selgita tõesti seda sotsiaalmeedia juhendamise kohta, samal ajal leian, et minu silmis pole mõistlik lisada selle kohta eraldi nõudeid SHS, kuna tegelikkuses peaks iga endast lugupidav teenuseosutaja seda märkama, millal tema klient võiks vajada antud teemas abi ja nõu. Kui teenuseosutaja juba märkab, et tekib probleem antud

teemas, siis peaks ta ka vastavalt ennetustegevusega tegelema, kaasates vajadusel ka veebikonstaablit.“

Nii on selge, et teenuseosutaja ja veebikonstaabel on samal lainel ning kummagi välja öeldu tegelikkuses täiendavad üksteist. Analüüsidest transkribeeritud andmeid, tuleb esile üksikuid negatiivseid juhtumeid, kuid samas leitakse, et tulla ise toime nendega ja osatakse ka vajadusel pöörduda teenuseosutaja või pereliikme poole. Intellektipuudega inimesed tajuvad toimunud muutusi aastate jooksul erinevalt. Tehniliselt on palju muutunud ja soovitakse abi enda kaitsmisel, mis puudutab just andmeid. Mainitud on petturlust, mis võiks teha ettevaatlikuks iga teenuseosutaja.

Sotsiaalkindlustusameti nõuniku Katrin Tsuimanilt (11.04.18) vastas erihoolekandeteenuse osutamise ja sotsiaalmeedia ohtude osas:

„Kuna tegemist on ühe sotsiaalteenuse osutamisega siis ei saa seda vaadata selle konkreetse teenuse osutamise kirjeldust SHS-s, Meil on selle aasta 1.01.18 on SHS parag. 3 lg 2, mis räägib sotsiaalteenuse osutamise üldised põhimõtted, mis toob välja sellised põhimõtted, mis annavad kvaliteedi kriteeriumid sotsiaalteenustele ja sealt saab minna ja läheneda natuke laiemalt. Seal on üks kriteerium isikukesksus ja teenuse võimestav iseloom, mille käigus teenuseosutaja tuvastab inimese vajaduse ja tema tegevusvõime, võimekuse ning selle käigus näiteks võib selguda, et inimene võib vajada võimestamist, juhendamist ja õpetamist ka nendes valdkondades, mis puudutavad sotsiaalmeediat, seda tuleb vaadata kontekstis näiteks toetavatel teenustel on see et, ta peab kujundama isiku igapäevaelu teenuse käigus kujundada isiku sotsiaalmeedia oskusi. Loogiline seos tuleb luua teenuse osutamisel. Seadusega pole üksipulgi võimalik kõike ette kirjutada. Aga saab kirjeldada põhimõtteid ja raame. Teenuse kvaliteedijuhised, ehk teenuse kvaliteedikriteeriumid, varasemalt reguleeris EQUASS, nüüdsest teenustepõhiselt kohustuslikud tegevused teenusepakkujale. Kui teenusel olev inimene kasutab sotsiaalmeediat, siis teenuseosutaja peabki inimest juhendama kasutama sotsiaalmeediat ning peab ajaga kaasas käima teenust osutades.“

Lõputöös selgus, et teoorias käsitletud kapseldumise ja üksinduse ohtu ehk siis inimene suhtleb tõesti aktiivselt sotsiaalmeedias, kuid uuringu tulemustest selgus ka paari vastaja

hulgast, et ta suhtleb küll inimesega, aga ta ei näe tema emotsiooni, mida ta momendil tunneb ja mida ta mõtleb ja sellest tekivad suhtluses arusaamatused ja probleemid. Suhtlusalast tuge vajasisid samuti mõned vastajad, et aru saada paremini oma vestluskaaslasest.

