

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalvaldkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Maarja Enumäe

**IKT-vahendite kasutamine töös klientidega eriolukorras sotsiaalala  
töötajate kogemuste alusel**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno MSW

Tartu, 2020

Käesolevaga kinnitan, et olen koostanud bakalaureusetöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikad ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Maarja Enumäe, 28.05.2020

# **ABSTRACT**

## **USING ICT TO COMMUNICATE WITH SOCIAL WORK CLIENTS DURING THE STATE OF EMERGENCY**

The aim of this thesis is to describe how social workers in Estonia use ICT to communicate with their clients during the state of emergency.

As Estonia provides almost every public service as an e-service using ICT, it is only natural that social service providers are also on its way to use ICT in working with its clients. Estonia announced on 12th of March, 2020 that there is a state of emergency in the country because of the COVID-19 outbreak. Almost all of the public services, including social services, had to be provided using only ICT and online channels. That meant that specialists needed to adapt with new methods and use ICT more than ever before.

Research method for this thesis is qualitative. I conducted 6 interviews with 7 people working in social sphere. Interviews were made using online channels like Skype and Zoom and were transcribed and analysed using cross-case analysis.

The main results are:

- there are many different possibilities that are used to communicate with clients: synchronized, asynchronized, written and verbal conversations;
- in some cases, ICT gives clients a chance to be anonymous when communicating with specialists;
- there are many pros to using ICT in working with clients, for example clients can turn to specialists anytime and they can write about their problems instead of talking about them, people from remote areas can use an e-service etc;
- there are also many cons to using ICT in working with clients for example not seeing each other, technical difficulties and the lack of knowledge about ICT, tech fatigue, protecting the private data of clients etc;
- specialists use the same ethics principles in ICT based communication and face-to-face communication;
- it is really important to guarantee the safety of clients' data and privacy when using only ICT.

*Keywords: ICT, state of emergency, e-country, social work ethics, social work, e-service*

# SISUKORD

ABSTRACT .....	3
SISSEJUHATUS.....	6
1. IKT-VAHENDITE KASUTAMINE SOTSIAALVALDKONNA TÖÖS.....	7
1.1 IKT-vahendite kasutamine sotsiaaltöös.....	7
1.2 Eesti kui e-riik .....	10
1.3 Digilõhe .....	10
1.4 IKT-vahendite abil kliendiga töötamise eelised ja puudused.....	12
1.4.1 Eelised.....	13
1.4.2 Puudused .....	15
1.5 IKT sotsiaaltöö eetikas .....	17
1.6 Uurimuse kontekst: IKT sotsiaaltöös ja eriolukord.....	19
1.6.1 Eriolukord.....	19
1.6.2 Klientidega töötamine IKT-vahendite abil.....	20
1.6.3 Ühised eesmärgid .....	21
1.7 Probleemi püstitus ja eesmärk .....	21
2. METOODIKA .....	23
2.1 Uurimismeetod .....	23
2.2 Andmekogumismeetod.....	23
2.3 Uurimuses osalejad.....	24
2.4 Andmeanalüüsimeetod .....	24
2.5 Uurimuse käik ja refleksiivsus .....	25
3. ANALÜÜS JA ARUTELU .....	27
3.1 IKT-vahendite abil klientidega töötamine eriolukorras.....	27
3.1.1 Erinevad klientidega töötamisel kasutatavad IKT-vahendid .....	27

3.1.2	Eriolukorra mõju .....	29
3.1.3	Kasutaja loomine vs anonüümsus .....	33
3.2	IKT-vahendite abil kliendiga töötamise eelised .....	35
3.2.1	Eelised kliendile .....	35
3.2.2	Eelised töötajatele .....	37
3.2.3	Eelised mõlemale .....	38
3.3	IKT-vahendite abil kliendiga töötamise piirangud .....	38
3.3.1	Piirangud kliendile .....	39
3.3.2	Piirangud töötajale.....	39
3.3.3	Piirangud mõlemale.....	41
3.4	Eetikapõhimõtete järgimine IKT-vahendite abil klientidega töötamisel.....	43
4.	KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED .....	46
	KASUTATUD KIRJANDUS .....	48
	LISAD .....	53
	Lisa 1. Intervjueerimiskava .....	53

# SISSEJUHATUS

Eesti on tuntud kui e-riik, kes pakub suurt osa avalikest teenustest e-kanalite kaudu. Samas on Eesti sotsiaalvaldkonnas IKT-vahendite abil suhtlemine professionaali ja kliendi vahel pigem uus nähtus, mida on hakatud järjest rohkem kasutusele võtma. IKT pakub paindlikkust nii töötajatele kui ka klientidele ning on üheks mugavaks alternatiiviks sotsiaalteenuste pakkumisel.

Seoses 2020. aasta algusest levima hakanud koroonaviirusega kehtestati Eestis 12. märtsil 2020. aastal eriolukord. Eriolukord tõi kaasa selle, et enamuse avalikest asutustest viis oma töö üle IKT-vahendite põhiseks ning teenuste senine näost-näkkude suhtlusel põhinev korraldus muutus e-teenuseks, et kaitsta nii kliente kui ka töötajaid võimaliku nakkuse leviku eest. See sundis omakorda ka sotsiaalala asutusi enda tööd klientidega ümber korraldama IKT-vahendite põhiseks. IKT-vahendite all käsitleti siin töös nii suulist kui ka kirjalikku suhtlust võimaldavaid vahendeid, näiteks telefoni, e-maili, vestlusaknaid ja sotsiaalmeediat, mis lubavad kliendil ja spetsialistil suhelda nii reaalajas kui ka viivitusega.

Uurimuse eesmärk on kirjeldada eriolukorras IKT-vahendite abil klientidega töötamist sotsiaalvaldkonna spetsialistide kogemuste alusel. Töö käigus selgitati välja, kuidas on uurimuses osalevate sotsiaalvaldkonna spetsialistide kirjelduste järgi korraldatud IKT-vahendite abil klientidega töötamine enne eriolukorda ja selle ajal, missugused on klientidega töötamisel IKT-vahendite kasutamise plussid ja miinused ning missugustele eetikapõhimõtetele tuginevad IKT-vahendite abil klientidega töötamisel uurimuses osalevad sotsiaalvaldkonna spetsialistid.

Uurimuse jaoks viisid läbi kvalitatiivse uuringu, mille käigus toimus 7 intervjuud. Uurimuses osalenud spetsialistid esindasid Eesti Töötukassat, Tartu Noorsootöö Keskust, lasteabiteenust ja Lahendus.net keskkonda. Kaks viimast teevad erinevalt teistest asutustest ainult IKT-vahendite põhiste tööd ka eriolukorra välisel ajal. Intervjuude toimumisaeg jäi aprillikuusse, kui eriolukord oli riigis juba umbes kuu aega kestnud. Selliselt oli asutustel olnud juba piisavalt aega uue olukorraga kohaneda ja IKT-vahendite abil klientidega töötada ning kogemus ainult IKT-põhise tööga oli juba pikemaajalisem.

*Võtmesõnad: IKT, sotsiaaltöö, eriolukord, e-riik, sotsiaaltöö eetika, e-teenus*

# 1. IKT-VAHENDITE KASUTAMINE SOTSIAALVALDKONNA TÖÖS

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (ehk IKT) võimaldab tele- kommunikatsioonivahendite, arvutite, salvestus- ja audiovisuaalsete seadmete ning ühildatud kommunikatsiooni kaudu juurdepääsu informatsioonile, selle talletamist, edastamist ja haldamist (Nutika spetsialiseerumise..., 2019). Infotehnoloogilisi lahendusi kasutatakse nüüdseks juba peaaegu igas eluvaldkonnas, küll aga erinevates mahtudes ja erinevate ülesannete täitmiseks. Euroopas on tunnustatud arusaamine, et IKT kasutamise oskused on inforikkas keskkonnas ja infoühiskonnas täisväärtuslike kodanikena toimimiseks hädavajalikud: igal inimesel on võimalik saada tehnoloogia võimalustest maksimaalselt kasu vaid mitmekülgse IKT kasutusega (Pruulmann-Vengerfeldt, Roots, Strenze ja Ainsaar, 2015).

## 1.1 IKT-vahendite kasutamine sotsiaaltöös

Rahvusvaheline sotsiaaltöötajate föderatsioon ehk IASSW defineerib sotsiaaltööd järgmiselt (Global Definition..., 2014):

„Sotsiaaltöö on praktiline põhinev profession ja akadeemiline teadusharu, mis kutsub esile sotsiaalseid muutusi ja arengut, sotsiaalseid sidususi, võimestab ja vabastab inimesi. Sotsiaalne õiglus, inimõigused, kollektiivne vastutus ja erinevuste sallimine on sotsiaaltöö kesksed väärtused. Põhinedes sotsiaaltöö teooriatel, sotsiaalteadustel, humanitaarteadustel ja põlisrahvaste teadmistel, kaasab sotsiaaltöö inimesi ja struktuure, adresseerimaks elu väljakutseid ja parandamaks heaolu.“

Kuna sotsiaaltöö definitsiooni järgi on see valdkond tihedalt seotud muutustega ühiskonnas, võiks sotsiaaltöö olla ka eestvedajaks muutuste esile kutsumisel ja nendega kaasas käimisel (Saia, Sooniste ja Gornischeff, 2018). Kutsekoja sotsiaaltöö OSKA raporti (Jõers-Türn ja Leoma, 2016) järgi on Eestis sotsiaaltöö valdkonnas tehnoloogilised uuendused üheks oluliseks tulevikutrendiks, sest sotsiaaltöö saab lähema kümne aasta vaates suuresti mõjutatud uute tehnoloogiate kasutuselevõtust. IKT on tegelikult juba praeguseks leidnud oma koha sotsiaaltöös ning muutnud selle tegevuspaika (Jürmann, 2017), sest töö tegemise vorm on muutunud kaasaegsemaks ja on rohkem infotehnoloogiast mõjutatud. Näiteks kasutatakse IKT-d sotsiaalvaldkonnas igapäevaseks töö tegemiseks juba laialdaselt, sest arvutis hoitakse erinevaid andmebaase, vahetatakse infot ning täidetakse raporteid. Küll aga ei ole IKT-vahendite abil klientidega töötamine veel nii laialdaselt kasutusel. Teenuste arendamisel ja *online*-kanalitesse liikumisel tuleks aga meeles pidada, et IKT kasutamine ei peaks olema eesmärk iseeneses – IKT on vaid üks vahend avalike teenuste

toimimiseks (Avalike teenuste..., 2013). Endiselt tuleks klientidele jätta alles võimalus enda tegevusi soovi korral näost-näku kohtumistel teha, kuna kõikide jaoks ei pruugi IKT-vahendite abil kasutamine olla eelistatuim variant.

Üheks näiteks IKT-vahendite abil klientidega töötamisest võib tuua laste ja noortega töötavad asutused, kes kasutavad oma töös populaarseid sotsiaalmeediakanaleid, et enda teenuseid rohkemate noorteni viia ja teadlikkust tõsta just laste- ja noortesõbralikes formaatides (Westwood, 2019), kuna noorte kõige populaarsem internetitegevus on sotsiaalmeedia kasutamine (Tiitsmaa, 2017). Pigem ongi seni IKT-vahendeid klientidega töötamisel kasutanud laialdasemalt need, kellel töö iseloomust lähtuvalt on IKT abil lihtsam sihtgrupini jõuda ning nendega kontakti hoida. Eelneva näite põhjal võiks öelda, et leides igale sihtgrupile sobivaimad lahendused, võiks IKT potentsiaalselt aidata kõikide inimesteni jõudmist ja nende edukat abistamist.

### ***IKT-vahendite abil suhtlemise erinevad viisid***

IKT-vahendite abil suheldes tuleb silmas pidada seda, et osapoolte vaheline kommunikatsioon võib toimuda erinevate kanalite ja suhtlemisvormide kaudu. Selline suhtlemine loob mitmel juhul võimaluse kliendil endal valida selle, millisel viisil ta abistajaga kontakti loob. Suhtlusvorm, mida IKT-vahendite abil klientidega töötamisel kasutatama peaks, sõltub suuresti kontekstist ja sihtgrupist – näiteks on noorte jaoks lihtsam kirjutamine, samas täiskasvanute ja eakate puhul pigem helistamine. IKT-põhiste suhtlemisviiside loomisel tuleks toetuda teenuste kasutajate soovidele, vajadustele ja oskustele neid vahendeid kasutada. Samal ajal peab abiotsija olema teadlik sellest, et iga kord ei ole võimalik vaid IKT-põhiselt kõiki aidata ning alati jääb õhku võimalus, et ehk on targem abi otsida ise vastuvõtule kohale minnes.

Veebipõhine klientidega töötamine saab olla kas asünkroonne või sünkroonne (Tall, 2015). Murumaa-Mengeli koostatud uurimusliku intervjuerimise peatükis (ilmumas 2020) tuuakse välja, et sünkroonsus tähendab kontaktis üheaegselt olemist ning tegemist on voogsuhtlusega. Asünkroonsus viitab aga sellele, et iga osapool valib endale sobiva tempo ning suhtlus on suuremal või vähemal määral vaba fikseeritud ajalistest raamidest ja tavapärase interaktsiooni kohesusest ehk tegemist on viivissuhtlusega (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Lisaks võib IKT-vahenditel põhinev suhtlus olla nii suuline kõne vormis rääkimine kui ka kirjalik e-kirja või vestluse kaudu kirjutamine.



### ***IKT-vahendite abil teenuste pakkumise tehnilised aspektid***

Selleks, et inimesed leiaksid internetis tee professionaalideni ning oskaksid lehekülgi kasutada, peab e-teenus olema kõikidele arusaadav, lihtsalt leitav ja kasutajasõbralik. Tõhusa veebipõhise klientidega töötamise eelduseks on hästi organiseeritud ja töötav tauststruktuur, näiteks kasutajasõbralik veebilehekülg, kasutajakonto loomise võimalus, arusaadavalt välja toodud suhtlemise tingimused jpt (Tall, 2015). Tema sõnul toetab kasutajasõbralik veebileht usalduse teket ja positiivset kogemust. Näiteks peab Talli sõnul lehekülg võimaldama lihtsasti aegu broneerida, vajadusel pakkuma erinevaid maksevõimalusi ja sisaldama erinevaid juhiseid ja seletusi selle kohta, kuidas ja miks mingisuguseid tegevusi läbi viiakse ning andmeid kogutakse. Hea e-teenuse loomisel on äärmiselt oluline lisaks kliendi vajaduste rahuldamisele aidata ka kaasa organisatsiooni eesmärkide saavutamisele, muuhulgas näiteks positiivsele kuvandile, avalikkuse informeerimisele ja efektiivsuse saavutamisele (Simson, 2014).

Kasutaja loomise võimaluse olemasolu tähendab, et klientidel on võimalus luua enda isikliku nime ja parooliga konto, mille alla salvestuvad temaga seotud toimingud ja vestlused ning mille abil saab igal ajal oma tegevuste juurde tagasi pöörduda. Kasutaja abil saab inimene ennast vajadusel identifitseerida. Selline võimalus ei pruugi tähendada seda, et inimene igal juhul enda identiteeti avalikustama peab. Pigem annab see lisavõimalused kliendile korduva nõustamise saamiseks või teenuse kasutamiseks ilma, et iga kord uuesti puhtalt lehelt alustama peaks.

### ***Nõustamise elementide kasutamine sotsiaaltöös***

Kuigi sotsiaaltöö ja nõustamise vahel on tihe seos, tuleb neid kahte omavahel selgelt eristada – üks kasutab nõustamise elemente oma töö osana samal ajal kui teine praktiseerib nõustamist (Brown, 1998). Eesti sotsiaaltöös kasutatakse tihtipeale hoopis mõistet „sotsiaalnõustamine“, mille eesmärk ja sisu on sotsiaalsete probleemide tekkimise ennetamine ning isikute abistamine juba tekkinud probleemide lahendamisel (Sotsiaalnõustamisteenus, 2014). Nõustamise ja kommunikatsiooni elemendid, nagu näiteks intervjuerimine, hindamine, planeerimine ja sekkumised on klientidega töös tihedalt kasutusel ning need oskused on sotsiaaltöö nurgakiviks (Seden, 2005).

Nõustamise asemel soovitab Nelson-Jones (2005) kasutada terminit „abistamine“, kuna see hõlmab endas nii professionaalse nõustamisega tegelevate spetsialistide tegevust kui ka nende spetsialistide tegevust, kes kasutavad enda töö tegemise jaoks vaid nõustamise elemente, kuid kes pole ametilt psühholoogid või terapeudid. Nelson-Jones (2005) ütleb, et kui tavaliselt on abistamissuhte puhul paigas kindlad spetsialisti ja kliendi vahelised piirid, siis tihti toimub abistamine hoopis mõne muu suhtluse konteksti sees, näiteks sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel või

õpetaja ja õpilase vahel. Seetõttu on võimalik abistaja mõistet kasutada vabamalt ja laiemalt ka klientidega töötamise kontekstis, kus omavaheline suhtlus ei ole nii rangelt piiritletud, ei toimu kindlate reeglite järgi ega ole alati seotud eesmärgiga kutsuda esile muutust kliendi olukorras.

## **1.2 Eesti kui e-riik**

Eestit peetakse e-riigiks, mis tähendab seda, et suurem osa avalikest teenustest on veebipõhiselt kättesaadavad ning riik tegeleb pidevalt nende arendamisega. E-riik toimib efektiivselt juhul, kui inimestel on olemas ligipääs internetile, selle kasutamiseks vajalikud seadmed, teadmised nende käsitlemisest ning internetiga kaasnevatest võimalikest ohtudest ja võimalustest. 2019. aasta seisuga omab internetiühendust 90,4% kõigist Eesti leibkondadest, mis teeb kokku suisa 504 900 leibkonda, kellest linnalistes ja väikelinnalistes asulates 366 100 internetiühendusega leibkonda ning maa-asulates 138 800 (Infotehnoloogia leibkonnas, 2019).

2020. aastaks võiksid Majandus- ja kommunikatsiooniministeriumi (2013) seatud eesmärkide järgi avalike teenuste kasutajad hinnata kõiki Eestis pakutavaid teenuseid kättesaadavaks, lihtsaks, mittekoormavaks, arusaadavaks ja läbipaistvaks ning teiselt poolt peaksid kõik avalike teenuse osutajad neid pakkuma turvaliselt, tõhusalt ja kuluefektiivselt. Teenuste kättesaadavusele aitab kaasa nende pakkumine e-teenustena, kuna e-teenuseid saavad kasutada inimesed, kes erinevatel põhjustel näost-näku suhtlusel põhinevaid teenuseid kasutada ei soovi või ei saa. Majandus ja Kommunikatsiooniministeriumi poolt koostatud „Avalike teenuste korraldamise roheline raamat“ (2013) ütleb, et e-riigi ja teenuste arendamisel tuleb arvesse võtta kõiki ühiskonnagruppe, mis tähendab, et hüvede kasutamine peaks olema arusaadav kõigile vanustele ning kättesaadavus nendele peab olema tagatud. Kõikide teenuste kättesaadavaks ja lihtsaks muutmisel on oluline osa ka IKT-l. Lisaks on e-teenuste vajalikkus sotsiaaltöoga tegelevates asutustes ennast tõestanud eriolukorra ajal, kuna pea kõik teenusepakkujad otsustasid töö ümber korraldada IKT-vahendite põhiseks. Eriolukorra küsimuste ja vastuste kodulehekülje (2020) järgi on kas täielikult või osaliselt enda töö e-kanalite põhiseks ümber korraldanud muu hulgas näiteks noortekeskused, töötukassa esindused, sotsiaalkindlustusamet ja kohalikud omavalitsused.

