

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Irina Filippova

**KOOSLOOME KUI ÜKS VÕIMALUS LUUA INNOVAATILISI IKT VAHENDEID
SOTSIAALVALDKONDA**

Magistritöö

Juhendaja: Merle Linno, MSW

Tartu 2019

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

Irina Filippova, 06.05.2019

ABSTRACT

Co-production as one way to develop innovative ICT tools in social sector

The aim of this study was to describe the experiences of different parties in the process of creating innovative solutions in the field of social work, their experiences of the process of creating innovative solutions, collaboration, and co-production. In addition, I aimed to find out the typical examples of innovative solutions in the field of social work. The study involved eight participants who have experience in collaborating and co-production. The participants included two Garage48 employees, two hackathon attendees with no IT background as well as two IT developers who have participated in the hackathon and two employees of the Ministry of Social Affairs.

In the theoretical part of the thesis, I provided an overview of the concept of ICT, the application opportunities of ICT tools in social work, both in Estonia and abroad, as well as the challenges associated with the use of ICT tools in social work. I also provided an overview of social innovation and co-production, bringing examples of co-production between ICT and social professionals and introducing the hackathon format.

In the study, I used the qualitative research method and conducted eight semi-structured interviews to address the issues raised. I used thematic analysis to analyse empirical data. The main results of the study have been identified as follows:

- The majority of the participants associates innovation with ICT tools;
- There are not many innovative solutions in the field of social work, and the participants had difficulties naming them;
- The people related to social work referred to data registers and databases as the innovative ICT tools used in the field;
- Hackathon is a format that focuses on co-production, allowing to create innovative solutions for application in different areas, including ICT and social work;
- The hackathon participants have had positive experiences – both IT developers and people without any IT background. This event allowed the participants to share their knowledge and learn from each other.

Keywords: ICT in social work, social innovation, collaboration, co-production, hackathon

SISUKORD

SISSEJUHATUS	6
1 UURIMUSE KONTEKST	8
1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia ja sotsiaaltöö	8
1.1.1 IKT vahendid, mida sotsiaaltöös kasutatakse	10
1.1.2 Väljakutsed töös IKT vahenditega	13
1.2 Sotsiaalne innovatsioon	15
1.3 Koostöö ja koosloome	19
1.3.1 Koosloome mõistmine	19
1.3.2 Koosloome näiteid IKT ja sotsiaalvaldkonna spetsialistide vahel	24
1.3.2.1 Mackrill, Ebsen ja Antczak (2015) poolt läbiviidud uuring	24
1.3.2.2 Rakendus “MySocialworker”	24
1.3.2.3 Rakendus Helpific	25
1.3.2.3.1 Häkaton	26
1.3.2.1 Heaolualgud Eestis - häkatoni formaadi kasutamine sotsiaalvaldkonnas	28
1.4 Läbiviidud teemakohased uuringud	29
1.5 Probleemipüstitus ja eesmärk	30
2 UURIMUSE METOODIKA	33
2.1 Uurimismeetod	33
2.2 Andmekogumise meetod	33
2.2.1 Intervjueeritavad	34
2.3 Andmete kogumise protsess	34
2.4 Uurimuse käik	35
2.5 Uurimuse eetiline aspekt ja eneserefleksioon	36
2.5.1 Intervjueeritavad	36
2.5.2 Intervjuu protsess	37
2.6 Andmete analüüsi protsess	38
3 ANALÜÜS	40
3.1 Koosloome protsess	40
3.1.1 Häkatoni formaat osalejate ja Garage48 meeskonna pilgu läbi	40
3.1.2 Erinevate spetsialistide ootused ja tegelikud kogemused häkatonis osalemisel ...	42
3.1.3 Üksteisest arusaamine koosloome protsessis	44
3.1.4 Omavahelise koostöö olulisus koosloome protsessis	44
3.1.4.1 Raskused, millega võidakse kokku puutuda koosloome ja koostöö puhul	46
3.1.5 Mida on vaja meeles pidada luues uusi ja innovatiivseid lahendusi	47
3.1.6 Ekspertide ja lõppkasutajate osalemine koosloome protsessis	48
3.1.7 Majanduslik aspekt koosloome protsessi	50
3.1.8 Teiste valdkondade olemasolevate IKT lahenduste kasutusele võtmine sotsiaaltöö sektorisse	52