Suhtluse teemaline kommentaar teenuseosutajalt.(15.04.18)

„Ma tegelikkuses ei poolda oma klientide suhtluse avardamise eesmärgil arvuti taha istuma panna, sellega oleksin nõus, kui klient on liikumispuudega ja ta jaoks see olekski ainus võimalus välismaailmaga suhelda. Oma teenuseid osutades, olen püüdnud kliente pigem kodudest välja tuua ja reaalse inimestega suhtlema panna, sellest ta õpib ja kogeb kordi rohkem. Lisaks on keeruline kedagi õpetada kasutama interneti, kes tuleb vaevu oma emotsioonidega toime ning kogeb tihti ärevust. Olen pigem otsinud ja leidnud aktiivseid tegevusi, mis on igatpidi kasulikud sellistele inimestele. Interneti osas olen nendega, kes oskavad seda kasutada tulnud nende soovidele vastu, kui on.“

Kuna üldised teadmised internetist ja sotsiaalmeediast olid antud valimi rühmadel head, siis drastilisi muutusi teenuseosutajatele ei soovitaks. Pigem jätkata head koostööd oma klientidega ja kindlasti tegeleda ennetustööga, et erivajadusega inimesed oleksid paremini ettevalmistatud keerulistele olukordadele või ei satuks pigem üldse nendesse.

Lõputöö eesmärgiks oli kaardistada Saaremaa intellektipuudega inimeste teadmisi sotsiaalmeediavõrgustikest ja seal valitsevatest ohtudest. Tulemuste põhjal teha ettepanekuid erihoolekandeteenuse osutajatele, teenuste sisu parendamiseks Saaremaal. Antud lõputöö käigus sai autor hea ülevaate intellektipuudega inimeste teadmistest sotsiaalmeediavõrgustikest ning sealsetest ohtudest. Kuigi uurimistöo tulemustest ei koorunud välja intellektipuudega inimeste tõsisid probleeme sotsiaalmeedia võrgustikes, siis ekspertide arvamused siiski leidsid, et tegu on keerulise inimrühmaga, keda tuleb toetada ja juhendada õigesti kasutama sotsiaalmeediat ning seda teenuseosutaja toel.

Antud lõputöös soovib autor esitleda uuringus osalenud erivajadustega inimestelt saadud tulemusi teenuseosutajatele. Intervjuus SKA Erihoolekande talituse nõuniku Katrin

Tsuimaniga, kes tõi välja töötajatele koovisiooni korraldamise, mis aitaks töötajatel olla kursis sotsiaalmeedias ja interneti suhtlusvõrgustikus toimuvaga. Sellise ettepaneku teeks autor ka teenuseosutajatele, et tegeleda õigeaegse ennetustegevusega, vältimaks hiljem suuremaid probleeme.

Teadaolevalt pole antud lõputöö teemat lähiaastatel Eestis uuritud, sellest tulevalt teeks ettepaneku uurida üle Eesti erivajadustega inimeste teadmisi ning kogemusi sotsiaalmeediaga. Ankeedis võiks sel juhul kasutada mõne küsimuse võrra rohkem ning lisada kogemuste alla (Lisa 1) ka „pole kogemusi“ punkti. Veel tuleks jätta ka „muu vastuse“ võimalus vastajatele. Intervjueerimiskava küsimusi oleks edaspidi mõistlik teha lühemateks küsimusteks, kuna antud töös kasutatud küsimused tekitasid oma pikkuse tõttu rohkem segadust.pikad ja segadust.

Kui uuesti teha sarnast uurimistööd, siis oleks mõistlik võtta individuaalintervjuude juurde teenuseosutajate töötajate arvamus küsimustele vastava kliendi oskuste ja teadmiste osas sotsiaalmeedia teemal, see looks usaldusväärsema andmestiku ning kaalukama uurimistöö. Mõistlik oleks uurida teenuseosutajalt juba tehtava ennetustöö kohta, et saada juba uurimistöö analüüsiks infot, milline ennetustegevus on kõige efektiivsem.