## **1.3 Digilõhe**

IKT-vahendite laialdane kasutamine ja internetipõhiste teenuste kasutamine toovad negatiivse küljena esile digilõhe probleemi. See viitab indiviidide ja leibkondade sotsiaalmajanduslikele erinevustele info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise võimalustes (Vanemaealiste ja ....., 2015). Erinevate inimeste erinevad IKT kasutamise oskused ja kehvad teadmised võivad takistada

nende teenustele ligipääsetavust või nende pakkumist. Teadmiste puudumine tekitab olukorra, kus ei taheta uusi tehnoloogiaid ja lahendusi kasutusele võtta ning tekib grupp inimesi, kes e-teenustest ei saa või ei soovi osa saada. Ühelt poolt soosib globaalne virtuaalmaailm ühtlustumist ja piirideülest suhtlust, samas teiselt poolt digilõhed eri sotsiaalmajanduslike rühmade vahel aga suurendavad hariduslikke, materiaalseid ning kultuurilisi erinevusi ühiskonnas (Ühiskondlike lõhede..., 2019).

Sotsiaalteenuste kliendid on rohkem digilõhe probleemist haaratud ning seepärast peaks sotsiaaltöö seda küsimust arvesse võtma, kui luuakse uusi võimalusi nende inimestega töötamiseks (Watling ja Rogers, 2012b, viidatud Westwood, 2019: 29 kaudu). See tähendab, et enamasti kasutavad sotsiaalvaldkonna pakutavaid teenuseid inimesed, kes ühel või teisel põhjusel on sattunud raskustesse ning kellel ei olegi võimalusi IKT-vahendeid kasutada, veel vähem nende abil teenusteni jõuda. Kuna tulevikus on enamik töökohti ja teenuseid (sh nt sotsiaalhoolekande ja tervishoiu vallas, mille tarbijaskond on eelkõige vanemaealised) IKT-põhised, ohustab arvuti ja interneti mittekasutamine nende inimeste jaoks teenuste kättesaadavust, ühiskonda kaasatust ning võimalusi töökohta leida või säilitada (Infoühiskonna..., i.a.).

Põhjused, miks isikutel võib IKT ja teenuste kasutamisel olla probleeme, võivad muuhulgas olla näiteks madal teadlikkus riigi- ja KOV-te asutuste poolt pakutavatest teenustest; geograafiliselt, tehnoloogilistelt või muul viisil puudulik juurdepääs kanalitele; olemasolevate ja arendatavate teenuste ebapiisav kasutajamugavus ja kättesaadavus (Avalike teenuste..., 2013). Ebapiisava kasutajamugavuse illustreerimiseks toodi ühe näitena uuringus „E-teenuste kasutamise tulemuslikkus ja mõju“ (Kalvet jt, 2013) välja, et lisaks kasutajate vähestele digioskustele ongi teine peamine takistus e-teenuste kasutamisel just nende keerukus. See viitab, et teenuste arendajatel lasub suur vastutus just selles osas, et teenused oleksid korraldatud lihtsasti ja arusaadavalt, kuna ebasobivad lahendused raskendavad või suisa välistavad teatud gruppide teenuste kasutamist. Varieeruvus e-kaasatuses võib osutada probleemide tekkimisele erinevates võimalustes luua sotsiaalseid suhteid, saada infot ühiskonnaelus osalemiseks ja toimetulemiseks ning võimalustes arendada oma oskusi ja teadmisi (Vanemaealiste ja..., 2015).

Digitaalsete oskuste varieeruvuse puhul tuleks silmas pidada, et see haarab enda alla nii teenuste tarbijad kui ka nende pakkujad ning digitaalsed lõhed tulevad välja ka spetsialistide endi seas. Infoühiskonna arengukava 2020 (i.a.) lubab, et Eestis edendatakse avaliku sektori töötajate infoühiskonna- ja IKT-alaseid oskusi ja teadlikkust, võttes seejuures arvesse infoühiskonna ja IKT tulevikutrende. Kuigi sotsiaalala töötajate IKT oskuseid on seni vähe uuritud, hinnati ühe näitena

Kutsekoja sotsiaaltöö OSKA raporti (Jõers-Türn ja Leoma, 2016) järgi sotsiaaltöös arendamist vajavateks aspektideks muuhulgas uute lahenduste rakendamise ja kogukonna ressurside kindlaksmääramise oskust. Ka noorsootöös soovitakse „Nutika noorsootöö kontseptsiooni“ (2017) järgi kasutada kaasaegseid digiseadmeid ja –lahendusi, aga arendada ka digioskusi üldiselt, sest näiteks noorsootöötajate digipädevuse uuringus (Käger, Kivistik ja Tatar, 2017) hindas ligi veerand noorsootöötajatest ja juhtidest oma arvutioskusi tagasihoidlikuks. Sama uuringu järgi ütlesid noorsootöötajad, et arvuti või digilahenduste koolitusi isegi pakutakse, kuid peamiselt õpetajatele, kuigi vajadused ja sihtrühmad on noorsootöötajatel samad. On oluline, et e-teenuste laialdasemal kasutusele võtmisel arvestatakse lisaks klientidele ka töötajatega, kes igapäevaselt IKT-vahendeid otsesel klientidega töötamisel kasutama peavad. Töötajate digipädevuste arendamine tõstab omakorda teenuste pakkumise kvaliteeti ning nendega rahulolu ka klientide seas.

2019. aasta statistikaameti uuringu „Infotehnoloogia leibkonnas“ järgi kasutab 16-44-aastaste Eesti elanike hulgas interneti üle 99% inimestest, 45-64 aastaste protsent on keskmiselt 90 juures, samas kui 65-74 aastaste hulgas jääb see protsent umbes 60 juurde. Uuringu tulemuste järgi on näiteks vanemaealiste hulgas siiski endiselt 40% inimesi, kes interneti pakutavaid hüvesid ei kasuta või ei oska kasutada. Kogu Eesti internetiühendust mitte omavate leibkondade hulgast lausa 75% inimesi ei pea interneti omamist vajalikuks, teine peamine põhjus (12.9%) on inimeste endi arvates oma oskuste puudulikkus (Infotehnoloogia leibkonnas, 2019). Samas on vajaduse puudumise põhjuseks toonute hulgas kindlasti ka neid, kes ei oska näha teenuse võimalikku kasu endale ning kes on uuele vähem avatud (Vanemaealiste ja ..., 2015).

Kui enamasti räägitakse digilõhest kui erinevusest noorte ja vanemate vahel ja võiks eeldada, et digilõhe probleemist on mõjutatud peamiselt eakad, siis statistika järgi väheneb erinevus noorte ja vanemaealiste vahel iga aastaga järjest enam. Näiteks suurenes 2014. aastal üksi elavate interneti kasutavate täiskasvanute hulgas interneti kasutamine varasema viie aastaga võrreldes lausa poole võrra (Pärson, 2014), mis näitab täiskasvanute suuremat huvi ja soovi tehnoloogia arenguga kaasa minna. Infoühiskonna arengukava 2020 (i.a.) lubab, et Eesti riigis toetatakse IKT-oskuste omandamist madala või aegunud kvalifikatsiooniga elanikkonna seas, mis omakorda võiks olla abiks erinevates vanustes inimeste digipädevuse oskuste parandamisel, e-teenusteni jõudmisel ja nende pakkumisel.

#### **1.4 IKT-vahendite abil kliendiga töötamise eelised ja puudused**

Ühest küljest pakuvad internet ja erinevad info- ja kommunikatsiooniseadmed lõputuid võimalusi erinevate sihtgruppideni jõudmiseks. Teisalt on levinud arvamus, et IKT-vahendite abil klientidega

töötamine ainult suurendab ebavõrdsust ning ei käi kokku sotsiaaltöö põhimõtetega, mille järgi on sotsiaaltöö kättesaadav kõigile ning põhineb näost-näku ja empaatilisel suhtlusel. IKT-vahendite kasutusele võtmisel tuleb alati arvestada nii eeliseid kui ka puuduseid, mis sellega kaasa tulevad.

#### **1.4.1 Eelised**

IKT-vahendite abil klientidega töötamise positiivseid külgi võib leida rohkesti. Ühest küljest pakuvad IKT-vahendid mugavust ja paindlikkust. Teisest küljest kerkivad esile aspektid, mida näost-näku suhtlusel pole üldse võimalik saavutada, nagu näiteks anonüümsus või distantse kliendi ja spetsialisti vahel.

##### ***IKT-vahendite abil kliendiga töötamise unikaalsed aspektid***

Veebipõhisel suhtlusel jääb ära näost näku kontakt ning klientidel on tihti võimalus jääda anonüümseks, mida võib omakorda olenevalt probleemide sisust ja kontekstist lugeda nii heaks kui halvaks küljeks. Tehnoloogia kasutamine suhtlemisel loob vestluspartnerite vahele distantse ning see võib olla mugav anonüümsust soovivatele või ärevust kogevatele inimestele (Jürmann, 2017). Mõnel inimesel võib enda identiteeti avaldamata olla lihtsam rääkida oma probleemist avameelselt ning ausalt, kartmata kellegi hinnanguid või emotsioone. Näiteks on sotsiaaltöötajad pannud tähele, et kliendid on virtuaalses keskkonnas julgemad ja jutukamad, aga vahel ka ründavamad ning väljendavad kergemini enda pahameelt (Jürmann, 2017).

Anonüümsus aitab ka sellistel juhtudel, kui klient tunneb ärevust selle ees, et ta peab minema avalikult mõnda asutusse vastuvõtule – IKT-vahendite abil suhtlemine suudab pakkuda kliendile mugavust ja kindlustunnet (Barsky, 2017), kuna kliendil on võimalik spetsialistiga suhelda endale turvalises ja tuttavas keskkonnas. Distantse suhtlus annab võimaluse end vabamalt tunda, kuna kaovad barjäärid ja inimestel on lihtsam jääda iseendaks. Ka Mari-Liis Mänd (2019) tõi enda magistritöös välja, et telefoni- ja internetinõustamises võimaldab anonüümsus pöördujal lihtsamini enda probleeme kirjeldada, ennast avada ning vähendab abiotsija jaoks võimalust saada ebameeldiva kohtlemise osaliseks. Barsky (2017) sõnul jääb ära ka häbitunne, mida kliendid võivad abi otsimise puhul tunda, sest füüsiliselt kusagile kohale minema ei pea ning enda nägu ja häält pole tingimata vaja kasutada. Digitaalsel teel suhtlemine ja tõlkeprogrammid annavad lisaks võimaluse ka võõrkeelt kõneleval kliendil ja töötajal omavahel suhelda ja kontakti luua (Barsky, 2017), mis omakorda näitab, et sellisel viisil jõutakse inimesteni, kes muidu ehk üldse abi ei küsiks.

### ***Võimalus pöörduda spetsialisti poole igalt poolt ja igal ajal***

Tänapäeval on interneti kasutamine ning mobiili teel suhtlus tehtud mugavaks kõigile inimestele. Teenused on sellisel viisil kättesaadavad inimestele, kes traditsiooniliselt on sotsiaalteenustest kõrvale jäänud näiteks geograafilise asukoha, transpordi või muu sellise pärast (Berzin jt, 2015). Distantilt suhtlemine on hea lahendus ka näiteks liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimestele, sest see on mugav ning võib aidata neil ressursse kokku hoida (Jürmann, 2017).

Enamik IKT-vahendite abil teenuseid pakkuvatest lehekülgedest ei ole piiranud aega, mil neile võib kirjutada. See tähendab, et klientidel on enamasti võimalik ühendust võtta siis, kui nad parasjagu selleks vajadust tunnevad. Teenuste igal ajal kättesaadavus annab klientidele paindlikkuse, mis omakorda võimaldab teenust saada sellisel ajal, nagu nad ise soovivad (Coleman, 2011). Näost-näku teenuste tarbimisel võib nädala sees hõivatud olevatel inimestel jääda teenus saamata, kuna pole füüsiliselt võimalik igal ajal kabinetti kohale minna. Samas on oluline märkida, et e-teenuste igal ajal kättesaadavus ei tähenda seda, et töötaja kindlasti igal ajal vastaks, vaid kliendil endal on võimalik igal hetkel kirjutada ning töötaja vastab talle koheselt või viivitusega enda tööajal.

### ***Ressursside kokkuhoid***

E-teenuse kasutamisel on kõige olulisem mõju ressursisääst, sealhulgas aja- ja rahaline kokkuhoid (Kalvet, Tiits ja Hinsberg, 2013). Autorite sõnul seisneb rahaline kokkuhoid näiteks transpordikulude vähenemises, seda eriti maapiirkondade elanike puhul, kelle vajadus suurematesse asulatesse sõita jääb e-teenuste kasutamisel ära. Ajaline kokkuhoid võib nende sõnul ulatuda lausa mitmetesse tundidesse, sest liikumine ühest punktist teise ning sagedane pikkades järjekordades seismine jääb samuti internetis teenuseid kasutades ära. Ressursse hoiavad lisaks klientidele kokku ka töötajad, kes saavad tööd teha kodust.

### ***Mobiilsus ja paindlikkus töötajatele***

Ühe näitena pakub IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös mobiilsust ja paindlikkust ka töötajatele, näiteks kodust töötamise võimalust, kus suhtlus toimub internet teel ja töötajaid juhendatakse ja nende tööd hallatakse internetipõhiselt (Coleman, 2011). Seega ei ole enam tingimata esmavajalik, et töötajad peaksid omavaheliseks suhtluseks koos kontoris viibima, vaid suhelda saab ka IKT abil. Ka eriolukord on tõestanud, et kodust töötamine on võimalik paljudes asutustes ning IKT-vahendite abil on võimalik viia läbi nii koosolekuid ja kohtumisi kui ka muid töötajate vahelisel suhtlusel põhinevaid tööülesandeid.

### ***Võimalus pakkuda online-nõustamist***

Nõustamine on protsess, mille eesmärk on nõustaja abiga kliendi personaalse vastutuse suurendamine, et ta suudaks enda elus teha otsuseid, mis aitavad kliendil efektiivselt tunda, mõelda ja tegutseda ning enda eesmärkide poole liikuda (Nelson-Jones, 2005). Richards ja Vigano (2013) defineerivad *online*-nõustamist kui teraapilist sekkumist küberruumis, kus suhtlus treenitud professionaalset nõustaja ja kliendi vahel toimub arvuti vahendusel, olles kas eraldiseisev teenus või lisa teistele sekkumisviisidele. Nelson-Jones (2005) kirjutab, et tuleb eristada psühhoteraapiat ja tavapärasest nõustamist – terapeudid töötavad pigem klientidega, kellel on sügavamad probleemid enda isiksusega ning seetõttu on neil vaja põhjalikumalt sekkumist, mistõttu kohtutakse teraapiates korduvalt ja tihedamalt.

Richards ja Vigano (2013) toovad *online*-nõustamise eelistena välja järgmised punktid: anonüümsus, mugavus nii klientidele kui töötajatele, ajaline viivitus, visuaalsete ja verbaalsete vihjete kadumine ja kirjutamise teraapilisus. Ajalise viivituse kohta toovad autorid välja, et see on positiivne asünkroonse kirjaliku nõustamise puhul, sest see lubab klientidel rohkem eneseanalüüsile suunatud olla ning nad saavad ennast sügavamalt avada. See kehtib ka töötajate puhul, kes saavad rohkem enda vastuseid läbi mõelda. Visuaalsete ja verbaalsete vihjete kadumise all peavad Richards ja Vigano (2013) silmas seda, et inimestel jääb ära häbitunne, kui jagatakse tundlikku või piinlikku infot, sest info vastuvõtja ei näe nende emotsioone ja miimikat. Kirjutamise teraapilisuse aspekt tuleb autorite sõnul välja sellest, et selline suhtlusviis on justkui päeviku pidamine, mis lubab inimestel kirjutatu juurde hiljem tagasi pöörduda ning enda emotsioone ja mõtteid üle lugeda.

#### **1.4.2 Puudused**

Kuigi IKT loob lõputult võimalusi inimestevaheliseks suhtluseks, siis toob see omakorda kaasa negatiivse poole, mida tavapäraste näost-näkkude suhtlemisviiside puhul tingimata ei esine. Keerukused seisnevad nii IKT-vahendite abil klientidega suhtlemise sisulistes puudustes, raskustes e-teenuste kasutamisel kui ka tehnikaga seotud probleemides.

#### ***Isikupära ja miimika kadumine***

Klientide näo ja kehakeele jälgimine aitab spetsialistil aru saada, kuidas nad võivad ennast tunda – näiteks võivad kliendid öelda üht, kuid kehakeelest peegeldub hoopis muud (Riggall, 2012). IKT-vahendite kaudu suhtlemine võtab enamasti ära võimaluse kliendil ja spetsialistil üksteist näha, mis omakorda toob endaga kaasa isikupära kadumise (Peláez jt, 2018) ja dehumaniseeriva faktori

(Chang jt, 2004). E-kanalite põhiselt töötavate spetsialistide üks suurimaid väljakutseid on öeldu õigesti mõistmine, kuna näost-näku suhtluse erinevad nüansid ning suhtlemise toon jääb näiteks kirjaliku nõustamise puhul ära (Fenichel, 2011). Näost-näku mitte kokku puutumisel on raske hinnata teise poole tegelikku olekut ning seetõttu võivadki tekkida valestimõistmised, mis omakorda võivad tekitada negatiivsust või soovi spetsialistiga enam mitte suhelda. Seepärast tuleb selliste suhtlusviiside kasutamise puhul säilitada kriitilist meelt ning osata infot juurde küsida, kui selleks peaks vajadus tekkima. Töötajatel ja klientidel tuleb endale teadvustada, et suur oht teisest poolest valesti aru saada esineb eriti kirjaliku vestluse puhul.

### ***Digiväsimus***

IKT-vahendite abil klientidega töötamisega kaasnev tehnikavahendite tähtsuse suurenemine toob paratamatult kaasa nende igapäevase ja tiheda kasutamise, mis omakorda põhjustab väsimust ja kurnatust ehk „digiväsimust“ (Korunovska ja Spiekermann, 2019). Liiga sage digivahendite kasutamine tekitab stressi ja ülekoormuse, kuna tehnoloogia abil töötamine toob kaasa vajaduse teha tööd kiiremini, rohkem ja kauem ning see omakorda põhjustab muutust inimeste käitumises ja psüühikas (Lee, Son ja Kim, 2016). Seega kaasneb e-teenustega arenemisega vajadus töötajate tervist hoida ja negatiivseid tagajärgi vältida. IKT-vahendite põhise töö puhul tasub mees hoida, et pideva ekraanide ja seadmete kasutamise ajal tuleb hoida mõistlikku tempot ja vältida liigset seadmetest sõltumist.