3.1.8 Koosloome ja Sotsiaalministeerium	52
3.2 Koosloome ja erasektor	54
3.3 IKT ja sotsiaalvaldkonna valmisoleks koostööks.....	55
3.3.3 Näited IKT vahenditest sotsiaalvaldkonnas.....	58
4 ARUTELU	62
4.1 Innovaatilised lahendused sotsiaalvaldkonnas	62
4.2 Häkaton, kui üks formaat, mis aitaks kokku viia IKT spetsialiste ja sotsiaaltöötajaid ..	65
4.3 Osalejate omavaheline koostöö koosloome protsessis.....	67
4.4 Lõppkasutajate kaasamine IKT vahendite loomisel.....	68
KOKKUVÕTE	70
KASUTATUD KIRJANDUS	74

SISSEJUHATUS

Maailmas iga päev luuakse midagi uut, muudetakse olemasolevat ning järjest rohkem üritatakse leida uusi innovaatilisi lahendusi inimeste heaolu tõstmiseks, neil on tänapäeva ühiskonnas suur tähtsus. Sageli kasutatakse innovaatiliste lahenduste juures info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) vahendeid ning raske on välja tuua valdkonda, kuhu IKT üldse ei ole jõudnud.

Aastal 2019 on innovatsioon meie ümber. Me räägime isesõitvatest sõidukitest nagu näiteks isesõitev buss, mida Tallinna Tehnikaülikool sel talvel Brüsselis näitamas käis (Ehand, 2019). Juba praegu näeme reaalsena lahendusi, mis mõni aasta tagasi tundusid ulmeliste ja fantastika valdkonda kuuluvatena. Ka praegu, need lahendused, millest mõtleme kui mitte reaalsetest, saavad kunagi reaalsuseks.

Tehnoloogia ja innovatsioon on tänapäeval kaks lahutamatu osa ning kui sotsiaaltöötajad on ümbritsetud IKT vahenditega, võiks see tähendada, et järjest rohkem tehakse koostööd IKT sektoriga, et luua koos sotsiaalvaldkonnas uusi ja innovaatilisi lahendusi. Enne oma uurimustöö kirjutamist üritasin nimetada Eesti sotsiaalvaldkonnas kasutatavaid innovaatilisi lahendusi, kuid mul ei tulnud midagi pähe. Mulle tundus, et on vastuolu, et Eestist räägitakse kui e-riigist, kui riigist, kus on väga palju iduettevõtteid, et ma näen iga päev oma kodu kõrval kullerroboteid, aga sotsiaalvaldkonnast ei suuda ma näiteid tuua. Sellest tekkis huvi antud teema vastu. Ja kuna ma töötan IT sektoris, võimaldaks see uurida IT sektori vaadet.

Lähtuvalt eelöeldust on magistr töö eesmärk kirjeldada erinevate sotsiaaltöö valdkonna innovaatiliste lahenduste loomise protsessis osalejate kogemusi.

Lähtuvalt eelnevalt püstitatud eesmärgist, otsin oma magistr töö vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

1. Mida räägivad erinevad osapooled oma kogemustest innovaatiliste lahenduste loomise protsessist?
2. Milliseid näiteid tuuakse innovatiivsetest lahendustest sotsiaalvaldkonnas?
3. Mida räägivad erinevad osapooled koostööst ja koosloomest?

Töö teoreetilises osas annan ülevaate IKT mõistest, IKT vahendite rakendusvõimalustest sotsiaaltöös, välismaal ja Eestis ja väljakutsetest, mis on seotud IKT vahendite kasutamisega sotsiaaltöös. Annan ülevaate sotsiaalinnovatsioonist ja koosloomest, toon näiteid koosloomest IKT ja sotsiaalvaldkonna spetsialistide vahe. Lisaks kirjeldan oma uurimuses häkatoni formaati, mis võimaldab eri valdkondade spetsialistidel ühes kohas kokku saada ning luua innovaatilisi lahendusi erinevatesse valdkondadesse.