KOKKUVÕTE

Antud lõputöö eesmärk oli saada üldine ülevaade Saaremaa erivajadustega inimeste interneti teadmistest ja kogemustest ning uurida lähemalt kitsama sihtgrupi, intellektipuudega inimeste, kogemusi ja teadmisi sotsiaalmeedia kasutajatena. Kogutud ja analüüsitud materjal esitletakse Saaremaa teenuseosutajatele nende teavitamiseks ning soovi korral teenuste parendamiseks. Eesmärgi täitmiseks otsustati *mixed*-uurimismeetodi kasuks ehk kombineerida kvalitatiivset ja kvantitatiivset uurimismeetodit. Kvantitatiivse meetodi andmekogumisvahendiks oli ankeetküsitlus, mis koosnes neljast pildiga küsimusest hõlbustamaks erivajadustega inimestel lihtsamini vastata. Kvalitatiivse meetodi andmekogumisvahendiks valiti individuaalintervjuu poolstruktureeritud küsimustega, andmaks vastajatele võimaluse vastata pikemalt ning arendada vestlust kogemuste osas. Kvantitatiivses ankeetküsitluses osales 103 inimest ning kvalitatiivses 16 intellektipuudega inimest, kes igapäevaselt sotsiaalmeedia kasutajad on.

Küsitlusest selgus, et Saaremaa 103 erivajadustega inimeste hulgas on enim tuntud sotsiaalmeedias- Facebook, Youtube ja Google. Välja tuleks tuua ka selle, et vastajad olid oma vanusegruppides proportsioonis, kõige enam oli 26-35 aastates vastajaid 31% ja kõige väiksem grupp vastanuid oli 55-... aastates vastajad, olles esindatud 13%- ga. Kvalitatiivse individuaalintervjuu tulemusena selgus, et valdavalt tulevad nad ise toime sotsiaalmeedias suhtlemisega ning on vajadusel saanud oma teenuseosutajalt abi. Samal ajal selgusid erandjuhtumid, mille käigus esines katse ära kasutada, küsides intellektipuudega inimeselt suure summa raha. Välja toodi ka juhtumeid, kus suhtluse eest küsiti raha ning oli inimest haavav kiri inimese emailil, mille tagajärjel oli ta nädalaid endast väljas ega rääkinud sellest teenuseosutajale.

Vastajate hulgast, peale nimetatud olukordade oluliselt keerulisemaid situatsioone ei kordunud ja ollakse rahul oma teenuseosutajaga. Siinkohal rakendati töösse kolme eksperdi arvamusi. Ekspertideks osutusid: Erihoolekande talituse nõunik Katrin Tsuiman, Veebikonstaabel Maarja Punak ja üks Saaremaa erihoolekandeteenuse osutaja, kes soovis jääda anonüümseks. Tulenevalt sihtrühma spetsiifikast, mis on igapäevaelu toimingutes abi vajamine ning abistamine asjaajamisel, otsustati valdkonna spetsialistidelt uurida nende arvamust antud teemal ning kas neil on ka parendusettepanekuid. Ekspertid

leidsid, et erivajadustega inimesi, ükskõik mis puudespetsiifikaga vajavad enam abi ja tuge ning on loomulik, et teenuseosutaja toetab erivajadusega inimest. Kui küsiti SHS erihoolekandeteenuste kirjelduse kohta, siis leiti, et seda ei tuleks muuta, vaid vaadelda seda kui raami ning lahendada loovalt kerkivaid probleeme. Praeguse seisuga on üksikuid juhtumeid väärkohtlemisest kinnitas ka veebikonstaabel, kuid sellegipoolest ta toonitas ennetustööd ja rääkimist inimesega, kui ta suhtleb omapead sotsiaalmeedias. Ennetustööks soovitas Katrin Tsuiman kasutada juba erinevate programmide raames väljatöötatud kiusamise ja internetisuhtluse teemalisi materjale.

Võttes kokku uurimistöö, siis tuleks teha intervjuerimiskavas muudatused küsimuste osas, need peaksid olema lühemad ja lihtsamad. Ankeetküsitluses oleks võinud „Muu“ nupu võimalus, lisamaks ka teisi vastusevariante. Praegu see jäi piiratuks selle osas. Ajakulu, mis kulus küsitluste andmete sisestamisse ja intervjuerimisele oli mahukam, kui algselt planeeritud oli. Aeg kulus ankeetide välja saatmisele ja nende järel vastuste ootamisele, kui esimesel korral, peale laiali saatmist teenuseosutajatele vastuseid ei tulnud ühtegi, helistati teenuseosutajad läbi ja lepiti kokku, mil teenuseosutajad ja nende kliendid oleks valmis vastama, peale seda kokkulepet ning kohtumisi läks töö latusamaks. Antud teemat võiks uurida väljaspool Saaremaad, suunamaks teenuseosutajate tähelepanu oma kliendi käigekäigule sotsiaalmeedia võrgustikes.