### ***Digilõhe IKT-vahendite kasutamise oskustes ja võimalustes***

Esile tuleb juba varasemalt mainitud digilõhe probleem, kus mõned ühiskonnagrupid võivad olla oma digitaalsete oskuste poolest vähem võimekad ja mitte jõuda selle tõttu teenusteni või ei oska organisatsioonid ise teenuse osutajatena IKT-kanalite põhiseid teenuseid arusaadavalt ja kasutajasõbralikult pakkuda. Kõikidel gruppidel ei ole võrdset ligipääsu, teenustel on võib olla väiksem valik, või näiteks puuduvad teatud inimestel vajalikud oskused IKT-vahendite kasutamiseks, mis omakorda tekitab sotsiaalse kõrvalejätuse (Chang jt, 2004). See aga ei ole eesmärk, mida e-kanalite kaudu suhtluse võimaldamisel saavutada tahetakse.

### ***Andmete lekkimise oht ja privaatse info kaitse***

Tehnoloogia areng toob sotsiaaltöösse kaasa suurema vajaduse andmekaitse ja -turbe teadlikkuse osas (Jõers-Türn ja Leoma, 2016). „E-teenuste kasutamise tulemuslikkuse ja mõju“ uuringu (Kalvet jt, 2013) järgi on e-teenuste kasutajate suurimaid muresid see, kas tehniline lahendus on piisavalt turvaline ning teenuse osutajatelt oodatakse seda, et tegeletaks avalikkuse teavitamisega,



et suureneks teadlikkus ja usaldus kõikides vanuse- ja rahvusrühmades. Infoühiskonna arengukava 2020 (i.a) toob aga välja, et infoühiskonna areng ei tohi vähendada kasutajate turvatunnet. Seega lasub ka sotsiaalvaldkonna teenuste arendajatel eriti suur vastutus just selles osas, et pakutavad teenused oleksid turvalised ja ohutud ning võtaksid arvesse sihtgruppe, kellega sotsiaalalal tegeletakse. Sotsiaaltöö valdkonnas on inimeste andmete kaitse üks olulisemaid punkte, millele tähelepanu pöörama peab, sest mõnede uurijate sõnul on madalama sotsiaalmajandusliku staatusega inimesed suurema tõenäosusega need, kellel esinevad probleemid enda privaatsuse ja andmete kaitsega internetikeskkonnas (Gangadharan, 2017). Kuna madalama sotsiaalmajandusliku staatusega inimestel pole olnud piisavat kokkupuudet IKT-vahenditega, internetis valitsevate ohtudega ja sellealaste koolitustega, ongi nad rohkem ohtudele vastuvõtlikumad.

Oht on seotud ka IKT-vahendite ebaausa/peetturliku kasutamisega, näiteks laetakse arvutitesse mõni pahavara, mis suunab kliendid mõnele peetturite saidile ilma nende teadmata; klientidele spämmi või muude sõnumite saatmine, mis sisaldab tundliku informatsiooni välja pressimist ja millega kaasneb küberkiusamine (Peláez jt, 2018). Lisaks ei saa kunagi kindel olla selles, kas teisel pool ekraani või telefoni on tegelikult see inimene, kellega suhelda sooviti. See tähendab, et alati jääb õhku variant, kus klient ei saa olla kindel, kas ta suhtleb just soovitud asutusega või spetsialistiga ning töötaja ei saa täielikult kindel olla selles, et klient on just see, kellenä ta end esitleb.

## **1.5 IKT sotsiaaltöö eetikas**

Klientidega töötamisel lähtutakse eetikast. Inimeste abistamise eetika rajaneb inimõiguste, sotsiaalse õigluse ja inimväärikuse põhimõtetele (Selg, 2013). Eetilise sotsiaaltöö põhimõtted on välja toodud dokumendis „Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös” (2019) ning Eestis on sotsiaaltöötajatele eraldi välja töötatud eetikakoodeks. Küll aga on Eesti sotsiaaltöö eetikakoodeks aastast 2005 ning selle sisu on juba vananenud, mistõttu keskendun siin töös ainult rahvusvahelistele eetikapõhimõtetele. Kui vaadata võrdluseks näiteks Austraalia sotsiaaltöö eetikakoodeksit, siis on selles selgelt välja toodud järgmine punkt: „Sotsiaaltöötajad, mitte nende endised või praegused kliendid, on vastutavad professionaalsete piiride seadmise ja säilitamise eest kõigis kommunikatsioonivormides, kaasa arvatud näost-näku kontakti puhul, kirjalikul suhtlusel, telefoni ja muul *online*-suhtlusel (nt sotsiaalmeedias, emaili teel, blogis ja sõnumites)” (McAuliffe ja Nipperess, 2017). Seega tasuks ka Eesti sotsiaaltöötajate eetikakoodeksi uuendamisel uusi põhimõtteid silmas pidada ning selle sisu tehnoloogia arengust ja tähtsuse suurenemisest tingituna kaasajastada.

Eetikapõhimõtted on mõeldud toetama sotsiaaltöötajad (sh sotsiaaltöö õpetajaid, õppureid, uurijaid ja praktikuid ning ka sotsiaalala töötajaid) tema püüdlustes liikuda võimalikult eetilise praktika poole (Eetikapõhimõtted..., 2019). Eetikapõhimõtteid saab rakendada ka psühholoogide ja nõustajate töös, kuna need on universaalsed ning kehtivad igasuguse klientidega töötamise puhul. Sotsiaaltöötaja on kohustatud tõendama oma praktika eetilisust, sõltumata praktiseerimise viisist (Eetikapõhimõtted..., 2019) ehk eetika rakendub klientidega töös nii tavapärasel kui ka IKT-vahenditel põhineval suhtlusel. Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös (Eetikapõhimõtted..., 2019) on järgmised: iga inimolendi loomuomase väärikuse austamine; inimõiguste ja sotsiaalse õigluse edendamine; enesemääramisõigluse ja osalusõigluse edendamine; inimeste kohtlemine tervikliku isikuna; konfidentsiaalsuse ja privaatsuse austamine; digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia eetiline kasutamine; professionaalne usaldusväärus. Kuigi kõik eetikapõhimõtted on võrdselt olulised, keskendun oma töö kontekstist lähtuvalt peamiselt kolmele viimasele, mis on IKT-vahendite kasutamisel klientidega töös kõige asjakohasemad.

### ***Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse austamine***

Privaatsuse ja konfidentsiaalsuse printsiibid on hädavajalikud efektiivse sotsiaaltöö praktika jaoks ning tehnoloogia muudab nende mõlema tagamise keerukamaks (Goldkind, Wolf, Freddolino, 2019). Autorite sõnul võivad isegi kõige lihtsamad rakendused, nagu näiteks kalendrid või automaatteated, avaldada konfidentsiaalset infot. Sotsiaaltöötajad peavad olema teadlikud, et digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamine võib erilisel viisil ohustada osalejate konfidentsiaalsust ning privaatsust ja seepärast tuleb rakendada ettevaatusabinõusid selle vältimiseks (Eetikapõhimõtted..., 2019). Kuigi töötajad ise võivad reegleid väga pingsalt järgida ning andmeid kaitsta, siis võib oht privaatsusele ja konfidentsiaalsusele esineda ka juhul, kui teenused ei ole korrektselt disainitud (Goldkind jt, 2019), ehk teenuste loojatel on suur vastutus, et keskkonnad oleksid turvalised ja kaitseksid klientide andmeid ja privaatsust.

Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse võimaliku piiratuse selgitamiseks on vaja inimese teadlikku nõusolekut ehk inimesed peaksid alati olema teadlikud sellest, mida ja milleks tehakse. Ilma kliendi loata tohib teavet avaldada ainult siis, kui teabe avaldamise vältimatus põhineb seadusel (Selg, 2012) ehk kliendi andmeid tohib jagada ainult juhul, kui see on hädavajalik kellegi elu või tervise päästmiseks. Tegelikult on kliendi nõusoleku olemasolul töötajate omavaheline informatsiooni jagamine positiivne, sest selle eesmärk on kliendile positiivse kogemuse ja parima lahenduse võimaldamine (Goldkind jt, 2019). Kuigi kliendi nõusolek peab olema ka tavapärase sotsiaaltöö

praktika juures alati olemas, võib IKT-vahendite abil töötades piir lihtsamalt kaduda ning andmete kaitset tuleb tehnoloogia kasutamisel eriti tähelepanelikult jälgida.

### ***Digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia eetilise kasutamise***

Sotsiaaltöötajad peavad tähtsaks sidusteenuste kasutajate isiku kindlakstegemist, võttes arvesse, et nende vanus ja geograafiline asukoht võib olla problemaatiline või siis on raske teha kindlaks, kas isik on täisealine ning omab õigust anda teadlikku nõusolekut (Eetikapõhimõtted..., 2019). IKT-vahendite abil kliendiga töötamisel tuleb aga meeles pidada, et näost-näku kontakti puudumine võib tuua olukorra, kus teisel pool IKT-vahendit olevat isikut ei ole lõplikult võimalik kindlaks määrata või puudub selleks vajadus. Nagu ka varasemalt välja toodud, siis on isikut vaja tuvastada juhul, kui andmeid on vaja kas rahaliste toetuste jaoks otsuste tegemiseks või kellegi isiklike probleemidega tegelemiseks. Sotsiaaltöötajad peavad aga olema teadlikud karidest, mis tulenevad asünkroonselt kommunikatsioonist ja raskusest nende inimeste isiku tuvastamisel, kellega nad töötavad (Eetikapõhimõtted..., 2019). Kuigi enamasti eeldatakse, et isikud ei valeta enda identiteedi kohta, tuleks alati küsida kontrollküsimusi või tõestada muul moel, et suheldakse õige inimesega.

### ***Professionaalne usaldusväärsus***

Kuna sotsiaalvaldkonna töö on aina enam liikumas üle IKT-vahenditele, tuleb osata neid kasutada. Sotsiaaltöötajal peab olema asjakohane kvalifikatsioon ja ta peab arendama ning säilitama oma töö tegemiseks tarvilikke oskusi ja kompetentse (Eetikapõhimõtted..., 2019), sest tehnoloogia kasutamise oskuste arendamine on sotsiaalvaldkonna arengu ja toimimise jaoks hädavajalik. Sotsiaaltöötajad peavad IKT-d kasutama nii, et kliente ei kahjustataks ebasobiva tehnoloogia kasutamisega (McAuliffe ja Nipperess, 2017) ehk spetsialist vastutab oma oskuste ja pädevustega teiste inimeste heaolu eest ning selle jaoks peab ta IKT-d kasutades seda korrektselt tegema ja oskama.

## **1.6 Uurimuse kontekst: IKT sotsiaaltöös ja eriolukord**

### **1.6.1 Eriolukord**

Vabariigi Valitsus kuulutas 12. märtsil 2020. aastal välja eriolukorra, et tõkestada koroonaviiruse levikut Eestis ning kaitsta viiruse eest kõige haavatavamad osa elanikkonnast: meie vanemat põlvkonda ja krooniliste haigustega inimesi (Eriolukord Eestis, 2020). Eriolukorra tõttu viis enamikus avalikest teenustest oma töö üle IKT-vahendite põhiseks ning teenuste senine näost-näku suhtlusel põhinev korraldus muutus e-teenuseks, et kaitsta nii kliente kui töötajaid võimaliku nakkuse leviku eest. Selle töö fookuses on IKT-vahendite põhine klientidega töötamine sotsiaalalal

nii eriolukorra ajal kui ka tavaolukorras. Kuna eriolukord tõi endaga kaasa vajaduse töö tegemiseks kiirelt uusi lahendusi leida, siis olen valinud töösse nii need, kes IKT-vahendite põhist tööd enne eriolukorda nii suures mahus ei teinud ja ka need, kelle jaoks ei ole uus olukord suuri muudatusi töökorralduses kaasa toonud.

### **1.6.2 Klientidega töötamine IKT-vahendite abil**

Eesti töötukassa korraldab töötuskindlustust ja viib ellu tööpoliitikat (Töötukassast, 2019). Kuna eriolukord tõi kaasa laialdase töökohtade kaotamise, koondamised ja töötute arvu suure tõusu, siis pidi säilima töötukassa, kui ühe hädavajaliku teenuse pakkumine ka olukorras, kus aina rohkematel inimestel on tarvis seda teenust kasutada. See aga tähendab, et kogu töötukassa töö oli sunnitud liikuma ümber e-kanalite põhiseks, et pakkuda oma teenust turvaliselt võimalikult suures mahus ja võimalikult paljudele inimestele. Eriolukorra kehtestamise järel ilmus töötukassa kodulehele teade, milles palutakse inimestel võimalusel kasutada e-kanaleid, kus saab end töötuks registreerida, hüvitist taotleda, tööpakkumisi sisestada ja kandideerida (Eesti Töötukassa..., 2020). Eriolukorra eelsel ajal pakkus töötukassa e-nõustamist või telefoninõustamist ainult kas esimesel kolmel kuul või juba teenusel osalemisel või kui klient ei saanud nõustamisele tulla puudega seotud liikumistakistuse või muu erivajaduse tõttu (Liimal, 2015).

Teine asutus, kelle eriolukorra aegse töökorralduse kohta uurin, on Tartu Noorsootöö Keskus, kuna eriolukorrast tingituna suleti noortekeskused ning noorsootöötajad olid sunnitud kogu töö kiirelt veebipõhiseks ümber korraldama. Noorsootöö seaduse (RT I 2010, 44, 262) § 4 järgi on noorsootöö tingimuste loomine noore isiksuse mitmekülgseks arenguks, mis võimaldab noortel vaba tahte alusel perekonna-, tasemeharidus- ja tööväliselt tegutseda. Noorsootöötajad kasutavad ka tavapäraselt töö tegemiseks ja noortega suhtlemiseks e-kanaleid, aga peamine tegevus toimub ikkagi avatud noortekeskuse põhimõttel töötavates noortekeskustes, kus töötajad ja noored omavahel kohtuvad. Infotehnoloogia on noorte igapäevaelu lahutamatuks osaks, mistõttu on oluline edasi arendada või kasutusele võtta uusi digilahendusi ka noorsootöö valdkonnas (Nutika noorsootöö..., 2017).

Viimased kaks uuritavat on Lahendus.net'i ja lasteabiteenuse veebikeskkonnad. Lahendus.net pakub tasuta psühholoogiaalast nõustamist ja infot läbi veebikeskkonna ning tutvustab vaimse tervise valdkonda ja psühholoogilist abi laiemale üldsusele läbi teabeürituste korraldamise ja läbiviimise (Lahendus.net, i.a). Lasteabiteenusesse on oodatud kõik pöördumised, mis on seotud lastega, lapsi puudutavate teemadega või kui on vaja teatada abivajavast lapsest (Lasteabi, i.a.). Mõlemad teenused on loodud selleks, et tagada IKT-vahendite kaudu igakülgne tugi kõikidele

inimestele, kellel on vaja nõu küsida või kes vajaksid abi, aga ei saa mingil põhjusel näost-näku suhtlusel põhinevat teenust tarbida või sooviksid seda teha koheselt ja viivitamatult.

### **1.6.3 Ühised eesmärgid**

Kõigi uuritavate eesmärgiks on kliendiga töötamise käigus leida omavahelise koostöö abil parimad võimalikud lahendused kliendi heaolu suurendamiseks. Eesti töötukassa eesmärk on korraldada töötuskindlustust ja viia ellu tööpoliitikat (Töötukassast, 2019) ehk aidata inimesi nende tööotsingute ja muu tööga seotud küsimuste korral, et parandada nende heaolu. Avatud noorsootöö baseerub inimsuhetel, tegutsetakse noortelt noortele põhimõttel või koos noortega ning noorsootöötaja roll on olla mentoriks (Avatud noorsootöö, 2020). Noorsootöötajad on noortele toeks ja omavahel toimub koostöö, et arendada noorte oskusi ja võimalusi nii praeguses kui edasises elus toime tulla. Lahendus.net'i eesmärgiks on vaimse tervise edendamine ja psühholoogilise abi kättesaadavamaks muutmine (Lahendus.net kodulehekülg, i.a), ehk kliendi ja nõustaja vahelise kommunikatsiooni käigus soovitakse kliendi vaimset heaolu parandada. Lasteabiteenuse eesmärgiks on võimaldada kõigil isikutel teatada abivajavast lapsest, tagada saadud info edastamine vastavate spetsialistideni ning pakkuda lastele ja lastega seotud isikutele esmast sotsiaalset nõustamist ja vajadusel kriisinõustamist (Lasteabi kodulehekülg, i.a.). Seega toimub ka lasteabis konsultantide ja abivajajate vaheline kommunikatsioon, mille eesmärk on parandada kliendi heaolu ja elukvaliteeti.

### **1.7 Probleemi püstitus ja eesmärk**

**UURIMISPROBLEEM:** Koroonaviirusest tingitud eriolukord riigis tõi kaasa selle, et asutused olid sunnitud pakkuma alternatiivseid lahendusi kliendi ja spetsialisti vaheliseks suhtluseks ja probleemide lahendamiseks. Kuigi enamus valdkondi on suuremas osas läinud kaasa e-riigi hüvedega, siis on sotsiaalalal IKT-vahendite abil kliendiga suhtlemise osas veel palju arenguruumi. Kuna sotsiaalalal asutused on rajatud põhimõttel, et toetada ja abistada inimesi nende murede ja probleemide lahendamisel, siis on eriti oluline, et ka eriolukorra ajal säiliks inimeste jaoks tähtsad sotsiaalteenused ning nende tarbimine oleks inimeste jaoks endiselt kättesaadav, lihtne ja arusaadav. See aga tähendab, et teenuseid tuleb pakkuda IKT-vahendite abil e-teenustena, et võimalikult paljudel inimestel säiliks võimalus neid ka eriolukorras kasutada.

**UURIMUSE EESMÄRK:** Uurimuse eesmärk on kirjeldada klientidega töötamist IKT-vahendite abil eriolukorras sotsiaalvaldkonna spetsialistide kogemuste alusel.

## UURIMISKÜSIMUSED:

- 1) Kuidas on uurimuses osalevate sotsiaalvaldkonna spetsialistide kirjelduste järgi korraldatud IKT-vahendite abil klientidega töötamine enne eriolukorda ja selle ajal?
- 2) Missugused on klientidega töötamisel IKT-vahendite kasutamise plussid ja miinused uurimuses osalevate sotsiaalvaldkonna spetsialistide kogemuste põhjal?
- 3) Missuguste eetikapõhimõtetele tuginevad IKT-vahendite abil klientidega töötamisel uurimuses osalevad sotsiaalvaldkonna spetsialistid?