Olen väga tänulik enda juhendajale Merle Linnole, kes oli väga toetav ja abivalmis ning andis mulle töö kirjutamisel häid ning mitmekesiseid soovitusi. Tänan enda retsensenti Dagmar Narussoni heade märkuste ja soovitude eest.

1 UURIMUSE KONTEKST

1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia ja sotsiaaltöö

Järgnevas peatükis annan ülevaate informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) erinevatest käsitustest ning IKT vahendite kasutamise võimalustest sotsiaaltöös. Eraldi olen välja toonud ka OSKA “Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond” raporti ja Eesti infoühiskonna arengukava 2020, kus kirjeldatakse IKT vahendite kasutamise suurt potentsiaali sotsiaaltöö valdkonna arendamisel.

Infoühiskond ning IKT lai levik on muutnud inimeste igapäevaelu ning on mõjutanud ka sotsiaalvaldkonda. Eesti keele seletav sõnaraamat (i.a) kirjeldab infoühiskonda, kui infot tähtsustavat ja seda kõigis eluvaldkondades maksimaalselt kasutavat ühiskonda. Infoühiskonnas peetakse oluliseks info kiiret liikumist ning andmete, teenuste ja mugavuste kiiret kättesaadavust (Matt, Hinsberg, Laido, 2013). Info- ja kommunikatsioonitehnoloogial on infoühiskonnas väga oluline roll, sest IKT vahendid aitavad infot hankida. Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia all mõistetakse tehnikate ja toodete vorme, mida kasutatakse informatsiooni loomiseks, tootmiseks, analüüsimiseks, töötlemiseks, hoidmiseks, jagamiseks, otsimiseks, talletamiseks, edasiandmiseks või kättesaamiseks, elektrooniliselt digitaalsete meetodite abil (United Nations Secretary-General's Bulletin, 2016). Infoühiskonna tunnusteks on arvutite jm kommunikatsioonivahendite massiline kasutamine, ülemaailmsed personaalsed kommunikatsioonikanalid (Internet ja sellele tuginevad struktuurid) ning elektroonilised teenused (Matt jt, 2013).

Hill ja Shaw (2011) on jaotanud informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiad nelja rühma. Esimese rühmana nimetavad nad andmebaase, mida kasutatakse rutiinselt andmete salvestamiseks ja informatsiooni hankimiseks, nagu näiteks kaubanduskeskuste toodete müügil, kus ostu sooritamisel on peaaegu kindel, et osa või kogu järgnev andmehulk salvestatakse. Teise rühmana nimetavad nad erinevaid võrke, nagu näiteks LAN, VPN, Intranet, Internet. Sidetehnoloogiad (*Network technologies*) on tehnoloogiad, mille puhul arvutid ühendatakse omavahel, kas kasutades kiudoptika kaableid, mis võimaldab edastada andmeid väga kiiresti või arvuteid ühendatakse juhtmeteta, kasutades mikrolaineid, satelliitsüsteeme või Bluetoothi (Hill ja Shaw, 2011). Kolmandana nimetavad nad Web 2.0 tehnoloogiad - need on veebilehed, tänu

millele saavad inimesed suhelda ja omavahel informatsiooni jagada. Web 2.0 tehnoloogiate näited on Wikipedia, blogid, erinevad veebiteenused jne (Tak, 2016). Neljandana nimetavad nad kõnekeskuste tehnoloogiad, mis on väga levinud sotsiaal-ja tervishoiuvaldkonnas. Nende tehnoloogiate abil on inimestel võimalik võtta spetsialistiga ühendust telefoni vahendusel või edastada oma päring e-posti, elektrooniliste ankeetide või sõnumi vahendusel (Hill ja Shaw, 2011).