Autor leiab, et lõputöö kandis oma eesmärgi, ülevaate saamisel erivajadustega ja intellektipuudega inimeste kogemustest ja teadmistest. Kogutud andmete põhjal on positiivne tõdeda, et Saaremaal pole hetkel intellektipuudega inimestel probleeme sotsiaalmeedias suhtlemisega ning teenuseosutaja on nendele inimestele toeks, kui nad seda vajavad. Teadmisi sotsiaalmeedia osas on antud hetkel head, kuid ennetustöö oleks siiski mõistlik igajuhul. Autor teeb tehtud uurimistöö kohta ja sotsiaalmeedia ennetusteemalise infopäeva Saaremaa teenuseosutajatele, suunamaks nende tähelepanu erivajadustega inimeste sotsiaalmeedias suhtlemisele.

VIIDATUD ALLIKAD

- Alliksoo K.- M. (2017) *Küberkiusamine, selle eri vormid ja nende tõkestamine alaealiste seas*. (Magistritöö). Loetud aadressil http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/57108/alliksoo_ma_2017.pdf
- Bates, P., Smith, S., & Nisbet, R. (2015). Should social care staff be Facebook friends with the people they support? *Journal of Adult Protection*, 17(2), 88–98. <https://doi.org/10.1108/JAP-06-2014-0018>
- Brailovskaia J., Margraf J., (2018) What does media use reveal about personality and mental health? An exploratory investigation among German students. *PLoS ONE*. Vol. 13–1, lk 1-16. Loetud aadressil: DOI: 10.1371/journal.pone.0191810
- Buijs, P. C. M., Boot, E., Shugar, A., Fung, W. L. A., & Bassett, A. S. (2017). Internet safety issues for adolescents and adults with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(2), 416–418. doi:10.1111/jar.12250
- Caton, S., & Chapman, M. (2016). The use of social media and people with intellectual disability: A systematic review and thematic analysis. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 41(2), 125–139. <http://dx.doi.org/10.3109/13668250.2016.1153052>
- Chadwick, D., Wesson, C., & Fullwood, C. (2013). Internet access by people with intellectual disabilities: inequalities and opportunities. *Future Internet*, 5(3), 376–397. <http://dx.doi.org/10.3390/fi5030376>
- Chen, W. (2018) Abandoned not: media sociology as a networked transfield. *Information, Communication & Society*, Vol. 21–5, lk 647-660. doi: 10.1080/1369118X.2018.1428658
- Claudia, W. Yin L., Kaigang L., Dong-Chul S., (2018) Body Weight and Bullying Victimization among US Adolescents. *American Journal of Health Behavior*, 42–1, 3-12. doi: 10.5993/AJHB.42.1.1