## 2. METOODIKA

### 2.1 Uurimismeetod

Antud töö jaoks andmete kogumiseks viisin läbi kvalitatiivse uuringu. Kvalitatiivses uurimuses käsitletakse teavet, mida arvuliselt väljendada on ebaotstarbekas või võimatu (Lagerspetz, 2017). Kuna kvalitatiivne analüüs ei toetu arvulistele andmetele, peaks selline uus teave sisaldama näidet millestki sisuliselt uuest– senistest intervjuudest või tekstidest erinev viis millestki rääkida; tegevus, mida varem ei ole mainitud vms (Lagerspetz, 2017). Lagerspetzi (2017) sõnul jõutakse kvalitatiivse analüüsi korral materjali seesmise loogikani, selles esinevate mustriteni, olulise ja ebaolulise eristamiseni alles analüüsi käigus. Kvalitatiivse analüüsi käigus kogutud andmed andsid mulle IKT-vahendite abil klientidega töötamise olemuse ja sisu kohta laialdase ülevaate, kuna iga intervjuueeritava kogemused olid unikaalsed ning lisasid uusi teadmisi ja vaatenurki.

### 2.2 Andmekogumismeetod

Andmekogumismeetodina kasutasin poolstruktureeritud intervjuusid (intervjuukava vt lisa 1). Poolstruktureeritud intervjuu puhul kasutatakse varem koostatud intervjuukava, samas võib semistruktureeritud intervjuu läbiviimisel muuta küsimuste järjekorda ja küsida täpsustavaid küsimusi (Lepik jt, 2014). Intervjuukava koosnes kolmest suuremast blokist, millest igaüks sisaldas alaküsimusi. Esimene küsimuste blokk puudutas üldiselt IKT-vahendite abil klientidega töötamise ülesehitust uuritavates asutuses ning seda, milliseid positiivseid ja negatiivseid kogemusi see praktikas kaasa on toonud. Teises blokis olid küsimused IKT-vahendite abil klientidega töötamise kohta eriolukorra ajal, millega soovisin lähemalt teada, kas ja kuidas oli eriolukorrast tingitult töö sisu ja vorm muutunud. Viimases küsimuste blokis olid küsimused eetikapõhimõtete ja IKT-vahendite abil klientidega töö tegemise kohta.

Intervjuud toimusid sünkroonsete ja suuliste *online*-intervjuudena Skype ja Zoomi keskkondades, sest eriolukorrast tingituna polnud võimalik inimestega näost-näkku kohtuda. Sünkroonne suuline veebi-intervjuu on tavaliselt videokõne formaadis, kus osaleja ja uurija näevad üksteist video vahendusel ning saavad üksteise poolt öeldule vahetult ja kiiresti reageerida (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Mõlemad veebikeskkonnad võimaldasid tehtud intervjuud salvestada, salvestused mugavalt alla laadida ning salvestamisest teavitasin intervjuueeritavaid enne intervjuu alustamist. Ehkki veebi-intervjuude salvestusprogrammid võivad saata kõigile osapooltele märguande sellest, et keegi on alustanud audio või video salvestamist, peaks uurija kindlasti pöörama selgitustes ja nõusoleku küsimises tähelepanu sellele, et osalejad mõistaksid, kuidas ja mida uuringu käigus

andmetena kogutakse ja kasutatakse (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Viis intervjuud toimus individuaalintervjuudena, üks toimus kahe intervjuueeritavaga ehk grupiintervjuuna. Intervjuude käigus küsisin enda ette antud kava järgi küsimusi, vajadusel jätsin mõne küsimuse küsimata või tekitasin küsimusi juurde vastavalt sellele, mida intervjuueeritav ise oli rääkinud või rääkimata jätnud ning mis asutuse kontekstist tulenevalt oli oluline.

### **2.3 Uurimuses osalejad**

Kokku osales intervjuudes 7 intervjuueeritavat ehk nelja erineva asutuse esindajat. Uurimuses osalesid erinevate sotsiaalala asutuste esindajad, kellest kaks (Lahendus.net ja lasteabiteenus) olid eriolukorra eelsel ajal juba täielikult IKT-põhised ning teised kaks (töötukassa ja Tartu Noorsootöö Keskus) pidid eriolukorra tõttu enda töö täielikult IKT-vahendite põhiseks ümber korraldama. Kõik intervjuueeritavad kasutavad eriolukorras IKT-vahendeid igapäevaselt kas klientidega suhtlemiseks või nende nõustamiseks.

Kõiki uuritavaid spetsialiste ühendab eesmärk inimesi ja nende heaolu suurendada. Lahendus.net'i nõustajate eesmärk on suurendada inimeste vaimset heaolu läbi nõustamise; töötukassa spetsialistid aitavad inimesi tööga seotud küsimuste ja murede lahendamisel; lasteabiteenuse konsultantide töö on aidata lapsi, noori ja täiskasvanuid nende murede lahendamisel ning sarnaselt lasteabile tegutsevad noorte ja laste eneseteostuse ja oskuste parandamise nimel ka noorsootöötajad.

Valimisse otsisin inimesi ka teistest sotsiaalvaldkonna asutustest, kuid eelmainitud 4 olid need, kes olid valmis intervjuudes osalema. Kuna Lahendus.net'i ja lasteabiteenuse spetsialistid tegid juba eriolukorra eelsel ajal IKT-vahendite põhised tööd, siis uurimuse käigus soovisin nende puhul teada pigem seda, kuidas uus olukord neid mõjutanud on ja millised on nende eriolukorra eelsed kogemused IKT-vahendite põhise abistamisega.

### **2.4 Andmeanalüüsimeetod**

Andmete analüüsimiseks transkribeerisin intervjuud, kasutades ühe intervjuu transkribeerimiseks MAXQDA tekstianalüüsiprogrammi ning viie intervjuu transkribeerimiseks TTÜ välja töötatud tekstide automaatse transkribeerimise programmi. Transkribeerimisel on jäetud sisse suurem osa sõnakordusi ning mõttepause, et luua võimalikult täpne ümberkirjutus intervjuudest.

Transkribeeritud tekstide analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivse sisuanalüüsi käigus püütakse enamasti saada ülevaade uuritavast tekstist kui tervikust, näha teksti ja/või autori mõtteavalduste terviklikku mustrit või struktuuri (Kalmus, Masso, Linno, 2015).



Analüüsitehnikatest kasutasin juhtumiülest ehk horisontaalset analüüsi, mis tähendab, et vaadeldakse samal ajal mitut analüüsivat juhtumit, näiteks kogutakse erinevatest intervjuudest kokku kõik konkreetse teema kohta käivad tekstiosad ja võrreldakse selle teema käsitlemist kõigi kogutud intervjuude lõikes (Kalmus jt, 2015). Transkribeeritud tekstide analüüsimiseks kasutasin kodeerimist, mis on kvalitatiivse analüüsi põhiline operatsioon ning mille käigus jaotatakse tekst osadeks eesmärgiga teksti põhjalikult uurida ja mõista (Kalmus jt, 2015). Kodeerimise juures kasutasin induktiivset lähenemist, mis tähendab seda, et lähtutakse andmetest, mida analüüsi käigus koguti (Kalmus jt, 2015). Induktiivse lähenemise põhimõte on see, et kood viitab täpselt intervjuueeritava sõnale või fraasile jutu sees (Saldana, 2013). Kodeerimise ajal kirjutasin tekstilõikude juurde memosid ehk kommentaare, mille järgi oli hiljem lihtne enda kirjutatud koodide sisu mõista. Memode kirjutamine aitab uurijal materjalis orienteeruda ning oma tõlgendusi ja oletusi meeles pidada ning see on justkui vahekokkuvõte, milles uurija paneb kirja oma oletused, tõlgendused, seletused ja muud mõtted, mida kogu kodeerimise ja kategooriate loomise protsessi ajal testitakse – tõestatakse või lükatakse ümber (Kalmus jt, 2015). Sarnased koodid koondasin erinevate kategooriate alla, mis enamasti olid kooskõlas minu uurimisküsimustest tulenevate teemadega. Kategooria on uurija loodud analüütiline üksus (või tarkvarapõhises analüüsis nn koodiperekond), millesse koondatakse sarnased koodid (Kalmus jt, 2015). Kategooriad aitasid koode organiseerida sarnaste teemade esinemise järgi ning võrrelda erinevate intervjuueeritavate öeldud infot omavaheliste sarnasuste ja erinevuste leidmiseks.

Kategooriad, mis koodidest moodustusid, olid järgmised:

- IKT-vahendite olemus, kanalid ja sisu;
- IKT-vahendite eelised;
- IKT-vahendite puudused;
- IKT ohud (millised ohud kaasnevad internetipõhise kliendiga suhtlemisega);
- anonüümsus;
- digitaalne kirjaoskus;
- eriolukord;
- arendused ja tulevikusuunad;
- eetika.

## **2.5 Uurimuse käik ja refleksiivsus**

Intervjuude tegemine toimus perioodil 8.04.2020-24.04.2020. Intervjuueeritavate leidmiseks võtsin ühendust asutuste esindajate või juhatajatega ning palusin oma kirja sobivatele töötajatele edasi

saata. Kirjas tutvustasin ennast ning enda tehtava töö teemat. Minu soov oli igast asutusest leida 1-2 esindajat, kes räägiksid oma kogemustest IKT-vahendite põhise klientidega töötamise ja nõustamisega nii eriolukorra ajal kui tavaolukorras. Uurimuse jaoks võtsin ühendust töötukassa, noorsootöötajate, Lahendus.net'i, Tartu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna, Kambja vallavalitsuse, lasteabitelefoni, Rajaleidja, Peaasi.ee ja ohvriabiga. Kuna üle poolte kirjutatutest ei vastanud minu kirjale, jäi lõpuks uuritava valimi suuruseks 7 inimest. Intervjuudega nõus olnud inimesed võtsid minuga e-maili teel ühendust ning seejärel leppisime sobivad ajad kokku. Intervjuude keskmine pikkus oli 35-45 minutit. Asjaolu, et intervjuud toimusid *online*-kanalites, sest eriolukorra tõttu ei olnud näost-näkku kontaktid soovituslikud, lubas mul kontakteeruda inimestega üle Eesti ning see aitas minu uurimusse rohkem inimesi kaasata. Interneti teel intervjuude toimumine oli minu jaoks mugav lahendus, mis hoidis kokku palju aega ning võimaldas kogu teksti lihtsa vaevaga salvestada. Ka hiljem oli räägitut palju lihtsam üle kuulata, kuna tekst oli selge häälega ja kergesti alla laetav.

Kuna tegemist oli poolstruktureeritud intervjuudega, siis jätsin mõne intervjuu puhul osa küsimusi küsimata, kuna küsimus ei olnud intervjuueeritava jaoks asjakohane, või küsisin ise juurde seda, mida soovisin eelneva jutu põhjal täpsustada. Intervjuude alguses tutvustasin end ning enda töö sisu, teavitasin osalejaid salvestamisest ning kinnitasin nende anonüümsust. Enne intervjuu juurde asumist tutvustasin enda intervjuukava, mis oli jagatud kolmeks teemablokiks: küsimused *online*-nõustamise kohta, eriolukorrast tingitud uue töökorralduse kohta ja viimaseks eetika kohta. Intervjuukava sisaldab endiselt mõistet „nõustamine“, mis retsensendi tagasiside põhjal tegelikult minu töö teemaga kokku ei lähe, kuna nõustamine on väga kindlate reeglitega protsess, mida enamuse intervjuus osalevatest spetsialistidest ei tee. Retsensendi tagasiside põhjal muutsin enda töös tavapärase „nõustamise“ mõiste ümber „klientidega töötamiseks“, kuna see on täpsem ning seda saab kasutada kõigi intervjuueeritavate töökorralduse ühiseks nimetamiseks. Seetõttu on oluline märkida, et enamuse minu intervjuueeritavatest rääkis nõustamisest pigem igapäevases sotsiaalnõustamise, suhtlemise ja konsultatsioonide kontekstis ning vaid Lahendus.net pakub tavapärasest psühholoogilist nõustamist.

Analüüsi kirjutamise käigus oli vahepeal raske eristada, kas tegemist on juhtumiülese või juhtumipõhise analüüsiga, kuna uuritavad asutused on kohati sisuliselt päris erinevad. Samas leidsin analüüsimise käigus mitmeid ühiseid aspekte intervjuueeritavate juttudes ning sain kokku panna juhtumiülese analüüsi, kus võrdlesin erinevate intervjuude sarnaseid ja erinevaid tulemusi.

### **3. ANALÜÜS JA ARUTELU**

Analüüsi osa on jagatud alapeatükkideks, milles toon välja intervjuude käigus saadud tulemused ning arutelu jaoks võrdlen neid teooria osas välja toodud seisukohtadega. Kuna intervjuueeritavad jäävad anonüümseteks, siis kasutan nimede asemel tähist I (intervjuueeritav), et vältida nende isikute nimelist välja toomist. Tähistid on nummerdatud vastavalt sellele, mitmes intervjuueeritav vestlemise järjekorras oli, et vältida valearusaamasid ning eristada erinevaid vastajaid. Intervjuueeritavate öeldud tsitaadid on töös ära toodud kaldkirjas ning märgistatud vastava intervjuueeritava tähisega.

#### **3.1 IKT-vahendite abil klientidega töötamine eriolukorras**

Lahendus.net'i ja lasteabiteenuse töö toimub nii eriolukorra ajal kui ka tavaolukorras IKT vahendusel. Teised kaks – noorsootöötajad ja töötukassa konsultandid - teevad tavaolukorras igapäevaselt tööd enamasti sihtgrupiga reaalses kontaktis olles, kuid kasutavad IKT-d ühe lisavõimalusena töö mitmekesisemaks muutmisel. Eriolukord tõi kaasa selle, et otsene klientidega töötamine muutus 100%-liselt IKT-vahendite põhiseks kõigis uuritud asutustes. Nagu ütlesid Jõers-Türn ja Leoma (2016) tuleb uue tehnoloogiaga osata toime tulla kõigil sotsiaaltöö valdkonna töötajatel. Eriolukorrast tingituna tuli seda teha kiiremini ja lühikese aja jooksul. Uurimuses osalenud spetsialistide sõnul töötavad nad kõik IKT-vahendite abil klientidega veidi erinevalt ning suhtlusviisid varieeruvad nii sihtgrupist kui ka töö iseloomust lähtuvalt. Uuritud asutuste puhul erines näiteks see, kas suhtlus klientidega on sünkroonne või asünkroonne ning kirjalik või suuline. Lisaks erineb erinevate teenuste puhul suhtlemise ametlikkus ja sisu.

Lahendus.net'i nõustajaid võib Nelson-Jonesi (2005) järgi pidada ametlikeks nõustajateks, kuna nemad toetuvad abistamissuhtes ainult nõustamistehnikatele. Töötukassa ja lasteabiteenuse konsultandid kombineerivad nõustamise elemente info kogumise, konsultatsioonide ja omavahelise suhtlusega, kuid töö tegelik sisu ei seisne ainult nõustamises. Noorsootöös toimub noore ja töötaja vahel pigem tavapärase suhtlus, mis on vabam erinevatest reeglitest ja piirangutest.

##### **3.1.1 Erinevad klientidega töötamisel kasutatavad IKT-vahendid**

Üks võimalus IKT-vahendite abil klientideni jõuda on kasutada e-kirju ehk asünkroonset kirjalikku vestlust. Asünkroonsus viitab sellele, et iga osapool valib endale sobiva tempo ning suhtlus on suuremal või vähemal määral vaba fikseeritud ajalistest raamidest ja tavapärase interaktsiooni kohesusest ehk tegemist on viivissuhtlusega (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Lahendus.net on uurimusse kaasatud asutustes ainus, kus kasutatakse nõustamise jaoks ainult e-kirjade kaudu

kirjutamist. „...kui seal võivad olla mõnikord mõned keerukamad küsimused, mis tegelikult tahaksid nagu seedimist ja mõtlemist, siis see oleks nagu üks, mida noh, kirja teel sa saad ise valida, millal vastata“ (14). Ka Richards ja Vigano (2013) on leidnud, et *online*-nõustamises on ajaline viivitus eelistatud, kuna pakub mõlemale poolele aega enda sõnumit reflekteerida ja läbi mõelda. Intervjueeritava sõnul on Lahendus.net’is *chati*-stiilis vestluse peale mõeldud, kuid see ei ole tundunud mõistliku lahendusena: „Kuna on õppivad psühholoogid, siis selles osas, et kirjad oleks ka sisukamad ja põhjalikumad, lihtsalt *chati*-stiilis võib see väga lühikeseks ja väga [---] vähe eneseanalüüsile suunatud olla, siis praegusel juhul on mõistlikum hoida seda nagu pikemalt.“ (15). Vastaja sõnul võib kirjutades suhtlemine mõjuda terapeutiliselt, nagu ütlesid ka Richards ja Vigano (2013), sest kirjutamisega kaasneb võimalus enda teksti sisu analüüsida ning selle poole korduvalt tagasi pöörduda. Kirjutamine on intervjueeritavate sõnul eelistatuim variant nõustamise pakkumiseks, kuna paljude klientide jaoks ei ole oma muredest mugav verbaalselt rääkida. Sama väitis ka Barsky (2017), kelle sõnul suudab e-nõustamine pakkuda kliendile mugavust ja kindlustunnet, kui klient tunneb ärevust selle ees, et ta peab minema avalikult mõnda asutusse vastuvõtule.

Teine võimalus IKT-vahendite abil klientidega suhtlemiseks on kasutada sünkroonset kirjalikku vestlust. Sünkroonsus tähendab kontaktis üheaegselt olemist ning tegemist on voosuhtlusega (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Selline võimalus kliendiga suhtlemiseks on kasutusel lasteabiteenusel ja noorsootöötajatel. Uurimuses osalenud lasteabiteenuse spetsialist tõi välja selle, et noored eelistavad kirjutamist, mistõttu on neil selline võimalus loodud.: „...kui nad muidu sotsiaalmeedias samamoodi suhtlevad sõpradega, et siis see lihtsalt on neile mugavam. Et mis lapsed ise välja on toonud küll [---] on see, et nad ei taha häälega rääkida“ (17). Noorte kirjutamise eelistamisele aitab ilmselt kaasa see, et igapäevaselt ollakse sellise suhtlusviisiga ära harjunud ning tänapäeva noored enam helistamist ja häälega rääkimist suhtlusolukorras mugavaks ei pea. Ka Statistikaameti uuring „Infotehnoloogia leibkonnas“ (2019) tõestas, et 16-24 aastastest Eesti noortest on internetikasutajaid lausa 99.5% ning peamiselt kasutavad noored internetti sotsiaalvõrgustikes kirjutamiseks (Tiitsmaa, 2017). Seda, et noortele meeldib pigem kirjutamine ehk sünkroonne kirjalik vestlus, tõi välja ka noorsootöötajad, kes kasutavad peamise noortega suhtlemise vahendina sotsiaalmeediakanalites sünkroonselt vestlemist - peamiselt *Facebookis*, *Instagramis* ja uue kanalina *Discordis*<sup>1</sup>. Westwood (2019) mainis samuti, et paljud laste ja noortega töötavad asutused on oma töös populaarseid sotsiaalmeediakanaleid kasutusele võtnud just selleks,

---

<sup>1</sup> Discord on veebiplatvorm, mis lubab kasutajatel suhelda teksti, audio või video kaudu ning mis on laialdaselt kasutusel arvutimängurite seas (Discord, i.a)

et enda teenuseid noorte hulgas populariseerida ja teadlikkust tõsta laste- ja noortesõbralikes formaatides. Noortega suhtlemist intervjuueeritavad nõustamiseks ei pea: „*Ütleme nii, et noorsootöös toimub nõustamine üldiselt sellise nii-öelda esmase nõustamise baasil, ehk siis tegelikult nagu noorsootöötaja enamasti ei lähe väga-väga süvitsi asjadega...*“ (I2). Vajadusel otsitakse muudest asutustest spetsialistide abi ning suunatakse noored edasi, kui selleks peaks vajadus tekkima.