On väga oluline, et sotsiaalvaldkonna esindajad teadvustaksid, millist rolli mängib tehnoloogia inimeste elus ning uute teenuste loomisel, sest tänapäeval mõjutab IKT mitmeid valdkondi - poliitika, majandus, kultuur ja ka sotsiaalvaldkond (OECD, 2011). See võib olla sotsiaalvaldkonnale suureks väljakutseks, kuid sotsiaalvaldkond peab ajaga kaasas käima, neid muutusi omaks võtma ning mõtlema, millist kasu need muutused klientidele tooksid (Wodarski, Frimpong, 2013).

Väga suurt mõju on tehnoloogia avaldanud inimeste igapäevasele suhtlusele (Wodarski, Frimpong, 2013). See on jõudnud ka sotsiaalvaldkonda, sest tänu IKT vahenditele on suhtlus klientidega muutunud mitmekesisemaks, tänapäeva sotsiaaltöös on võimalik kasutada mitmeid erinevaid vahendeid, mis annavad rohkem võimalusi sotsiaaltöötajate ja klientide vaheliseks suhtluseks: arvutid, telefonid, tahvelarvutid, faksid, monitorid, nutikellad, veebilehed, arvuti tarkvara, (NASW, ASWB, CSWE, & CSWA, 2017). Lisaks, Perron, Taylor, Glass ja Margerum-Leys, (2010) toovad eraldi näitena arvuti vahendusel kasutatavad võimalused: e-post, sõnumid, sotsiaalsed võrgustikud (näiteks Facebook), videovestlused (näiteks Skype) ja kiirsõnumid.

Tänu IKT vahenditele pääsevad sotsiaalteenustele ligi need kliendid, kelle jaoks oleksid teenused raskesti kättesaadavad (Friederichs, Oenema, Bolman, Guyaux, Keulen, Lechner, L. 2014), näiteks need kes elavad piirkonnades, mis asuvad linnadest kaugemal (Hilty, Ferrer, Parish, Johnston, Callahan, ja Yellowlees, 2013). Lisaks, tänu uutele tehnoloogiatele saavad paljud inimesed, kes töötavad täisgraafiku alusel ning kes ei saa päevasel ajal sotsiaaltöötajaga kohtuda, spetsialistiga suhelda neile sobival ajal, näiteks oma lõunapausi ajal kui sotsiaaltöötajal on vastuvõtt ja nad ei pea oma töö juurest ära tulema (Barsky, 2018). Tehnoloogiad võivad olla abiks inimestele, kellel on tervisemured. Mitmed kliendid, kes oma terviseseisundist lähtuvalt ei saa kodust lahkuda, saavad tänu IKT vahenditele sotsiaaltöötajaga suhelda kas telefoni või e-posti teel (Wodarski, Frimpong, 2013). Lisaks sellele, kui klient ei julge kodust välja astuda,

võivad videokõned olla teenuse saamisel abiks ka neile, kes ei taha, et keegi näeks neid tervishoiu- või sotsiaalasutuses (Barsky, 2017).

On hästi oluline, et sotsiaaltöötajad kasutaksid ja julgeksid kasutada IKT vahendeid oma igapäevatoos, sest kui sotsiaaltöötaja distanseerub digitaalsetest tehnoloogiatest, on tal risk ka distanseeruda väga paljudest oma klientidest, nende mõttemaailmast ja kultuurist. Mackrill ja Ebsen (2017) on arvamusel, et kasutades uusi tehnoloogiaid, näiteks tehnoloogilisi rakendusi, saab sotsiaaltöötaja oma kliendiga lähedasemaks, eriti kui rääkida noortest.

Sotsiaalvõrgustikud ja muud vahendid võimaldavad spetsialistidel suhelda väga paljude inimestega mitmel erinevatel ja olulistel teemadel: sotsiaalsete õiguste kaitsmiseks, kogukonna tugevdamiseks ning rahaliste vahendite kogumiseks (Barsky, 2017).