- Davis, D. Z., & Calitz, W. (2014). Finding healthcare support in online communities: An exploration of the evolution and efficacy of virtual support groups. *Journal of Virtual Worlds Research*, 7(3), 1–16. <https://doi.org/10.4101/jvwr.v7i3.7068>
- Duran M., Martinez-Pecino R. (2015) Cyberbullying trough Mobile Phone and the Internet in Dating Relationships among Youth People COMUNICAR; Vol. 44, lk 159-167.
- Epro, S. (2017) *Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniteenused intellektipuudega inimeste eluilmas* (Magistritöö) Loetud aadressil https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/56716/epro_simone_ma_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espelage D. L., Hong J. S. (2017) Cyberbullying Prevention and Intervention Efforts: Current Knowledge and Future Directions *The Canadian Journal of Psychiatry / La Revue Canadienne de Psychiatrie*, (Vol. 62(6) lk 374-380) doi: 10.1177/0706743716684793
- Ferrara P., Ianniello F., Villani A., Corsello G, (2018) Cyberbullying a modern form of bullying: let's talk about this health and social problem. *Italian Journal of Pediatrics*, 44, 1-3. doi: 10.1186/s13052-018-0446-4
- Giunchiglia, F, Zeni, M., Gobbi, E., & Bignotti E., Bison I., (2018) Mobile social media usage and academic performance. *Computers in Human Behavior*, 82, 177– 184. doi: 10.1016/j.chb.2017.12.041
- Hunter, R. F., Gough, A., O'Kane, N., McKeown, G., Fitzpatrick, A., Walker, T., & ... Kee, F. (2018). Ethical Issues in Social Media Research For Public Health. *American Journal Of Public Health*, 108(3), 343. doi:10.2105/AJPH.2017.304249
- Kim, S., Soyeon, S. Colwell, R., Kata, A., Boyle, M. H. & Georgiades, K., (2018) Cyberbullying Victimization and Adolescent Mental Health: Evidence of Differential Effects by Sex and Mental Health Problem Type. *Journal of Youth & Adolescence*. 47–3, 661-672. doi: 10.1007/s10964-017-0678-4
- Kirwan, G. H., Fullwood, C. & Rooney B., (2018) Risk Factors for Social Networking Site Scam Victimization Among Malaysian Students. *CyberPsychology, Behavior & Social Networking*. 21–2, 123-128. doi:10.1089/cyber.2016.0714

- Koosel, S.-M., (2015) *The renegotiated self: social media's effects on identity ; (Dissertationes Academiae Artium Estoniae, 17)* (Doctoral thesis) Retrieved from <http://www.digar.ee/arhiiv/nlib-digar:256528>
- Liang, H. & Shen, F. (2018) Birds of a schedule flock together: Social networks, peer influence, and digital activity cycles. *Computers in Human Behavior*, 82, 167-176. doi: 10.1016/j.chb.2018.01.016
- Masso, M. & Pedastaar, K., (2006) Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuringuraport Loetud aadressil https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/puuetega_inimeste_uuringu_raport_1_.pdf
- Morton, T. A., Wilson, N., Haslam, C., Birney, M., Kingston, R. & McCloskey, L.-G. (2018) Activating and Guiding the Engagement of Seniors With Online Social Networking: Experimental Findings From the AGES 2.0 Project. *Journal of Aging & Health*. 30–1, 27-51.
- MTÜ Erihoolekandeteenuste Pakkujate liit (2013) *Psüühilise erivajadusega täiskasvanu toetamise-/abisüsteemi peamised kitsaskohad täna*. Loetud aadressil http://erihoolekanne.ee/wp-content/uploads/2015/04/20130425_erihoolekandestrategie_ymarlauaks_nr2.pdf
- Nowland, R., Necka, E. A. & Cacioppo, J. T. (2018) Loneliness and Social Internet Use: Pathways to Reconnection in a Digital World? *Perspectives on Psychological Science*, 13–1, 70-87. doi: 10.1177/1745691617713052
- Näslund, R., & Gardelli, Å. (2013). 'I know, I can, I will try': youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in their everyday life. *Disability & Society*, 28(1), 28–40. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1080/09687599.2012.695528>
- Sallafranque-St-Louis, F. & Normand, C. L. (2017). From solitude to solicitation: How people with intellectual disability or autism spectrum disorder use the internet. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(1), 7. <http://dx.doi.org/10.5817/CP2017-1-7>
- Shensa, A., Sidani, J. Dew, E. Escobar, M. A, Viera, C. G. & Primack, B. A. (2018) Social Media Use and Depression and Anxiety Symptoms: A Cluster Analysis. *American Journal of Health Behavior*, 42–2, 116-128. doi: 10.5993/AJHB.42.2.11