Kolmas võimalus klientide ja spetsialistide vaheliseks suhtluseks on sünkroonne suuline vestlus ehk vestlus toimub reaajas häälega sõnumeid vahetades, näiteks Skype või telefoni teel rääkides. Telefoni kasutatakse klientidega töötamiseks töötukassas ja lasteabiteenuses. „*Meil tegelikult oli e-töötukassas arvele võtmine, telefonikonsultatsioonid, veebipõhine töötusimiskava täitmine, et need olid kõik olemas enne eriolukorda ka. Aga nüüd see vahe, mis on eriolukorraga, on see, et lihtsalt kogu nõustamine ongi kolinud sinna, noh meie puhul siis telefoni, kui me räägime klientide nõustamisest.*“ (I3). Töötukassa töös on nii eriolukorra ajal kui tavaolukorras mingil määral kasutusel ka Skype ja Microsoft Teams, mida eriolukorrast tulenevalt on hakatud rohkem kasutama. Tõsi, Skype kasutavad kliendiga töötamiseks ainult karjäärinõustajad ning peamiselt kasutatakse neid kanaleid vaid töötajate omavaheliseks suhtluseks. Eriolukorra eelsel ajal käis suhtlus klientidega pigem töötukassa büroodes kohapeal.

### **3.1.2 Eriolukorra mõju**

#### ***Klientide probleemide muutumine***

Klientide probleemide muutumise eriolukorras tõid välja nii lasteabiteenuse, Lahendus.net'i kui ka töötukassa spetsialistid. Lasteabiteenuse spetsialist tõi näite: „*...eriolukord on lihtsalt toonud siia sisse võib-olla selle aspekti, et rohkem on [lastel] fookuses suhted vanematega...*“ (I7). Positiivse poole pealt on lasteabiteenuse vastaja sõnul vähenenud koolikiusamine, kuna kontaktõpet enam koolides ei toimu: „*... mis ei tähenda seda, et kiusamist üldse ei oleks. Pigem ta võib-olla veel rohkem varjatud, eks ole, ja üle kolinud näiteks netti.*“ (I7).

Lahendus.net'i poole pöördumise põhjused ei ole intervjuueeritava sõnul vaid eriolukorra teemalised, vaid tema arvates võivad klientide mured olla tingitud emotsioonide ja tunnete võimendumisest uues olukorras ning inimesed otsivad just sellega seoses abi. Ühe võimaliku põhjusena võib välja tuua ka selle, et eriolukorrast tingituna ei ole inimestel võimalik näost-näku nõustamisi saada ning seetõttu on üles leitud e-nõustamist pakkuvad asutused. E-teenuste eeliseks on see, et need on kättesaadavad inimestele, kes traditsiooniliselt on sotsiaalteenustest kõrvale jäänud näiteks geograafilise asukoha, transpordi või muu sellise pärast (Berzin jt, 2015). Sellele

loetelule võiks lisada juurde ka ettenägematud olukorrad (näiteks eriolukorra), kus inimesed on olukorra tõttu sunnitud internetipõhiseid lahendusi kasutama.

### ***Töökoormuse ja sisu muutus***

Lasteabiteenuse, töötukassa ja Lahendus.net'i intervjuueeritavad ütlesid, et eriolukord tõi nende töös kaasa töökoormuse tõusu, mida uues olukorras ainult IKT-vahendite abil tegema pidi. Lasteabi konsultantide poole on spetsialisti hinnangul pöördumisi 8-10% rohkem võrreldes sama aasta jaanuariga. Ka Lahendus.net'i vastaja tõi töömahu suurenemise kohta näite: „*Ma [---] vaatasin just üle, et näiteks märtsis ja aprillis on meile rekordiliselt uusi kirju tulnud võrreldes sellega, mis oli varasemalt. Näiteks aprill [---], täna on 9-s onju, ja meile on tulnud juba 28 uut kirja. Kui võrrelda varasemate kuudega, näiteks selle aasta jaanuaris tuli meile kokku jaanuari peale 34 kirja, veebruaris 46, mis olid ka tegelikult üsna nagu pigem tihedad kuud. Nüüd on noh, ikkagi konkreetselt näha seda kirjade arvu tõusu ja see on ainult need uued kirjad.* (I4). Töömaht on kasvanud ka töötukassas: „*...fakt on see, et töökoormus kasvab, aga ta [---] kasvab hästi ebahühtlaselt või see sõltub nagu meie [---] sisemisest töökorraldusest...*“ (I3). Eriolukorrast tingituna on ka töökoormus erinevate töötajate vahel töötukassa siseselt ebavõrdselt jaotunud, mistõttu on nüüd töökorraldusi ümber muudetud: „*lihtsam on igal juhul noh vähemalt hetkel praegu anda anda tööd nendele, kellel on see töökoormus noh, väiksem, eks ju. Et nendele juurde tasapisi natukene anda. Noh, jah, osakonnad on erinevaid lähenemisi kasutanud, aga põhiline on ikkagi, vaadatakse enda sisemist ressursi kõigepealt.*“ (I3).

Kõigi intervjuueeritavate sõnul on uue olukorra ajal tekkinud vajadus olla kursis uue infoga, mida klientidele jagada. Seda tõid välja nii Lahendus.net'i kui ka lasteabiteenuse vastajad: „*...see info, õige info saamine ja jagamine [---], et siin kriisi alguses just et, sa pead nagu väga kiiresti olema kursis väga erinevate teemadega...*“ (I7). Ka pööratakse lasteabiteenuse vastaja sõnul praegu rohkem tähelepanu teavitustööle: „*Oleme päris palju pööranud praegu tähelepanu sellesse samasse teavitustöösse, et lasteabitelefoni info oleks kättesaadav nii lastele kui lapsevanematele, et inimesed teaksid, kuhu saab pöörduda...*“ (I7). Uue faktorina on neil tihe koostöö Häirekeskusega, kes suunab lastega seotud küsimusi edasi lasteabisse ehk 1247 infotelefonile tulevad lastekaitsevaldkonna küsimused suunatakse kõik edasi neile, mis on mingil määral toonud juurde töökoormust.

Ka noorsootöötajad tõid välja, et nende jaoks on muutunud töö sisu, kuid koormus on vastupidiselt teistele veidi vähenenud. „*Mõne [---] töötaja puhul kindlasti on see [töökoormus] väiksem, kes on olnud näiteks ainult noortetoas selline noh, nagu nii-öelda noorsootöötaja, kellel ei ole väga palju*

*lisäülesandeid[---]. Osadel noortel töötajatel meil on sellised lisaprojektid, oma grupid noori, kellega mingid projektid on pooleli, mingid tegevused, et et nendel võib-olla on natukene rohkem ja nad peavad oma tegevusi ümber mõtlema, ümber korraldama, [---] aga nii-öelda tavaliselt lihtsalt noortekeskuse mõttes on natukene vähem küll jah.*“(I2). Töö on eriolukorra ajal sisult täielikult internetipõhine ning suhtlus noorte ja teiste töötajatega toimub ainult *online*-kanalites, mistõttu on tekkinud vajadus töökorraldus ümber vaadata. Seega kulub eriolukorras rohkem aega uute võimaluste leidmisele, et noortega endiselt kontakti säilitada.

### ***Edasised plaanid pärast eriolukorra lõppu***

Eriolukorrast tingituna olid noorsootöötajad ja töötukassa sunnitud varasemalt planeeritud muudatused kiiremini ellu rakendama. Uute kasutusele võetud lahenduste ja ellu viidud muudatuste edasist kasutamist kinnitasid mõlema asutuse esindajad- Nende sõnul ongi uus olukord sundinud just paljusid võimalusi ümber vaatama ja nutikaid lahendusi leidma, kuid need tulevad kindlasti kasuks just tulevikku arvesse võttes.

Käger jt (2017) uuringus ütlesid noorsootöötajad, et arvuti või digilahenduste koolitusi pakutakse, kuid peamiselt õpetajatele. Noorsootöötaja sõnul on eriolukorraga seoses olnud rohkem aega uusi digitaalsete lahendusi juurde õppida: *„Digipädevuste arendamine on olnud [varasemalt] enamvähem selline, et tutvustatakse sulle igasugu erinevaid keskkondi - tegelikult lõppude lõpuks aega sul üheleegi neist keskenduda ei ole, milleks nüüd on nagu aega.“* (I1). Uute lahenduste kasutuselevõtt on andnud võimaluse noorsootöös vajalikke digioskusi rohkem õppida, mis omakorda annab võimaluse noortele veelgi lähemale jõuda. Näiteks on õpitud kasutama uusi keskkondi, mida noored tihti kasutavad ning mille kaudu on mugav nendega kontakti luua.

Töötukassas võis eriolukorra eelsel ajal e-nõustamist ja telefoninõustamist läbi viia ainult esimesel kolmel kuul ja juba teenusel osalemisel, või kui kliendil ei olnud puudega seotud liikumistakistuse või muu erivajaduse tõttu võimalik esindusse koha peale minna (Liimal, 2015). Töötukassa e-kanalite põhise töö positiivsele arengule on kaasa aidanud eriolukorra ajal rakendunud seadusemuudatus, mis lubab töötukassas senised IKT-vahendite abil suhtlemise piirangud kaotada. *„...kui meil ennem oli [---] töötukassasse pöördumine esimesed kolm kuud ainult, et see aeg muutuks pikemaks ja ka samamoodi, et kui meil vanasti oli telefoninõustamine ainult siis, kui inimene oli kas erivajadusega või teenusel“* (I3). Teine intervjuueeritav lisas juurde veel, et: *„...edaspidi on see siis nõustaja ja kliendi vaheline kokkulepe, mil viisil kohtutakse“.* (I6). Seadusemuudatus jääb kehtima ka pärast eriolukorda ning muudab IKT-vahendite abil klientidega töötamise paindlikumaks ja kättesaadavamaks kõigile soovijatele.

Töötukassa vastajate sõnul on eriolukord üldiselt pannud mõtlema selle üle, kas ja milliseid teenuseid olekski edaspidi otstarbekas IKT-vahendite põhiseks üle viia, sest eriolukorras on see osutunud mõistlikuks. „*Kui see olukord on lõppenud, et me ei hakkaks tööle samamoodi, nii et me istume kõik siin järjest nende laudade taga, vaid et me tegelikult kasutaksime kõike seda, mida me oleme õppinud.*“ (I6). Ka öeldi, et mõnele töötajale meeldib uus töökorraldus hoopis varasemast rohkem. „*...kas selle jaoks, et küsida, et kuidas inimesel ka läinud on, et kas ta peab selle jaoks tulema büroosse või ta võib olla kodus? Et miks mitte onju, ja kui me saame selle info nagu ära vahetatud. Et see on huvitav, mis pärast saab.*“ (I3). Lähitulevikus on töötukassal plaanis luua *chati*-stiilis vestluse variant ka e-töötukassasse. „*Edaspidi on niimoodi, et meie meie enda infosüsteem ja ka e-töötukassa on uuenemas ja mitte üldse seoses eriolukorraga.*“ (I6). Kui praegu saavad soovijad anonüümselt kirjutada oma küsimusi töötukassa avalehel olevasse *chatti*, kus vastatakse üldisematele küsimustele ning mille jaoks ei ole tarvis sisse logida, siis tulevikus saavad soovijad rääkida oma konto alt ka enda konsultandiga reaajas kirjutades. „*...inimene kirjutab oma küsimuse, kohe nõustaja kirjutab vastuse, ongi kokku lepitud, et vot sellisel ajahetkel me saame omavahel rääkida ja siis saab[---] teha sellist vastastikkust chatti ka...*“ (I6). See annab klientidele võimaluse konsultantidega suhelda ilma, et oleks vajadus kontoritesse koha peale minna, mis omakorda hoiaks kokku nii klientide kui töötajate aega ja ressursi (Kalvet jt, 2013). Töötukassa spetsialistide juttude põhjal oli selgelt näha, et töötukassas tegeletaksegi pidevalt e-teenuste arendamisega, mistõttu võis uute lahenduste kasutusele võtmine nende jaoks juba enne eriolukorda plaanis olla. Eriolukord lihtsalt kiirendas nende arendamise protsessi.

Lasteabiteenuse ja Lahendus.net esindajad ei toonud otseselt eriolukorrast tingituna välja uusi lahendusi, mida nende töös oleks tarvis kasutusele võtta. Lasteabiteenuse intervjuueeritava sõnul on nende jaoks olnud õppetund eriolukorra algul inimestes tekkinud segadus, kus kliendid ei teadnud, kas teenused on ka uues olukorras endiselt saadaval. Sellest lähtuvalt on neil tulevikus plaanis sarnast olukorda ennetada ja teavitustööd rohkem teha: „*Et olla niukene, proaktiivne ja, ja enda sihtgruppe võib-olla ise rohkem kaasates ja uurides, mis on need vajadused parasjagu.*“ (I7). Lahendus.net'i vastajate sõnul suuri muudatusi eriolukorra järgselt tegema ei hakata: „*...me jääme ikkagi oma piiridesse ja [---] oma teadmiste juurde, nii nagu me oleme alati teinud, et meie need piirid ja võimekus jääb ikkagi suhteliselt samaks...*“ (I4). Nende sõnul on neil praegu käsil telefonirakenduse loomine, mille kaudu inimesed veelgi mugavamalt nende keskkonda kasutada saaksid.

Teenuste arendamisel tuleks silmas pidada seda, missuguseid lahendusi tasub kasutusele võtta ning mis annab abistamiseks kõige paremad võimalused. Näiteks tõi lasteabi spetsialist välja selle, et



kuigi noored eelistavad kirjutamist, on häälega rääkimine telefoni teel konsultandi vaatepunktist oluliselt parem lahendus. „*Osad [konsultandid] on ütelnud, et just kui on keerulisemad juhtumid, et siis nad eelistaksid nagu häälega rääkimist, et muidu noh, chatis kirjutamine on veel anonüümsem, nagu, et sa ei kuule seda inimese emotsiooni seal taga.*“ (I7). Siit tuleb esile, et üks pool on kasutajamugavus ning see, mida teenust kasutav sihtgrupp kasutada eelistab. Teiselt poolt kerkib esile küsimus selle kohta, missugune lahendus on abistaja vaatepunktist kõige parem ning annab kliendi abistamiseks kõige paremad võimalused. Lisaks võib üks põhjus telefonitsi suhtlemise eelistamisel konsultantide jaoks olla see, et selline viis on nende jaoks lihtsalt harjumuspärasem, kuna sellist lahendust on kasutatud pikemat aega. Nagu ka intervjueeritav välja tõi, siis helistamise varianti kasutavad peamiselt täiskasvanud, kuid tema sõnul leidub ka neid lapsi, kes helistamist kirjutamisele eelistavad.

### **3.1.3 Kasutaja loomine vs anonüümsus**

Kliendi anonüümsust tuleb vaadata teenuse iseloomust ja sisust lähtuvalt. Näiteks oleneb isiku tuvastamine nii inimeste probleemidest kui ka rahaliste toetuste määramise vajadusest. Anonüümsus suudab tihtipeale pakkuda turvalisust ja kindlustunnet selleks, et spetsialisti poole pöörduda.

Anonüümseks ei jää omavahelises suhtluses näiteks noored ja noorsootöötajad, kuna nemad on enamasti kokku puutunud ka väljaspool internetikeskkondi ning identiteedi varjamiseks põhjust ei ole. „*Kuna me oleme nagu linna allasutus, siis meil on mingis mõttes ka vaja ikkagi tõestada, et kellele me nii-öelda teenust pakume, siis see on see selline reegel, et kui sa tahad noorsootööteenust tarbida, et siis sa pead ka ennast nii-öelda tuvastama.*“ (I2). Tavaliselt on noortel töötajatega juba usalduslik suhe tekkinud varasemalt näost-näku kontaktis olles ning vajadust enda isikut varjata ei ole. IKT-vahendite abil suhtlemine suudab pakkuda kliendile mugavust ja kindlustunnet (Barsky, 2017) ning sotsiaalmeedia ongi mugav just noortele. Intervjueeritavate sõnul soovivad noored noorsootöötajatega suhtlemist varjata pigem sõprade ja lähedaste eest. „... *noored, kuigi nad kasutavad kõiki neid oma kasutajanimed ja asju, et nad eelistavad seda, kui noorsootöötaja teab, kes nad on. Et neil ikka selline äratundmine, see on noorte endi jaoks ka oluline. Et nad võibolla ei taha et teised noored teaksid, kes ma täpselt olen. Aga see, et noorsootöötaja teab, et ma olen see inimene ja et see on nende endi jaoks ka selline oluline tegur.*“ (I1). Suhtlus noore ja noorsootöötaja vahel on juba oma olemuselt vabam ning seetõttu on omavahelises suhtluses lihtsam endaks jääda. Üks probleemne koht, miks noored oma suhtlust lapsevanemate eest varjata soovivad, seisneb vastaja sõnul lapsevanemate mitte mõistmises: „*Siis oli see nii-öelda, et kuidas*

*vanemad seda näevad, kui mingisugused nende jaoks võõrad inimesed [---] noortega [---]või lastega pidevalt räägivad. [---]Meil pole tegelikult võimalus seda selgitustööd sellele vanemale teha ja ikkagi aru saada, et mis tegelikult seal taga võib olla, kui mõni noor ei taha või saa rääkida.*“ (I2). Samas ei seisnegi noorsootöö lapsevanematega töötamises ja nendega suhtlemises.

See, et anonüümsus oleneb tihtipeale spetsialisti poole pöördumise sisust, tuli välja töötukassa ja lasteabiteenuse puhul. Üldisemate küsimuste puhul puudub näiteks töötukassas klientidel vajadus enda isikut tuvastada. Kui tegemist on küsimustega, mis puudutavad konkreetselt kellegi isikuandmeid ja rahalisi toetusi, tuleb selleks andmed avaldada. „*Et need, mis ikkagi puudutavad selliseid rahalist poolt ja, ja inimeste delikaatseid isikuandmeid, [---]et siis kindlasti peab olema allkirjaline kinnitus [andmete kasutamiseks].*“ (I6). Eriolukorra ajal telefonitsi suheldes esitatakse inimestele andmebaasidest saadud info põhjal kontrollküsimusi, et inimese isikut kinnitada ja teda identifitseerida. „*Siiani [---] ei ole veel tekkinud ka seda olukorda, kus keegi teine oleks, oleks siis [teise] inimesena esinenud.*“ (I6). Allkirjalist kinnitust nõudvad dokumendid saadetakse inimestele kas digitaalseks allkirjastamiseks interneti teel või postiga koju, kui neil puudub digiallkirja andmise võimalus. Posti teel koju jõudvad dokumendid saab klient tagastada juba ettemakstud vastusümbrikus, et mitte tekitada tagasi saatmisega seotud lisakulusid. See näitab, kuivõrd läbi mõeldud on töötukassas IKT-vahendite põhise teenuste pakkumise erinevad nüansid ning et arvestatud on endiselt ka nendega, kelle digipädevused ja -võimalused teenuse kasutamist takistavad.