1.1.1 IKT vahendid, mida sotsiaaltöös kasutatakse

Infosüsteem koosneb teabe kogumise, säilitamise, töötlemise ja väljastamise vahenditest ning üheks põhiosaks on andmekogu, teisisõnu register või andmebaas (Quretec, 2018). Hill ja Shaw (2011) arvates võimaldavad andmebaasid koguda sotsiaalteenuste pakkujatel infot teenuste kasutajate ning ressursside kasutamise kohta. Lisaks, Lagsten ja Anderssoni (2018) järgi, võimaldavad tänapäeval infosüsteemid sotsiaalvaldkonna spetsialistidel omavahel suhelda ning jagada infot klientide, juhtumite ja otsuste kohta. Tänu andmebaasidele ja infosüsteemidele on sotsiaaltöötajatel võimalik süstematiseerida ja säilitada infot klientide ja oma tegevuse kohta.

Rääkides sotsiaaltööst Eestis, siis selleks, et sotsiaaltöötajad saaksid paremini ja kiiremini oma tööd teha, on loodud mitmeid registreid, mis on saanud sotsiaalvaldkonna lahutamatuks osaks. Näitena võib välja tuua sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri STAR. STAR on riigi keskne andmekogu/infosüsteem, mis on asutatud juhtumikorralduse põhimõttel läbiviidava sotsiaaltöö korraldamiseks (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR), 2018) Antud andmeregistri eesmärk on elektroonse töökeskkonna arendamine, mis aitaks sotsiaaltöötajatel tööd paremini korraldada: osutada isikule vajalikku abi võimalikult sihitatult ja kiiresti ning optimaalse töömahu ja kulutustega. Registri kesksseteks kasutajateks on kohalike omavalitsuste sotsiaalametnikud, Sotsiaalkindlustusamet, lastekaitseüksus, Tervise ja heaolu infosüsteemide keskus (TEHIK) (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR), 2018). Lisaks on Eesti

Töötukassa poolt kasutusele võetud EMPIS - tööturuteenuste ja toetuste menetlussüsteem, mis kogub ja hoiab andmeid töötuna ja tööotsijana registreeritud isikutest ning neile koostatud individuaalse tööotsimiskavasid, lisaks andmeid tööturuteenuste ja -toetuste kohta (Töötuna ja tööotsijana arvel olevate isikute ning tööturuteenuste osutamise register (EMPIS2), 2019). Teine register, mida Eesti Töötukassas kasutatakse on TETRIS - töövõime hindamise ja töövõimetoetuse menetlemise moodul, milles hoitakse klientide kohta andmeid nende töövõimelisuse ja töövõimetoetuste kohta ja ka arstliku ekspertiisi andmed (Töövõime hindamise ja töövõimetoetuse andmekogu (TETRIS/REDIS), 2019). Lisaks on sotsiaalvaldkonnas kasutusele võetud elektrooniline dokumendihaldussüsteem dokumentide loomiseks, nende menetlemiseks ja säilitamiseks, Delta (Dokumendihaldussüsteem Delta, 2018).

Ka kodanikele on loodud mitmed e-lahendused, mille vahendusel kodanikud saavad teha mitmed igapäevaelu toiminguid. Näiteks, Eestis on loodud riigiportaal eesti.ee, mis pakub kodanikele, ettevõtjatele ja ametnikele infot, e-teenuseid ja kontaktandmeid ühtses turvalises keskkonnas (Riigiportaal eesti.ee sai uue ilme, 2017). Tänu sellele portaalile saavad kodanikud suhelda riigiga nii, et nad ei peaks riigiasutusse eraldi pöörduma. Portaal võimaldab kodanikul (Riigiportaal eesti.ee, 2018):

- leida vajalikku informatsiooni asjaajamiste korraldamiseks riigiga, näiteks lapse sünni registreerimine, dokumentide taotlemine või ettevõtluse alustamine;
- kasutada eri riigiasutuste e-teenuseid, näiteks saab kontrollida juhilubade kehtivust ja isiklike sõidukite andmeid, esitada peretoetuse ja vanemahüvitise taotlusi, vaadata enda andmeid rahvastikuregistrist ja tellida elektroonilist valijakaarti;
- kasutada erilahendusi, näiteks digiallkirjastada dokumente.