- Shpigelman, C.-N., & Gill, C. J. (2014). How do adults with intellectual disabilities use Facebook? *Disability & Society*, 29(10), lk 1601–1616.
<http://dx.doi.org/10.1080/09687599.2014.966186>
- Song, J. & Oh, I., (2018) Factors influencing bystanders' behavioral reactions in cyberbullying situations. *Computers in Human Behavior*, 78, 273-282. doi: 10.1016/j.chb.2017.10.008
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigiteataja*. Loetud aadressil
<https://www.riigiteataja.ee/akt/103042018020?leiaKehtiv>
- Sotsiaalkindlustusamet (2018) *Erihoolekandeteenuste osutajate nimekiri*. Loetud aadressil http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Erihoolekanne/erihoolekande_teenusekohtade_tabel_01.03.2018.pdf
- Sotsiaalkindlustusamet (2018) *Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis*. Loetud aadressil https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/news-related-files/eesti_sotsiaalteenuste_kvaliteedijuhis_avaldatud.pdf
- Statistikaamet (2018) *Puudega inimesed maakonna järgi 1. jaanuar 2004. aastast*. [Andmebaas] Loetud aadressil
<http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=THV21#>
- Tallinna Tehnikaülikool, Õiguse instituut. (2017). *Mitmekesisus ettevõtluses ja erivajadusega inimesed*. Loetud aadressil
https://humanrights.ee/app/uploads/2017/01/Teatmik_erivajadused.pdf
- Tandy, C., & Meacham, M. (2009). Removing the barriers for students with disabilities: Accessible online and web-enhanced courses. *Journal of Teaching in Social Work*, 29(3), 313–328. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1080/08841230903022118>
- Tanrikulu, I., (2018). Cyberbullying prevention and intervention programs in schools: A systematic review. *School Psychology International*, 39–1, 74-91. doi: 10.1177/0143034317745721
- Õunapuu, L. (2014) *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteenustes*. Loetud aadressil
http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1

- Warner-Söderholm, G., Bertsch, A., Sawe, E., Lee, D., Wolfe, T., Meyer, J., Engel J. & Fatilua, U. N. (2018) Who trusts social media? *Computers in Human Behavior*, 81, 303. doi: 10.1016/j.chb.2017.12.026
- Wehmeyer, M. L., Tassé, M. J., Davies, D. K., & Stock, S. (2012). Support needs of adults with intellectual disability across domains: The role of technology. *Journal of Special Education Technology*, 27(2), 11–22. doi:10.1177/016264341202700203
- Wright, E. J., White, K. M. & Obst, P. L., (2018) Facebook False Self-Presentation Behaviors and Negative Mental Health. *CyberPsychology, Behavior & Social Networking*. 21–1, 40-49. doi: 10.1089/cyber.2016.0647

Lisa 1. Kvantitatiivne ankeetküsitlus

MUL ON PAAR KÜSIMUST SINU INTERNETIS SUHTLEMISE KOHTA.