Kuna lastele ja noortele meeldib see, et nad ei pea enda nime ja detaile muredest rääkimise ajal avaldama, siis lasteabiteenuse puhul on anonüümsus ainus võimalus rohkemate lasteni jõudmiseks. Lasteabiteenus on ka ise end defineerinud kui anonüümset nõustamist pakkuv teenus: „... *see, et sa saad anonüümselt lasteabisse pöörduda, kirjutada, see nagu loob seda turvatunnet kindlasti lastele...*“ (I7). Ka Mari-Liis Mänd (2019) tõi enda magistritöös välja, et telefoni- ja internetinõustamises võimaldab anonüümsus lastel lihtsamini enda probleeme kirjeldada, ennast avada ning vähendab nende jaoks võimalust saada ebaseeldiva kohtlemise osaliseks. Intervjueeritava sõnul on aga juhtumeid, kus inimese tuvastamine on hädavajalik, näiteks kui ühendust võtab inimene, kes on ennast vigastanud või plaanib seda teha. Sellisel juhul tuleb anonüümsus nende jaoks pigem kahjuks ning info saamine võib olla raskendatud. Tema sõnul on aga ka juhtumeid, kus on vajalik pöörduja info küsimine selleks, et ta edasi suunata näiteks lastekaitse või muu teenusepakkuja juurde. Oluline on märkida, et kui pöörduja enda andmeid tingimata nõus avaldama ei ole, siis jäävad lasteabi käed lühikeseks. Anonüümsus on negatiivne ka juhtudel, kus nende poole pöördub laps juba mitmendat korda ning soovib rääkida sama

konsultandiga, kellele ta juba varasemalt end avanud on. „... *meil praegusel hetkel ei ole võimalik pakkuda seda, et nii-öelda korduvnõustamist mingil kindlal kellaajal mingil kindlal päeval, eks ole. Et teatud juhtudel see võib olla niisugune noh, miinuse pool.*“ (I7). Küll aga on tema sõnul selline võimalus plaanis välja arendada, et tulevikus pakkuda võimalust suhelda soovi korral sama konsultandiga kasutajakonto loomise abil.

Anonüümsuse üle saavad inimesed ise otsustada näiteks Lahendus.net nõustamiskeskonnas, kus intervjueeritavate sõnul on inimeste vaba valik, kas nad esinevad enda nimega või anonüümselt, näiteks väljamõeldud nime alt. „*Me oleme ikkagi nagu ise [---] defineerinud ennast kui anonüümne veebipõhine nõustamine.*“ (I4). Tehnoloogia kasutamine suhtlemisel loob vestluspartnerite vahele distantssi ning see võib olla mugav anonüümsust soovivatele või ärevust kogevatele inimestele (Jürmann, 2017), mis võib olla ka üks põhjus, miks inimesed Lahendus.net'i poole pöörduvad. Kuigi inimeste identiteet pole oluline, siis on tavaliselt kirjutamise stiili järgi päris lihtne oletada, millises vanuses ning missugune klient võib olla. „...*kirja stiilist me võime ainult hüpoteetiliselt arvata, et tundub nagu noore inimese kirjastiil. [---] meil on kirjutatud ka nagu kaheksakümne aastaste seast näiteks, absoluutselt noorte noorte seast ka muidugi. Aga noh, me ei saa öelda üldstatistikat.*“ (I5). Kõige olulisem on selle teenuse juures see, et inimesed leiaksid kiirelt abi olenemata nende vanusest, soost või muudest teguritest.

## **3.2 IKT-vahendite abil kliendiga töötamise eelised**

Kirjandusest on teada, et IKT-vahendite abil klientidega töötamisel on mitmeid eeliseid (vt ptk 1.4 lk 13-15). Intervjueeritavate sõnul pakub IKT eeliseid nii kliendile, kes teenuseid kasutab, kui ka töötajale, kes neid pakub.

### **3.2.1 Eelised kliendile**

#### ***Kirjaliku suhtluse väärtus***

Huvitava ja positiivse küljena on noorsootöötaja sõnul internetis välja tulnud noorte tegelik iseloom, sest kui noortekeskustes ollakse tihtipeale vaoshoitud ja vaiksemad, siis internetis julgetakse olla rohkem iseendid. Sama väitis ka lasteabiteenuse spetsialist, kelle sõnul tuleb internetipõhisel suhtlusel positiivse küljena välja juba varem mainitud kirjutamise võimalus, mis omakorda annab noortele julgust ja enesekindlust abi otsida. Ka Jürmanni (2017) sõnul on näiteks sotsiaaltöötajad pannud tähele, et kliendid on virtuaalses keskkonnas julgemad ja jutukamad. *Online*-keskkondi, milles omavaheline suhtlus töötaja ja noore vahel toimub, kasutavad noored igapäevaselt ka sõpradega suhtlemiseks ning see võibki olla põhjuseks, miks

sotsiaalmeediakanalites tuntakse end kindlamalt ja vabamalt. Internetis suhtlemine võtab teatud määral ära pinged ja barjäärid, mida noored näost-näku suhtlusel võivad tunda. Noorsootöötaja sõnul aitas internetis suhtlemine avastada isegi ühe noore probleemse koha, mida näost näku suheldes ei osanud arvatagi: „Näiteks üks noor[---], nüüd on nagu väga selgelt aru saada et tal on nagu suured raskused enda, enda kirjalikult väljendamisega, õigekirja ja kõige sellistega, et varasemalt me võib-olla ei saanudki aru, et nagu, et miks ta mingitest asjadest väga hästi aru ei saa või ta ei tea...“(I2).

Lahendus.net'i spetsialistid tõid välja kirjutamise positiivse külje kõikide vanusegruppide puhul: „...nad[kliendid] tihti ei julge, ei taha või ei saa, minu mingil põhjusel ei jõua siis nagu näost näku nõustamise ja nad tunnevad kirjateel on kindlamalt, et osad inimesed on lihtsalt sellised, et ütlevad, et nad ei suudaks kellegagi näost näku hetkel nagu rääkida, et nad tunnevad, et see kirjateel nagu toimib neile kuidagi paremini...“ (I4). Barsky (2017) sõnul jääb internetipõhisel nõustamisel ära häbitunne, mida kliendid võivad abi otsimise puhul tunda. Seega võib peaaegu kõigi intervjuueeritavate jutu põhjal väita, et internetis tunnevad igas vanuses inimesed ennast vabamalt ja julgevad end rohkem avada, kui jäävad ära hinnangud ning on võimalus oma mõtteid kirjutada.

### ***Võimalus pöörduda kliendile sobival ajal***

Võimalus igal ajal pöörduda annab abiotsijatele võimaluse enda mõtteid või soove igal hetkel väljendada, kuigi spetsialisti vastus ei pruugi olla kohene. Lasteabiteenus on uuritavatest ainus, kelle konsultandid igal ajahetkel klientidele ka vastavad: „...[valve] on kaetud kahe konsultandiga, et ja üks valve on siis kaksteist tundi pikk“. (I7). See tähendab, et kliendil on ka igal hetkel võimalik oma muredele vastuseid saada ilma, et nad peaksid ootama. Ka Coleman'i (2011) sõnul annab teenuste igal ajal kättesaadavus klientidele paindlikkuse, mis omakorda võimaldab teenust saada sellisel ajal, nagu nad ise soovivad.

Nii Lahendus.net'i, noorsootöö kui ka lasteabiteenuse vastajad kinnitasid seda, et igal ajal spetsialisti poole pöördumise võimalus on IKT-vahendite abil kliendiga töötamise positiivne külg. „Kui tal (noorel) tekib mingisugune mure, siis ta saab kirjutada kohe. Ja niipea kui on tööaeg, siis ta saab ka kohe vastuse.“ (I1). Lahendus.net'i puhul tõi vastaja välja selle, et inimene võib end igal hetkel tunda haavatavalt ning sellisel puhul ongi hea, kui saab interneti teel kellegi poole pöörduda. „Inimene võib saata meile kirja [---] kell kolm öösel, sest et tal hetkel on väga vaja kas siis väljendada mingeid oma mõtteid või tundeid, või tahab, nagu just praegu tunneb, et tal on vaja pöörduda, tal on praegu see hetk, kus ta tunneb, et on valmis end avama.“ (I4). Lisaks jääb

lahendus.net'i intervjueeritava sõnul ära psühholoogi juurde pöördumisel järjekorras ootamine, sest esimesele kirjale saadetakse vastus juba esimese 3 päeva jooksul.

### ***Vabatahtlike poolt pakutav tasuta teenus***

Tihti peale on tavalised teraapia ja nõustamise seansid kulukad ning inimesed jätavad selle pärast abi küsimata. Lahendus.net pakub aga tasuta nõustamist kõigile soovijatele, sest nõustajad töötavad vabatahtlikkuse alusel ega saa nõustamise eest palka: „, ...positiivne nagu kogemuse julgustuse saamine, et minna ka võib-olla ühel hetkel päris teraapiasse, päris psühholoogi juurde. See on üks, üks asi kindlasti, mis on positiivne, mis kliendid on välja toonud.“(I4). Tasuta teenust kasutavad potentsiaalselt rohkemad inimesed ning just see võibki olla motiveerivaks jõuks edasisel abi otsimisel.

### ***Vahemaade kadumine***

Positiivse poole pealt töid vastajad välja selle, kuidas vahemaad ei ole enam probleemiks ning seda nii töötajate kui klientide puhul. Kuigi töötukassa on maakonniti osakondadeks ära jagatud, on inimesed hakanud uues olukorras end teiste maakondade esindustesse arvele võtma: „... siin on nüüd kahte tüüpi [---]inimesed - kes on nüüd viiruse eest põgenenud ära maale [---] ja teine variant on siis see, kus e-töötukassas kas ei ole piisavalt olnud nende oma kodumaakonnas mingeid sobivaid aegasid, mis tähendab seda, et nad on olnud taiplikud ja lihtsalt broneerinud aja endal kuskil mujal maakonnas“ (I3). Küll aga juhatatakse vajadusel inimesed enda piirkonna esindustesse ümber.

Noorsootöötajate sõnul saab samuti nüüd edukamalt suhelda noortega teistest maakondadest. „...füüsiline liikumine on mingis mõttes noorena ikka väga piiratud, või üldse inimesena, et kuhu või kuidas, et mis mul need võimalused on. Et praegu on see täiesti ära kadunud.“ (I1). See lubab jõuda ka nende noorteni, kes muidu näiteks vahemaade tõttu väga palju noortekeskusesse ei jõua. „Samas on see praegu meie jaoks nagu väga hea võimalus [---] jõudagi nende noorteni, kes võib-olla muidu ei ole märganud noortekeskusi[---] ja kui tihti peale, et nad võib-olla ei viitsigi ennast keskusesse vedada, aga sinna Discordi keskkonda nad ikkagi jõuavad.“ (I2). IKT võimaldab jõuda rohkemate noorteni ning noorsootööd noorte hulgas populariseerida.

## **3.2.2 Eelised töötajatele**

### ***Kodust töötamine***

Töötukassa vastaja tõi positiivse küljena välja kodust töötamise võimaluse ning töötajate jaoks jääb ära pikem tööle sõitmine linnast väljas olevatest elukohtadest. Sama väitis ka Coleman (2011),

kelle sõnul pakub IKT-vahendite kasutamine ühe näitena sotsiaaltöös mobiilsust ja paindlikkust töötajatele, näiteks kodust töötamise võimalust, kus suhtlus toimub internet teel ja töötajaid juhendatakse ja hallatakse internetipõhiselt. „*Seesama eriolukord ja praegu nüüd see telefoni teel ja e-töötukassa [---] ainsa nõustamisviisina olemasolu, et see on tegelikult näidanud, et kõik ametigrupid saavad kodutööd teha ja kaugtööd teha. Et kui võib-olla varasemalt oli [---] mõni osakond selles suhtes natuke skeptilisem, siis nüüd praegune olukord näitab, et tegelikult kõik saavad seda teha.*“ (I6). Loodetakse, et pärast eriolukorda ei jätkata enam endise töökorraldusega, vaid kogu süsteem muutub palju paindlikumaks ja sellest tulenevalt ka *online*-kanalite põhisemaks.

Ka lasteabiteenuse konsultandid teevad tööd kodust: „*...valdavalt nad(konsultandid) teevad kodukontorist enda tööd ja, et kuna meil on ka need valved jagatud selliselt,[---] 24/7 pakutav teenus, eks ole, et see peab ka öösel tööl olema, et siis lihtsalt [---] nemad on avaldanud praegust soovi, et kodus on nagu mugavam teha.*“ (I7). Samamoodi on ka lahendus.net'i nõustajate puhul, kes töötavad kodukontoritest ning kellel füüsilisi kontoriruumi üldse polegi. See aitab potentsiaalselt kokku hoida ka kontoriruumide peale kuluvaid summasid.

### **3.2.3 Eelised mõlemale**

#### ***Pikem vastamise ja analüüsimise aeg***

Richardsi ja Vigano (2013) sõnul annab suhtlemise asünkroonsus ja ajaline viivitus rohkem võimalusi eneseanalüüsile suunatud olemiseks ning enda sügavamaks avamiseks. See kehtib nende sõnul ka töötajate puhul, kes saavad rohkem enda vastuseid läbi mõelda. Lahendus.net'is ongi nõustajate jaoks positiivne see, et vastamiseks on rohkem aega. „*...nõustamisel, või ka teraapia puhul, kui esitatakse näiteks mingi küsimus siis [---] jääb nagu vähem mõtteaega, aga kui seal võivad olla mõnikord mõned keerukamad küsimused[---] siis [---] kirja teel sa saad ise valida, millal vastata.*“ (I4). Lisaks annab kasutaja loomine inimestele võimaluse vestluse juurde igal ajal tagasi minna, enda vastuseid aja jooksul uuesti lugeda ning teksti analüüsida: „*...kui oleks vaja kellegilt mõnda toetavat sõna ja seda ei ole võimalik kuskilt saada, et sa saad selle vana kirja lahti võtta.*“ (I4). Seega pakuvad alles jäävad kirjad abi isegi siis, kui parasjagu spetsialistiga ei suhelda, sest vestlused jäävad kasutajakonto alla alles ka pärast nõustamist.

### **3.3 IKT-vahendite abil kliendiga töötamise piirangud**

IKT-vahendite põhise klientidega suhtluse puhul tuleb positiivsete poolte kõrval silmas pidada ka negatiivseid külgi, mida intervjuueeritavad enda kogemuste põhjal välja tõid. Intervjuude põhjal tulevad probleemsed kohad välja näiteks IKT-vahendite põhise suhtluse piirangutes, tehnilistes küsimustes ning koduse töötamise puhul.

### **3.3.1 Piirangud kliendile**

#### ***Noorte internetikasutuse piirangud***

*Online*-kanalite kaudu noorsootöö tegemisel on välja tulnud noorte kodused keelud ja piirangud arvuti ja interneti kasutamise aegades ning lapsevanemate negatiivsed hoiakud noorsootöötajatega suhtlemise osas: „...vanemad on pigem ka sellised, et palju võib veel, et [---] pigem nii väga ei ole nad sellest vaimustatud, aga me üritame ise teha ikkagi võimalikult palju ka teavitustööd, igasuguseid pressiteateid kirjutada, jagada kõike seda, et siis ka sellistes kanalites, et see jõuaks vanemateni“ (I2). Kõik need piirangud teevad intervjueeritava sõnul laste ja vanemateni jõudmise keerulisemaks. Kuigi noorsootöötajate töö ei seisnugi lapsevanematega suhtlemises, oleks neil ilmselt kergem enda tööd teha, kui ka lapsevanemad oleksid noorsootööga kursis ja toetaksid neid eesmärke, mille nimel töötatakse.

#### ***Andmekaitse ja turvalisus***

Mõned uurijad väidavad, et madalama sotsiaalmajandusliku staatusega inimesed on suurema tõenäosusega need, kellel esinevad probleemid privaatsuse ja andmete kaitsega (Gangadharan, 2017). Internetipõhise nõustamise juures tuleb kõigi intervjueeritavate sõnul alati jälgida andmekaitsereegleid ning olla kindel, et info ei satuks valedesse kättesse. Lahendus.net'i vastajad ütlesid, et nõustamiskeskonna turvalisusele on nad palju rõhku pannud: „... me oleme teinud nii, et ka veebisüsteem oleks igatepidi nii turvaline häkkimise osas.“ (I5). Teiste uuritud asutuste esindajad häkkerite probleemi esile ei toonud, küll aga on kõikidel püütud omavaheline suhtlus võimalikult turvaliseks luua.

### **3.3.2 Piirangud töötajale**

#### ***Kehakeele nägemise puudumine ja kahetimõistmise oht***

Klientide näo ja kehakeele jälgimine aitab spetsialistil aru saada, kuidas nad võivad ennast tunda – näiteks võivad kliendid öelda üht, kuid kehakeelest peegeldub hoopis muud (Riggall, 2012). Kliendi mitte nägemise negatiivse poole tõid välja kõik intervjueeritavad, sest tegelikult on inimese nägemine ja emotsioonidest aru saamine konteksti jaoks ning valemõistmise vältimiseks hädavajalik osa. Ka Fenichel (2011) väitis, et e-kanalite põhiselt töötavate spetsialistide üks suurimaid väljakutseid on öeldu õigesti mõistmine, kuna näost-näkkude suhtluse erinevad nüansid ning suhtlemise toon jääb näiteks kirjalikul suhtlusel põhineva kliendiga töötamise puhul ära. Kuigi teise poole nägemine ei ole vajalik igas olukorras, on teatud juhtudel see suureks abiks olukorra tõsidusest aru saamisel.