Kodanikud kasutavad seda portaali aktiivselt. 2016. aasta statistika kohaselt kasutas eesti.ee veebilehte üle 470 000 inimese (Riigiportaal eesti.ee sai uue ilme, 2017); 2017. aasta statistika kohaselt külastas eesti.ee veebilehte igapäevaselt 20 000 – 30 000 inimest (Eesti.ee uueneb, 2018).

Andmebaasid lihtsustavad nii ametnike kui ka kodanike elu. Eestis on loodud infosüsteemide andmevahetuskiht X-tee, mis on turvaline keskkond ja mis korraldab turvalist internetipõhist andmevahetust infosüsteemide vahel (Andmevahetuskiht X-tee, 2019). X-tee pakub kodanikele ja ametnikele tõhusamat ning paindlikumat võimalust eri portaalide ja rakenduste vahel toimetamiseks (Andmevahetuskiht X-tee, 2019). X-tee kaudu saab sotsiaaltöötaja teha erinevaid

andmepäringuid, tänu millele väheneb töötajate koormus (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR), 2018).

Sotsiaalvaldkonna esindajatel on võimalik teostada infohankepäringuid järgnevasse riiklikesse andmekogudesse (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR), 2018):

- Rahvastikuregister,
- Sotsiaalkindlustusameti infosüsteem (SKAIS),
- Töötukassa infosüsteemid: Töötuna ja tööotsijana arvel olevate isikute ning tööturuteenuste osutamise menetlussüsteem (EMPIS) ja Töövõime hindamise ja töövõimetoetuse menetlemise moodul (TETRIS),
- Haigekassa infosüsteem: Kindlustatud isikute register (KIRST),
- Maksu- ja Tolliameti Maksukohustuslaste register (MKR).

Web 2.0 tehnoloogiad pakuvad professionaalidele uusi võimalusi sotsiaalsete võrgustike loomiseks, kogukonna arenguks ja ka klientide ühiskonnaellu kaasamiseks (Schembri, 2008). Web 2.0 tehnoloogiaid saab mitmel otstarbel kasutada. Schembri (2008) näeb Web 2.0 tehnoloogial potentsiaali edendamaks sotsiaaltöö panust inimarengusse ning ka võrgustike vahelise suhtluse soodustamises, kas sotsiaalsete algatuste, vastastikuse abistamise, sihtrühmade esindamise või ka muude sotsiaalalaga seotud ettevõtmistega. Ta toob Web 2.0 tehnoloogiate näiteks ressursi nagu <http://www.socialworker.com>. See on veebikeskkond, mis võimaldab tasuta lugeda sotsiaaltöö ajakirja; keskkonnas korraldatakse oksjone, mille raames müüakse tudengitele õpikuid ning lisaks on olemas foorum, kus eriala esindajad saavad omavahel suhelda ning töökohtadega tutvuda (Schembri, 2008). Hill ja Shaw (2011) rõhutavad, et Web 2.0 tehnoloogiad võimaldavad inimestel luua kogukondi, suhelda ning jagada omavahel infot, autorid toovad näiteks, et Web 2.0 tehnoloogiate kasutamine võimaldab näiteks klientidel omavahel jagada reaajas oma kogemusi sotsiaaltöötajate poolt pakutavatest teenustest.

Üheks uueks lahenduseks, mida kasutatakse ka sotsiaalvaldkonnas, on pilvetechnoloogia (Perron jt, 2017). Isiklik pilv võimaldab asendada isiklikku arvutit (Erlenheim, 2013), mis tähendab, et sotsiaaltöötaja saab teha oma tööd sõltumata sellest, kus ta asub. Pilvetechnoloogia võimaldab arvutites või serveriruumides asuvad andmed ja programmid installida Interneti serveritesse, mis omakorda võimaldab ligipääsu informatsioonile mitmetel kasutajatel korraga (Hayes, 2008). Üks näide pilvetechnoloogiast on Google Docs, mis võimaldab kasutajatel luua tekstifaile ja

presentatsioonid (<http://docs.google.com>). Antud rakendust ei pea oma arvutisse installeerima ning see on ligipääsetav igast arvutist, millel on ligipääs Internetile. Sinna sisenemine toimub Gmaili kasutades. Loomulikult, kasutades pilvetehnoloogiaid, peab sotsiaaltöötaja olema teadlik kaasnevatest riskidest (Perron jt, 2017). Järgnevalt toon näite, kuidas pilvetehnoloogiaid on võimalik kasutada sotsiaaltöös.