1. OLED SA MEES/NAINE



2. KUI VANA SA OLED?

- 18-25 AASTANE
- 26-35 AASTANE
- 36-45 AASTANE
- 46-55 AASTANE
- 55-AASTANE

3. MILLISEID INTERNETI LEHTI KÜLASTAD/ÄRA TUNNET?

- 
- 
- 
Instagram
- 
- 



Lisa 1 järg



4. MILLISED KOGEMUSED SUL ON INTERNETTI KASUTADES/SEAL SUHELDES?



Lisa 2. Intervjueerimiskava

1. Mis soost sa oled ja kui vana sa hetkel oled?
2. Kui vana sa olid, kui sa esmakordselt tegid tutvust interneti keskkonnaga?
3. Kes sind sinna suunas, kes abistas esimese sammu tegemisel?
4. Kuidas Sa end praegu tunnend internetis suheldes, vajaksid juhendaja tuge selleks?
5. Millised olid su esimesed kogemused erinevate suhtlusvõrgustike külastamisel?
6. Milliste seadmete abil Sa külastad suhtlusvõrgustikke? Kas esineb takistusi selles osas?
7. Milliseid kodulehti Sina kasutad suhtluseks? Miks just seda?
8. Milliseid positiivseid elamusi oled kogunud läbi suhtlusvõrgustike? Pikaajased suhted, sõprus?
9. Milliseid negatiivseid kogemusi oled kogunud läbi suhtlusvõrgustike?
10. Kuidas Sa selle lahendanud oled, kas räägid sellest ka oma teenuseosutajale? Kui ei, siis miks nii? Kui jah, siis kuhu see on välja viinud?
11. Mis taju sinus internetis suhtlemine tekitab
12. Kas Sinu jaoks on midagi muutunud interneti portaalides/ lehtedel või on kõik täpselt samamoodi nagu siis hakkasid internetti avastama enda jaoks?
13. Kui on muutunud, siis mis ja kuidas täpselt on muutunud?
14. Kas Sinul ja su teenuseosutajal on Facebookis/või muus suhtlusvõrgustikus loodud sõprussuhe/grupp/suhtlusruum? Millisel juhul Sa võtad temaga ühendust?

SUMMARY

The main course of this bachelor's thesis is to find out, how much the people of intellectual disability have knowledge and experiences with social media. As people with intellectual disabilities are more vulnerable to many different threats in everyday life, so the more vulnerable they are in standing for themselves in social media different sites. The main idea was to get the overview of how much do they know of positive and negative sides of social media and how much would they need assistance in communicating on social media.

To find out the results of these purposes, there was planned a survey amongst all of the people with special needs on Saaremaa, who where on supported services through social welfare. This research was quantitative and people answered on Google Forms forms. This resarch was planned to give an oversight of all people on Saaremaa who are on supported services through social welfare. So the research group was mainly slow minded and simple thinking people, the questioning form couldn't be with sentences, therefore there were added pictures and social media logos. In result of that research was the most popular site Facebook, Youtube and Google, there where 103 respondents and mainly they had medium experience on internet, some respondents had bad experience a little more positive but mainly they couldn't tell if the experience was good or bad.

The other research method was qualitative, which was performed with individual interviews. The questions where about there experiences and feelings described with them. This research ought to bring out more specific knowledge of how the people with intellectual disability manage themselves in social media and would they need any assistance in that. The study group contained of 16 people with intellectual diability, who use daily social media. Results where satisfying, because there weren `t any big and drastic problems in their social media interacting experience. Though they brought out some of their past experiences with people who were trying to use them to blackmail for money. On person told story of an angry mail towards him, which shocked him that much,

he was stunned for weeks. Respondents were satisfied with their service providers, they told, that they are satisfied with the way it already is at that moment.

In order to complete this thesis, there was added some expert opinions on the subject people with intellectual disability in social media. The experts were from different institutions but in the same field mainly. The special welfare council Katrin Tsuiman was asked about the services that are described in Social welfare law, if the description was too poor to understand it correctly in order to provide help in social media as the part of the service. She told that the description is correct and the service provider is required to help and assist person in need of help in communicating, because social media is communication tool. One of the experts was special welfare service provider from Saaremaa and confirmed that the description suits well and every self-respecting service provider will help his client when he needs help in safe communicating in social media. The internet police Maarja Punak told that there aren't loads of problems with people with intellectual disability but in some cases, there should be provided more help to them, because of the poor understanding of how to communicate to others and what is allowed to do online and what isn't, from ethical point of view.

The process of this thesis was difficult, as the forms weren't filled as it was planned at first. The interview questions were a bit long and difficult to respondents so the proposal is to improve these questions and make new research on continental Estonia, so that it would be a good comparing material to this research. The Saaremaa as region was selected because of the fact that, author lives and works on Saaremaa, so the research covered Saaremaa. On the Google Forms there should be the „other“ choice, to improve the coverage of the research.

The research was successful because of the amount of respondents and the results would be shared with special welfare service providers on Saaremaa, so the attention would be mainly on preventing problems with social media interaction amongst people with special needs. Though the research results weren't drastic and dramatic, still there is always need for prevention on how to manage in social media.

Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Marina Skljarenko,

(autori nimi)

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Intellektipuudega inimesed sotsiaalmeedia kasutajatena saaremaa näitel

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on Kandela Õun ,

(juhendaja nimi)

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus 16.05.2018