Töötukassa spetsialisti sõnul oleks kehakeele nägemine teatud juhtudel hädavajalik otsuste langetamise jaoks. „*kui sa näed, et sinu juurde tuleb klient, kes on täitsa sihuke ontlik ja [---] mingil ajal sa näed, et lakkab enda eest hoolitsemast, et kõigepealt on tal juuksed pesemata, järgmiseks on rõivad sellised natuke määrdunud ja lõpuks ta tuleb niimoodi, et sa mõtled, millal ta käsi viimati pesi. Et noh, et sa näed nagu seda [---]mingit muutust kuskil inimeses, et see nüüd küll [---] telefoniteel nõustamise juures see koht vist mida on suhteliselt võimatu tähele panna. Ainult nagu kuulmise järgi“ (I3). Selles osas ei suuda IKT-vahendid reaalselt suhtlust asendada, kuna teatud olukordades võib nägemis- ja haistmismeelest palju kasu olla.*

Ka Lahendus.net'i intervjueeritava sõnul võib alati ette tulla kahetimõistmist või sarkastilisust, mida vastaja sõnul üritatakse igati vältida. E-nõustamisel võib intervjueeritava sõnul sõnul soovitud tulemuse saavutamine võtta palju rohkem aega, kuna puudub vastastikune mitteverbaalne tagasiside ning omavaheline suhtlus ei ole kohene, vaid saabub viivitusega nii töötaja kui kliendi jaoks: „*See tekitab selle olukorra, et kirjavahetustes võib minna kauem aega, et jõuda sinna kohta, kus võib-olla näost näkku nõustamisel jõuaksid hulga kiiremini, sest et lihtsalt omavaheline mõistmine saab palju kiiremini toimuda ja kuna sa näed ka kogu seda osa, kuidas inimene istub, nagu miimika ma ei tea, kõnemaneeer ja nii edasi, et see annab ka nagu edasi mingit infot.“ (I4).*

### ***Piiratud lahendamisvõimalused***

Lahendus.net'i esindajate sõnul on üks negatiivne punkt *online*-nõustamise puhul see, et raskemate probleemide puhul jäävad nende nõustajate „*käed lühikeseks*“. Kui abivajajatel oleks vaja tõsisemat sekkumist või kliendil on mõni diagnoositud häire, tuleb inimestel pöörduda ikkagi kabinetinõustamisele, sest internet ei paku nende sõnul võimalust teraapiaid läbi viia ja tõsisemalt sekkuda. „*...me kindlasti ei saa näiteks teraapiat teha, me jääme ikkagi nõustamis põhiseks...*“ (I5). Samas ei olegi Lahendus.net ennast defineerinud teraapiat pakkuva asutusena. Ka Nelson-Jones (2005) tõi välja, et terapeudid töötavad erinevalt nõustajatest pigem nende klientidega, kellel on sügavamad probleemid enda isiksusega ning kel on seetõttu vaja põhjalikumat sekkumist, mistõttu kohtutakse korduvalt ja tihedamalt.

Lasteabiteenuse esindaja tõi välja sarnase probleemi, kus interneti vahendusel ei saa kõiki probleeme tegelikult lahendada: „*...meie saame lihtsalt olla nagu vahendaja rollis, et meie ise tegelikult et nii-öelda koha peale ju ei saa minna nii et saame lihtsalt infot jagada siis häirekeskusele ja siis selgitada seda olukorra tõsidust, et need kiiresti lapse juurde nagu läheksid.“ (I7). Intervjueeritava sõnul võib see olla raskendav aspekt, kuna noor on ennast juba avanud, kuid see sama konsultant ei saa abistamiseks füüsiliselt midagi ise ära teha.*



Töötukassa klientide puhul on töötajad märganud näiteks seda, et inimesed ei julge vastu võtta telefonikõnesid, mis tulevad võõrastelt numbritelt. See aga raskendab oluliselt inimesteni jõudmist. Selliste probleemide vältimiseks tuleb nende sõnul klientidega eelnevalt ajad kokku leppida, et välistada teise poole mitte vastamine, mis omakorda tekitab juurde tööd ja teeb murede lahendamise protsessi keerukamaks.

### ***Kodust töötamine***

Lasteabiteenuse ja lahendus.net'i konsultandid suhtlevad klientidega ainult kodukontoritest, kuna nii on nendele mugavam. Kuigi kodust töötamist pidasid intervjueeritavad positiivseks, tulevad selle puhul välja ka negatiivsed küljed. Töötukassa spetsialisti sõnul tuleb neil uues olukorras kodust töötamise negatiivse poolena kaasa see, et raske on töö ja vaba aja vahelist piiri tõmmata. „Seda piiri on kodus raskem tõmmata inimestel. Töö juures oli ikkagi, panid arvuti kinni, kodus sa [---] oma aparaatidest tööüsteemidesse ei pääse. Et [---] sa ei saagi lihtsalt teha, et nagu on väga konkreetne selge piirang, kus tööpäev lõpeb ja, ja hakkab minu eraelu, [---] kodus on seda raskem teha.“(I3). Kodustes oludes tuleks kas asutuse poolt paika panna kindlad töötamise ajad või siis tuleb töötajatel ise endale teadvustada piiri, millal töö algab ja lõpeb.

### **3.3.3 Piirangud mõlemale**

#### ***Tehniliste oskuste ja digipädevuse puudulikus***

Chang jt (2004) väitsid, et *online*-kanalite põhiste teenuste pakkumisel ei ole kõikidel gruppidel võrdset ligipääsu või näiteks puuduvad kõigil vajalikud oskused IKT-vahendite kasutamiseks, mis omakorda tekitab sotsiaalse kõrvalejätuse. Noorsootöötaja sõnul võibki praeguses olukorras olla raske noortega kontakti saada, sest kõigil ei ole vastavaid oskusi tehnika kasutamiseks. Lisaks ütlesid mõlemad noorsootöötajad, et töötajate endi digipädevused on teatud hetkedel olnud väga piiratud: „Keskcondi võib ju see õpetaja või noorsootöötaja väga hästi teada, aga kui ta ei oska lahendada seda lihtsat probleemi, et miks mikrofoni arvutil ei tööta, siis jääb tal digipädevustest tegelikult vajaka. Võib-olla sellist elementaarset digipädevuste õpetamist on puudu.“(I1). Nutika noorsootöö kontseptsiooni (2017) järgi soovitakse noorsootöös kasutada kaasaegseid digiseadmeid ja –lahendusi, aga ka arendada digipädevusi üldiselt. Noorsootöötajad tunnistasid seda, et kuigi juba varasemalt kasutati sotsiaalmeediakanaleid, on uus olukord toonud kaasa vajaduse juurde õppida ja digioskusi arendada, kuna ettevalmistus ei ole olnud piisav. „Me oleme ostnud mingeid veebikoolitusi, me oleme tohtul hulgal igasugustel webinaridel asjadel osalenud, et kogu aeg keegi ikkagi kuulab midagi, mõtleb, arendab, et me oleme ise omakeskis pannud kokku igasuguseid Instagrami juhendeid, kogunud kokku häid materjale, ja nüüd, kui me plaanime ka YouTube'i

kanalit veits arendada, et siis ka väljaspoolt nii-öelda abi otsinud ja ja kaasame nagu veits asjatundjamaid sellesse, et selles mõttes ettevalmistus kindlasti, kindlasti ei olnud nagu selleks ajaks piisav, nagu kaugel sellest.“(I2). Sama toodi välja ka noorsootöötajate koolitusvajaduse uuringus (Käger jt, 2017), mille järgi hindas ligi veerand noorsootöötajatest ja juhtidest oma arvutioskusi tagasihoidlikuks. Noorsootöötajad panustavad palju sellesse, et enda digipädevusi veelgi rohkem arendada ning selle vastu tuntakse ka aktiivselt huvi, et oleks erinevaid koolitusi ja võimalusi selle tegemiseks: „...selle nelja nädalaga, mis me nüüd kodus oleme olnud, on noorsootöötajate digipädevus ikka kõvasti-kõvasti arenenud...“ (I2).

Üks suurimaid probleeme IKT-põhise noorsootöö juures on intervjueritava sõnul see, et tegelikult abi vajavad noored ei jõua kahjuks nendeni, mille üks põhjus võib jällegi olla digitaalne mahajäämus: „...need kellel oleks kõige rohkem vaja noorsootöötaja tuge, ei jõua nendesse internetikanalitesse, et neil ongi ainult näost-näku ja otse suhtlus ja nüüd on see neil täiesti ära kadunud. Võibolla neil ei ole isegi võimalusi kasutada neid internetikanaleid ja ka oskusi.“(I1). Ka teise vastaja sõnul on praegu noorteni jõudmine oluliselt raskem, kuna uusi noori noortekeskusesse saada on *online*-kanalites väga keerukas.: „...uusi noori kaasata, et see on tegelikult ikkagi keeruline“ (I2). Siin tasuks kaaluda erinevaid variante, kuidas võiks noortel olla lihtsam nende poole pöörduda. Kui näiteks teistel asutustel on nende poole pöördumine tehtud suhteliselt lihtsaks ning ühendust saab enamasti võtta kodulehekülgede kaudu, siis noorsootöötajate ja noorte vaheliseks suhtluseks sellist võimalust loodud ei ole. Kirjas on vaid sotsiaalmeediakanalite andmed, mis omakorda eeldavad aga enda isikliku konto alt ühendust võtmist või sõbraks lisamist. Ehk oleks üheks võimalikuks arengusuunaks luua noorsootöö asutuste kodulehekülgedele näiteks *chati*-võimalus, millega oleks mugav ja kiire nende poole pöörduda ka neil, kes võib-olla tunnevad veidi ärevust või soovivad esialgu anonüümsust.

Ka töötukassa vastajad tõid välja selle, et nende jaoks on uus töökorraldus toonud kaasa olukorra, kus tuleb kiiresti uusi ja efektiivseid lahendusi leida, et töö täielikult e-kanalitesse üle kolida. Kuigi mõlemas asutuses oli e-kanalite kasutamine ka enne eriolukorda igapäevase töö osa, siis ei tehtud kogu tööd sellises mahus varasemalt ainult IKT-vahendite põhiselt. Kutsekoja sotsiaaltöö OSKA raporti (Jõers-Türn ja Leoma, 2016) järgi hinnati samuti sotsiaaltöös arendamist vajavateks oskusteks uute IT lahenduste rakendamise oskust. Intervjueritava sõnul on esinenud probleeme näiteks siis, kui tuleb mikrofoni sisse lülitada, rakendusi kasutada või ei ole igal töötajal kodus vastavat tehnikat ja seadmeid, millega inimestega suhelda. On juhtunud ka seda, et kodune internet ei toimi hetkedel, mil seda vaja oleks või on tervel perel samaaegselt arvutit vaja kasutada.

Eriolukord on aga kõiki pannud õppima ja uutele probleemidele lahendusi leidma „...*see digi, digiõpe on äge, 24/7 meil praegu kõigil...* „ (I3).

Lahendus.net'i esindajate sõnul on samuti üks potentsiaalne negatiivne külg *online*-nõustamise puhul see, et tehnika ja interneti kasutamisel hätta jäävad inimesed ei pruugi nendeni jõuda. „...*võib ka olla see, need, kes ei oska, ei olegi kunagi jõudnud meie poole pöördumiseni et meil ongi võib-olla ainult need inimesed, kes on juba piisavalt nii-öelda tehnika pädevad.*“ (I4). Samas ei saa selle kohta täpset statistikat öelda, kuna keskkonda mitte jõudvate inimeste kohta andmed puuduvad.

### ***Digiväsimus***

Lee jt (2016) töid välja, et liiga sage digivahendite kasutamine toob kaasa stressi ja ülekoormuse, kuna tehnoloogia abil töötamine ja õppimine tekitab vajaduse teha tööd kiiremini, rohkem ja kauem. See omakorda põhjustab uurijate sõnul muutust inimeste käitumises ja psüühikas, mille tagajärjel tekib niinimetatud digiväsimus. Töötukassa vastaja sõnul ongi üheks negatiivseks pooleks väsimus, mida klientidega telefonitsi suhtlemine tekitab. „*Et see on ümberharjumine, [---] muidu oli võib-olla kõne paar päevas [---] telefoni teel, siis see täna istuvadki [töötajad] ainult telefonis[---]. Aga, aga jah, see väsitab teistmoodi. Sest kogu sinu info tuleb ainult ühest meelekanalist.*“ (I3). Väsimust mainis ka noorsootöötaja, kelle sõnul on internetipõhine suhtlus ja õppimine mõjunud hoopis noortele kurnavalt. „*Väsinud on noored ja puudu ongi tegelikult sellisest nagu noh, [---] päris suhtlusest selles mõttes, et seda, seda nad kindlasti väga-väga igatsevad ja, ja kodust välja saamist, aga pigem jah, need erinevad keskkonnad ja palju seda ekraani vahtimist on ikkagi väga-väga väsitav nende jaoks.*“ (I2). Siinjuures ei toonud noorsootöötajad välja seda, et nemad ise oleksid uuest töökorraldusest väsinud.

## **3.4 Eetikapõhimõtete järgimine IKT-vahendite abil klientidega töötamisel**

### ***Eetikadokumendid***

Kõik intervjuueeritavad töid välja, et töö tegemisel lähtutakse eetikast ning asutustel on kasutusel erinevad eetikadokumendid. Sotsiaaltöötaja on kohustatud tõendama oma praktika eetilistust, sõltumata praktiseerimise viisist (Eetikapõhimõtted..., 2019) ehk eetika rakendub klientidega töös nii tavapärasel kui ka IKT-vahenditel põhineval suhtlusel. „*Tartu Noorsookeskustes on see esimene asi, mis sulle kätte antakse, kui sa tööle tuled, ongi see sama noorsootöötaja kutse ja kutse-eetika, mille sa pead läbi töötama. Seda põhimõtteliselt peab teadma unepaalt.*“ (I1). Noorsootöötaja sõnul võetakse eetikaküsimusi väga tõsiselt ning erinevaid olukordi arutatakse meeskonnas palju läbi, et probleemseid olukordi ei tekiks. Lahendus.net'is peavad nõustajad intervjuueeritavate sõnul kinni

eetikakoodeksist, mis Eesti Psühholoogide Liiduga koostöös on kasutusele võetud. Töötukassas lähtutakse nii näost-näku klientidega töös kui ka IKT-vahendite abil suhtlemisel töökeskse nõustamise metoodikast, mis suures osas toetub oma olemuselt sotsiaaltöö eetikale. „...*eetika ongi tegelikult hästi palju ju selline, tunnetus, et kas see, mis ma teen, on õige?*“ (I3). Lasteabiteenuses lähtutakse peamiselt seadusest: „...*lasteabitelefoni funktsioneerimine ise nagu lähtub lastekaitse seadusest, et kõik need parameetrid, mis seal nagu on kättesaadavad*“ (I7). Eraldi on lasteabi koduleheküljel välja toodud isikuandmete töötlemisega seotud olulised aspektid.

### ***Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse austamine***

Sotsiaaltöötajad peavad olema teadlikud, et digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamine võib erilisel viisil ohustada osalejate konfidentsiaalsust ning privaatsust ja seepärast tuleb rakendada ettevaatusabinõusid selle vältimiseks (Eetikapõhimõtted..., 2019). Lahendus.net'i vastaja sõnul jälgitakse igati konfidentsiaalsust ja inimeste andmete kaitset: „*Igal juhul on nõustajad olnud igati eetilised ja hoidnud juhtumid Lahendus.net'i-sisesed ja järginud konfidentsiaalsusreegleid.*“ (I5). Mõnel juhul võib kliendil tulla soov jagada enda kohta väga isiklikke detaile ning nende ülesanne on hoida seda infot täielikult kaitstuna, et andmed ei satuks kolmandate osapoolte kätte. „...*me arutame mingeid juhtumeid, näiteks grupisupervisioonides, aga siis me jälle võtame kogu isikustava info ära, et me ei maini nimesid, me ei maini mingeid detaile...*“ (I5).

Töötukassa vastaja sõnul järgitakse tavapäraselt eetikat nii näost-näku suhtluses kui ka IKT vahendite abil suheldes. „*Kõik needsamad osad, et nõustaja ei kahjusta klienti, ei võta ära tema käest vastutust, ei suru erinevaid selliseid kokkuleppeid peale, et meie saame inimest toetada, aga me ei saa tema käest, tema käest nii-öelda vastutust ja [---] tema soovi, soovi ära võtta.*“ (I6) Kummagi vastaja sõnul ei ole õnneks tulnud ette olukordi, kus vastaja identideedis peaks kahtlema või oleks ette tulnud muid eetilisi dilemmasid. Kunagi ei võeta ühendust kolmanda osapoollega ilma kliendi nõusolekuta, seda nii *online*-kanalites kui ka tavapärase töökorralduse puhul.

Ka lasteabiteenuse vastaja sõnul on *online*-kanalites kliendiga suhtluse eetilise puhul kõige olulisem jälgida isiku- ja andmekaitsereegleid. Kui suheldakse asutustevaheliselt ning jagatakse kliendi kohta andmeid, siis jälgitakse väga hoolikalt seda, missugust infot üldse avalikustatakse ning mis ei ole juhtumi vaatepunktist oluline. Ilma kliendi loata tohib teavet avaldada ainult siis, kui teabe avaldamise vältimatus põhineb seadusel (Selg, 2012) ehk kliendi andmeid tohib jagada ainult juhul, kui see on hädavajalik kellegi elu või tervise päästmiseks.

### ***Digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia eetiline kasutamine***

Noorsootöötaja tõi välja olulise punktina selle, et nende kliendid võivad tihtipeale olla liiga noored, et sotsiaalmeediat kasutada, samas kui noorsootöös on oluline osa omavahel suhtluse hoidmisel. See justkui tekitab tema sõnul vastuolu, kus ühelt poolt soovitakse noortega kontakti hoida, kuid teisalt ei tohiks sotsiaalmeedia olemasolu noorte jaoks esmatähtis olla. Siin võiks jällegi noorsootöö arendamisel mõelda sellele, et üks arengusuund oleks alternatiivsete suhtlusviiside loomine näiteks kodulehele, et noortel ei oleks noorsootöö tarbimise jaoks kohustuslik omada sotsiaalmeediakanaleid, mida nad oma vanuse tõttu ei tohiks omada.

Nii töötukassa kui ka lasteabiteenuse vastajad ütlesid, et kuigi on olemas oht, et teisel pool ekraani või telefoni ei ole see inimene, kellenä ennast esitletakse, siis on nad valinud klientide usaldamise. „...*me ei saa võtta enda tööd nagu selliselt, et me paneme kahtluse alla seda mis neile nagu jagatakse.*” (I7). Üldiselt ei toonud ühegi asutuse esindajad välja seda, et neil oleks olnud põhjust kahelda selles, kas suheldakse õige inimesega. Lasteabiteenuse intervjuueeritava sõnul pakuvad IKT-vahendid lihtsalt võimalust kiirelt abi saada ning see ei ole kuidagi eetikaga vastuolus., ...*see raskusaste ei pruugi olla üldse nii suur, et vajaks nagu kuskil süvitsi noh, käsitlemist eks ole, et isegi ei vaja iga kord ju spetsialisti kaasabi. Et lihtsalt inimesel on vaja enda arvamust väljendada, vahepeal mõtteid selgemaks saada valju häälega, kasvõi rääkida kellegiga, et, et selles osas kindlasti on sihuke distantsilt nõustamine, ma arvan, oluline ja samuti eetiline.*“ (I7).

Sotsiaalala töötajad peavad IKT-d kasutama nii, et kliente ei kahjustataks ebasobiva tehnoloogia kasutamisega (McAuliffe ja Nipperess, 2017). Eetilistest probleemidest tõi Lahendus.net'i vastajad välja ka näiteks selle, kui interneti teel nõustamisele tulles otsitakse endale kirjasõpra või nõustamise käigus tekivad abistaja suhtes tugevamad tunded. Ka on nende sõnul tulnud ette olukordi, kus kontakti nõustajaga suhtlemiseks otsitakse väljaspool nende veebikeskkonda, mille puhul tõmmatakse kindlad piirid töö ja eraelu vahele: „...*selles osas, Lahendus.net'i jääb see suhtlus, et tegu on ainult nõustamissuhtega...*“ (I4).