Pilvesüsteemi kasutamise üheks näiteks on Hollandi projekt, mis toimus 2016. aastal Wijkrechtis, kus Microsoft ja kohalikud sotsiaaltöötaja hakkasid koos juurutama pilvesüsteemi, mis võimaldaks sotsiaalvaldkonna spetsialistidel töötada kogukonnaga otse ning pakkuda teenuseid kiiremini ja mugavamalt (Social workers adopt Microsoft cloud and devices to better connect with the community, 2016). Projekt oli algatatud eesmärgiga tuua sotsiaaltöötajad nende klientidele lähemale. Sotsiaaltöötajad said kasutada kaameraid, kiirsõnumeid, sotsiaalmeediat, jagada faile ja said ligipääsu vajalikele rakendustele, tänu millele said nad ise otsustada, kas töötavad kontoris, kodus või kogukonnas kohapeal. Projekti tulemusena olid piirkonna töötajad 20% produktiivsemad ning see võimaldas säästa 30% eelarvest (Social workers adopt Microsoft cloud and devices to better connect with the community, 2016).

1.1.2 Väljakutsed töös IKT vahenditega

IKT kasutamisel ei ole ainult väga suur potentsiaal, aga ka teatud väljakutsed. Oskused, huvi, ressursid ning teadmised sellest, mis kaasneb tehnoloogiliste vahendite kasutusele võtmisega, klientide ligipääs digivahenditele ja klientide vajadus kasutada IKT-d - need on väljakutsed, millega sotsiaaltöötajad kokku puutuvad (Hill ja Shaw, 2011).

Mõnele sotsiaaltöötajatele IKT vahendite tundmine võib olla üheks väljakutseks, aga tänapäeval on oluline, et sotsiaaltöötajatel oleksid head teadmised IKT vahenditest ja et nad oskaksid tehnilisi vahendeid kasutada. Ülemaailmses eetikakoodeksis (2017) on eraldi välja toodud punkt, kus rõhutatakse, et kui sotsiaaltöötaja kasutab tehnilisi vahendeid, peavad tal olema vajalikud teadmised ja oskused, et seda teenust korrektselt pakkuda. Sotsiaaltöötajad peavad olema kursis seadusandlusega, mis puudutab tehnoloogia kasutamist. Lisaks peab arvestama klientide võimekusega tehnoloogia kasutamisel, sotsiaaltöötajad peavad tegema kliendile selgeks, kuidas tehnoloogiat kasutada ja mis on sellega kaasnevad riskid (The NASW Code of Ethics, 2017).

IKT vahendite kasutamisele võtmisega konfidentsiaalsuse tagamine muutub oluliseks. Sotsiaaltöötajatelt oodatakse, et nad salvestavad kõik kliendiga seotud andmed (Hill ja Shaw, 2011), eeldades samal ajal, et kliendile tagatakse konfidentsiaalsus. Seda rõhutatakse Ülemaailmses sotsiaaltöö eetikakoodeksi (2017) punktis 1.07. Barsky (2017) leiab, et kasutades oma töös tehnoloogiat, võivad sotsiaaltöötaja jaoks esile kerkida küsimused, mis on seotud konfidentsiaalsusega. Otsustada tuleb, kellel on õigus ligipääsule kliendi informatsioonile ning kuidas tagada, et keegi, kellel ei ole vajaliku luba, ei pääseks informatsioonile ligi ja teiseks, millised on spetsialisti kohustused, kui see siiski juhtub? Samas leitakse, et küsimused ligipääsust kliendi informatsioonile, ei ole seotud ainult IKT vahendite kasutamise, vaid selle küsimuse üle tuleb otsustada ka siis kui kliendi andmed on salvestatud paber kandjal - ka siis võivad võõrad isikud kliendi andmetele ligi pääseda (Barsky, 2017).