Kõigi vastajate juttude põhjal võiks väita, et eetikapõhimõtted on samad igasuguste suhtlusvormide puhul. Seda, et IKT ja töötamine klientidega oleksid omavahel vastuolus, ei tulnud välja mitte ühegi vastaja jutust. Pigem rääkisid kõik sellest, et alati tuleb olla tähelepanelik ning eetikat meeles pidada igasugustes klientidega suhtlemise olukordades.

## 4. KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Minu uurimuse eesmärgiks oli kirjeldada eriolukorras IKT-vahendite abil klientidega töötamist sotsiaalvaldkonna spetsialistide kogemuste alusel. Töö jaoks intervjuerisin nelja sotsiaalvaldkonna asutuse esindajaid ning uurisin nende kogemusi IKT-vahendite abil klientidega töötamisega enne eriolukorda ning selle ajal, sellise kliendiga töötamise viisi positiivseid ja negatiivseid külgi ning IKT kasutamise eetilist poolt.

Uurimuses kasutasin kvalitatiivset lähenemist ja andmete analüüsimiseks kvalitatiivset sisuanalüüsi. Transkribeeritud tekstide kodeerimine ja kategoriseerimine lubas intervjuude sisu omavahel võrrelda ning sarnaseid ja erinevaid tulemusi välja tuua. Uurimuse käigus saadud peamised tulemused on järgmised:

- IKT-vahendite abil kliendiga töötamiseks kasutatakse peamiselt telefoni, e-kirju, vestlusakendes *chattimist* ning sotsiaalmeediat;
- eriolukord on sotsiaalala töötajatele kaasa toonud töökoormuse ja sisu muutuse; klientide puhul on märgata muutuseid isiklike probleemide sisus;
- uued IKT-vahendite abil kliendiga töötamise praktikad plaanitakse jätta noorsootöös ja töötukassas kasutusele ka pärast eriolukorra lõppu;
- klientide anonüümsus spetsialistiga suhtlemisel sõltub sellest, kas nende andmeid on vaja rahaliste toetuste määramise jmt isikuliste otsuste tegemiseks või vahetatakse omavahel üldist informatsiooni ning suheldakse vabamalt; Lahendus.net'i ja lasteabiteenuse keskkonnad on anonüümsed, töötukassas sõltub anonüümsus inimeste muredest, noorsootöös ei ole noored anonüümsed;
- IKT-vahendite abil kliendiga töötamise eelised nii töötajatele kui ka klientidele intervjueritavate kogemuste põhjal on järgmised: spetsialistid jõuavad rohkemate inimesteni; klientidel kaovad spetsialistidega suhtlemisel pinged; kliendil on igal ajal võimalus spetsialistile kirjutada (mis ei eelda, et töötaja igal ajal vastab); vahemaade kadumine teenuse pakkuja ja kliendi vahel; vabatahtlike tasuta teenuse pakkumine; anonüümsuse võimaldamine klientidele; kodust töötamise võimalus töötajatele;
- IKT-vahendite abil kliendiga töötamise piirangud on järgmised: töötajad ei näe klientide kehakeelt ja miimikat; digipädevuste ja tehniliste oskuste puudulikkus nii töötajate kui ka klientide seas; IKT kaudu on piiratud probleemide lahendamise võimalused; andmete kaitse ja lekkimine on pidev oht; IKT liialt tihe kasutamine tekitab nii klientides kui ka spetsialistides digiväsimust;

- enamasti ei ole asutustel eraldi IKT-vahendite abil kliendiga suhtlemise eetikat eraldi välja töötatud ning lähtutakse oma töös samasugustest eetikapunktidest nii näost-näkkude suhtluse puhul kui ka IKT-vahendite põhisel suhtlusel; intervjuude põhjal on üks suurimaid eetilisi küsimusi IKT kasutamisel konfidentsiaalsus ja inimeste isikuandmete kaitse, millele pannakse erilist rõhku nii näost-näkkude suhtlemisel kui ka IKT-d kasutades.

Uurimusest tuli välja näiteks see, et noorsootöötajatel on keeruline *online*-kanalites kõikide noorteni jõuda ning ka uued noored ise ei jõua väga nendeni. Siin võiks kaaluda lahendusena näiteks võimalust luua kodulehele vestlusaken, mis annaks võimaluse suhelda noorsootöötajatega ka neile noortele, kes näiteks sotsiaalmeediat ei kasuta, kuid sooviksid noorsootööst osa saada.

Töötukassa uued lahendused võiksid olla ka kohalikele omavalitsustele suunanäitajaks. Näiteks pakutakse töötukassas ettemakstud vastusümbrike saatmise võimalust neile, kes digitaalsel teel allkirju anda ei saa. See võiks olla üks viis, kuidas vähendada inimeste kontoritesse tulemise vajadust ka siis, kui digioskused ja -võimalused piisavalt head ei ole. Lisaks on see efektiivne lahendus, kuidas inimesi ka IKT-vahendite põhises töös identifitseerida.

Lahendus.net ja lasteabiteenus võiksid olla hea näide sellest, kuidas tegelikult on teenuste pakkumine IKT-vahendite põhiselt väga efektiivne ja mugav ning inimesed leiavad abi otsimisel need keskkonnad üles. Teenuste arendamisel tuleks alati silmas pidada sihtgruppi ja seda, missuguseid lahendusi eelistatakse kasutada. Näiteks kasutatakse noortega suhtluse peamiselt kirjutamise variante, sest nende jaoks on see loomulik viis suhtlemiseks. Teatud juhtudel oleks hoopis mõistlik pakkuda telefonisuhtluse varianti, kuna kõikide jaoks ei ole kirjutamine veel nii omane.

Minu uurimustöö on hea näide selle kohta, kuidas IKT-vahendite abil kliendiga suhtlemise võimaldamine ühe alternatiivina on sotsiaalvaldkonna eduka toimimise jaoks hädavajalik ning seda on tõestanud ka eriolukorra ajal IKT-vahendite põhisele tööle üle mineku vajadus. Eriolukord näitas, kui väga on vaja selliseid lahendusi välja arendada ning ootamatusteks valmis olla – seda eriti e-riigis nagu Eesti. Positiivse poole pealt kiirendas eriolukord nii mõnegi asutuse jaoks teenuste *online*-kanalite põhiseks muutmise protsessi ning pani nägema IKT ja töötajate digipädevuste arendamise olulisust.

## KASUTATUD KIRJANDUS

- Avalike teenuste korraldamise roheline raamat.* (2013). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.
- Avatud noorsootöö.* (2020). Eesti Noorsootöö Keskus. <https://entk.ee/noorsootoo/noorsootoo/avatud-noorsootoo/> (Kasutatud 21.05.2020)
- Barsky, A. E. (2017). Social Work Practice and Technology: Ethical Issues and Policy Responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19. doi:10.1080/15228835.2017.1277906
- Berzin, S. C., Singer, J., Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: a grand challenge for social work. *Grand Challenges for Social Work Initiative*, 12. American Academy of Social Work and Social Welfare.
- Brown, H.C. (1998). Counselling. R. Adams, L. Dominelli, M. Payne, J. Campling (toim.) *Social Work*. London: Palgrave.
- Chang, B. L., Bakken, S., Brown, S., Houston, T. T., Kreps, G. L., Kukafka, R., . . . Stavri, Z. (2004). Bridging the digital divide: Reaching vulnerable populations. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 11(6), 448–457.
- Coleman, N. (2011). *E-Social Work: A Preliminary Examination of Social*. Warwick: University of Warwick.
- Discordi kodulehekül. (i.a). <https://discord.com/> (Kasutatud 13.05.2020)
- Eesti Infoühiskonna Arengukava 2020.* (i.a). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. [https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article\\_files/eesti\\_infoühiskonna\\_arengukava.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infoühiskonna_arengukava.pdf) (Kasutatud 04.04.2020)
- Eesti Töötukassa peatab klientide teenindamise büroodes, töö liigub peamiselt e-kanalitesse.* (2020). Eesti Töötukassa kodulehekül. <https://www.tootukassa.ee/uudised/eesti-tootukassa-peatab-klientide-teenindamise-buroodes-too-liigub-peamiselt-e-kanalitesse> (Kasutatud 08.05.2020)
- Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös. (2019). *Sotsiaaltöö*, 4, 84-91.
- Eriolukord Eestis.* (2020). Vabariigi Valitsuse kodulehekül. <https://www.valitsus.ee/et/eriolukord-eestis> (Kasutatud 08.05.2020)



- Eriolukorraga seotud küsimused ja vastused.* (2020). Eriolukorra veebileht. <https://kkk.kriis.ee/et> (Kasutatud 11.05.2020)
- Fenichel, M. (2011). Chapter One - *Online Behavior, Communication, and Experience*. rmt: R. Kraun, G. Stricker, & C. Speyer, *Online Counseling (Second Edition). A Handbook for Menatl Health Professionals*. (lk 3-20). Cambridge: Academic Press.
- Gangadharan, S. P. (2017). The downside of digital inclusion: Expectations and experiences of privacy and surveillance among marginal Internet users. *New Media & Society*, 19(4), 597-615.
- Global Definition Of Social Work.* (2014). International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/> (Kasutatud 08.04.2020)
- Goldkind, L., Wolf, L., Freddolino, P. P. (2019). *Digital Social Work. Tools For Practice With Individuals, Organizations, and Communities*. New York: Oxford University Press.
- Jõers-Türn, K., Leoma, R. (2016). *Tulevikuvaade tööjõu ja -oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond*. SA Kutsekoda.
- Jürmann, K. (2017). Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös. *Sotsiaaltöö*, 4, 39-44.
- Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse Analüüsi Meetodite ja Metodoloogia Õpibaas*. <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys> (Kasutatud 01.05.2020)
- Kalvet, T., Tiits, M., Hinsberg, H. (toimetajad) (2013). *E-teenuste kasutamise tulemuslikkus ja mõju*. Tallinn: Balti Uuringute Instituut ja Poliitikauuringute Keskus Praxis.
- Korunovska, J., Spiekermann, S. (2019). *The Effects of Digitalization on Human Energy and Fatigue: A Review*. Vienna University of Economics and Business.
- Käger, M., Kivistik, K., Tatar, M. (2017). *Noorsootöötajate koolitusvajaduse uuring*. Uuringu aruanne. Balti Uuringute Instituut.
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinn: TLÜ Kirjastus.
- Lahendus.net kodulehekülj.* (i.a.). <https://lahendus.net/meist/> (Kasutatud 04.05.2020)

- Lasteabi kodulehekülj.* (i.a.). <https://www.lasteabi.ee/meist/lasteabi-telefoni-teenus/> (Kasutatud 04.05.2020)
- Lee, A. R., Son, S.-M., ja Kim, K. K. (2016). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. *Computers in Human Behavior*, 55, 51-61. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.011>
- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., Strömpl, J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse Analüüsi Meetodite ja Metodoloogia Õpibaas*. <http://samm.ut.ee/intervjuu> (Kasutatud 01.05.2020)
- Liimal, P. (2015). Töövõimereform: töötukassa tegevused ja teenused. *ELIL Infopäev*. 25. september (lk 4).
- McAuliffe, D., Nipperess, S. (2017). e-Professionalism and the Ethical Use of Technology in Social Work. *Australian Social Work*, 70(2), 131-134. doi:<https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1221790>
- Murumaa-Mengel, M. (ilmumas 2020). Ekraanide poolt vahendatud intervjuud ja projektiivtehnikad ning loovuurimismeetodid veebikeskkondades. K. Tiidenberg, A. Masso & A. Siibak (toim.). *Andmeühiskonna uurimise meetodid*. Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Mänd, M.-L. (2019). *IKT-põhise teenuse rakendamine laste abistamisel: Laste ja spetsialistide vaade*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava.
- Nelson-Jones, R. (2005). *Practical counselling and helping skills*. London: SAGE Publications Ltd.
- Noorsootöö seadus. (2010). RT I 2010, 44, 262.
- Nutika noorsootöö kontseptsioon*. (2017). Eesti Noorsootöö Keskus. <https://entk.ee/nak-veeb/wp-content/uploads/2017/10/Nutika-NT-kontseptsioon-EST-web.pdf> (Kasutatud 09.05.2020)
- Nutika spetsialiseerumise valdkondlik raport info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogia kui kasvuveldkonna kohta*. (2019). Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. <https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2019/01/IKT-raport.pdf> (Kasutatud 08.05.2020)
- Peláez, A. L., Garcia, R. P., Massó, V. A.-T. (2018). e-Social work: building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21(6), 804–823.

- Pärson, T. (2014). Digilõhe noorte ja eakamate vahel väheneb. *Statistikaamet*.  
<https://www.stat.ee/pressiteade-2014-107> (Kasutatud 30.04 2020)
- Richards, D., Viganò, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9).
- Pruulmann-Vengerfeldt, P., Roots, A., Strenze, T., Ainsaar, M. (2015). Tehnoloogiarikkas keskkonnas probleemilahendusoskuse tase ja IKT kasutus Eesti elanike hulgas. *PIAAC uuringu temaatiline aruanne nr 5*. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium.
- Riggall, S. (2012). *Using Counselling Skills in Social Work*. London: SAGE Publications Ltd.
- Saia, K., Sooniste, I., Gornischeff, K. (2018). Milline võiks olla tulevikus Eesti sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja? *Sotsiaaltöö 20. aasta juubeli erinumber*, 31-39.
- Saldana, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers. Second Edition*. London: SAGE Publications Ltd.
- Seden, J. (2005). *Counselling Skills in Social Work*. Berkshire: Open University Press.
- Selg, M. (2013). Milline võiks olla sotsiaalala töötaja uus eetikakoodeks?. *Sotsiaaltöö*, 5, 11-13.
- Selg, M. (2012). Argipäev, väärtused, elu, eetika. Sotsiaalala spetsialisti eetilised juhised. *Soome eetikajuhised*.  
[https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Soome\\_eetikajuhised\\_2009\\_ET.pdf](https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Soome_eetikajuhised_2009_ET.pdf) (Kasutatud 24.05.2020)
- Simson, M. (2014). *Kasutajasõbralike e-teenuste disainimine maanteeameti näitel. Käsiraamat avalikule sektorile*.
- Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks*. (2005). [https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks\\_Avaldatud-ST.pdf](https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf) (Kasutatud 01.03.2020)
- Sotsiaalnoustamisteenus*. (2014). Sotsiaalministeerium.  
[https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid\\_ja\\_tegevused/Sotsiaalhoolekanne/Muud\\_toetused\\_ja\\_teenused/sotsiaalministeerium\\_sotsiaalnoustamisteenus.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalhoolekanne/Muud_toetused_ja_teenused/sotsiaalministeerium_sotsiaalnoustamisteenus.pdf) (Kasutatud 24.05.2020)
- Tall, K. (2015). *Nõustamise alused veebipõhisele nõustajale*. Tervisekliinik, Sotsiaalministeerium.
- Tiitsmaa, S. (2017). Noored IT-seadmete ja interneti maailmas. *Statistikablogi*.  
<https://blog.stat.ee/2017/10/26/noored-it-seadmete-ja-interneti-maailmas/> (Kasutatud 05.04 2020)

*Töötukassast.* (2019). Eesti Töötukassa kodulehekülg.  
<https://www.tootukassa.ee/content/tootukassast> (Kasutatud 25.04.2020)

*Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2015.* (2015). Poliitikauuringute keskus PRAXIS.

Westwood, J. (2019). *Social Media in Social Work Practice.* London: SAGE Publications Ltd.

*Ühiskondlike lõhede vähendamine. Eesti 2035 töömaterjal: arenguvajadused.* (2019).  
Riigikantselei, Rahandusministeerium.

# LISAD

## Lisa 1. Intervjueerimiskava

**Sissejuhatus:** Enda tutvustus, anonüümsuse kinnitamine, mida ma täpsemalt uurima hakkan. Annan teada, et salvestan vestluse, et hiljem analüüsi teha.

### Küsimused:

#### *Online-nõustamine*

- Milles seisneb *online*-nõustamine teie asutuses? (Millised toimingud on nüüd ümber kolunud internetti? Mida tehti juba varasemalt internetis?)
- Milliseid *online*-kanaleid teie töös kasutatakse (sotsiaalmeedia, meil, mõni muu keskkond)? Kui palju neid kasutatakse (kas kogu töö ongi internetipõhine)? Kas on erinevusi selles, milline inimene missugust kanalit kasutab? Kas anonüümselt?
- Millised on peamised takistused *online*-nõustamise puhul, mida näost näkku suhtlusel ei ole?
- Milliseid positiivseid külgi pakub *online*-kanalites nõustamine? Milliseid negatiivseid?
- Kuidas te hindate inimeste oskusi (nii töötajate kui inimeste) nende kanalite kasutamisel? Mis on peamised tõrked?
- Kuivõrd oluliseks peate seda, et inimene loob endale konto/esineb oma nime alt? Kas nõustamine võiks olla ka anonüümne?
- Millised on teie hinnangul *online*-nõustamiskanalite kasutamisel peamised ohud nii töötaja kui kliendi jaoks?
- Kuidas hindate inimeste digitaalset kirjaoskust?
- (Kas suhtlete pigem enda isikliku konto alt või eraldi töö omalt?)

#### **Eriolukord ja *online*-nõustamine**

- Milline on praegu nähtav eriolukorra mõju inimestele, kellega töötate?
  - Kas ja kuidas on nüüd inimeste probleemid muutunud? Kuivõrd on muutunud teie poole pöördujate arv? (Ja siin võiks arutleda, küsida näiteid jne)
  - Kas olete märganud erinevusi vanusegruppide lõikes?
- Kuidas teie töö on praegu võrreldes varasemaga muutunud? Kas töökoormus on muutunud? Milliseid uusi väljakutseid ja võimalusi pakub *online* kanalite kaudu nõustamise pakkumine?
- Kas ja kui jah, siis milliseid uusi oskusi on töötajatel vaja läinud? Millistest oskustest olete puudust tundnud?

- Kas töötajate väljaõpe selliseks olukorraks on olnud piisav? Kas on nüüd eriolukorra ajal korraldatud mingeid koolitusi?
- Mida praegusest eriolukorrast olete õppinud? Milliseid ettepanekuid edasiseks *online* nõustamise korraldamiseks teeksite?
- Kas uus praktika võiks jääda jõusse ka pärast eriolukorda? Miks?
- Milline oleks teie jaoks mugav *online*-nõustamise keskkond?

### **Eetika**

- Kuidas te hindate *online*-nõustamise eetilist poolt? Millised eetilised probleemid on tekkinud või võivad tekkida? Kuidas te olete neid lahendanud?
- Kui palju on teile *online*-nõustamise juures eetikast räägitud?

**Kokkuvõte:** Tänamine. Kinnitan, et intervjuueeritav võib minuga ühendust võtta küsimuste või täpsustuste korral. Hiljem võimalus tööd lugeda.

# **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Maarja Enumäe,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „IKT-vahendite kasutamine töös klientidega eriolukorras sotsiaalala töötajate kogemuste alusel“, mille juhendaja on Merle Linno, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Maarja Enumäe*

**28.05.2020**