Üheks väljakutseks on, kuidas arendada IKT vahendeid sotsiaalvaldkonda nii, et sotsiaaltöötaja ei oleks sellest protsessist kõrvale jäänud. Hill ja Shaw (2011) toovad esile riski, et arendades IKT vahendeid, jäetakse sotsiaaltöötajad tihti tagaplaanile. IT arendajad otsustavad, millised tööriistad nad loovad ning sotsiaaltöötajad peavad nendega tööd tegema. Hill ja Shaw (2011) rõhutavad, et hästi oluline on kaasata IT arendusprotsessi lõppkasutajaid, sest nad saavad viidata tehnoloogia puudustele. Lagsten ja Andresson (2018) leidsid oma uurimuses, et IT arendajad ei saa väga hästi aru sotsiaaltöö praktikast, kuid samal ajal ei saa sotsiaaltöö praktikud piisavalt aru tehnoloogia vahenditest. Perron jt (2011) rõhutavad, et on oluline, et sotsiaaltöötajatel oleksid oskused ja teadmised IKT vahendite kasutamisest. Bullock ja Colvin (2015) toovad välja, et kui sotsiaaltöötajatel on IKT-s madalad teadmised, võivad nad tehnoloogiast distantseeruda (Viidatud Baker, Warburton, Hodgkin, Pascal, 2014 järgi).

Koostöö sotsiaalvaldkonna esindajate ja ka IT spetsialistide vahel muutub oluliseks, sest IKT vahendeid tuleb sotsiaalvaldkonda järjest juurde ning on hästi tähtis, et spetsialistid oleksid huvitatud teineteisega koostööd tegema. Eesti infoühiskonna arengukava 2020 (2013) ühe eesmärgina sõnastati aastaks 2020 viia tervishoidu ja sotsiaalteenuseid, eriti hoolekanne, IKT abil uuele kvaliteeditasemele. Näiteks toodi kaugteenuste kvaliteedi tõstmine ning liikumine IKT vahendite abil personaalsete ja ennetavate kaugteenuste osutamise suunas. Lisaks tuuakse Eesti infoühiskonna arengukavas 2020 (2013) välja ka järgmine eesmärk: info- ja kommunikatsioonitehnoloogia võimalused Eestis peavad olema maksimaalselt kasutatud ning nutikate lahenduste abil tahetakse tõsta inimeste elukvaliteeti ja tööhõivet, tagada Eesti kultuuriruumi elujõulisus, suurendada majanduses tootlikkust ning tõsta avaliku sektori tõhusust

– seda kõike avaliku, era- ja vabasektori koostöös. Koostööst sektorite vahel räägiti ka 2016. aasta OSKA poolt koostatud raportis “Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond” (Jöers-Türn ja Leoma, 2016), kus eraldi rõhutati ka koostöö olulisust sotsiaalvaldkonnas. Koostööd on vaja teha selleks, et luua uusi, innovatiivseid teenuseid ja lahendusi. Cordella ja Palletti (2017) leiavad, et kaasates erineva taustaga spetsialiste ja kasutades IKT vahendeid, on kodanikel ja partneritel võimalik luua innovatiivseid teenuseid. IKT-l on väga oluline roll koosloomisel, väga paljude innovatiivsete lahenduste loomine ei oleks tehniliste lahenduste kasutamiseta võimalik (Misuraca, Kucsera, Pasi, Gagliardi, Abadie 2017).

1.2 Sotsiaalne innovatsioon

Järgmises peatükis tutvustan sotsiaalset innovatsiooni, kui uuenduslikku mõtteviisi sotsiaalvaldkonna väljakutsetele vastamiseks, milles kasutatakse ka IKT vahendeid.

Innovatsiooni mõiste pärineb ladinakeelsest sõnast *innovare*, mis tähendab midagi uut tegema. (Tidd, Bessant ja Pavitt, 2005). Innovatsiooni mõistet tõlgendatakse väga erineval: alates tehnoloogilistest uuendustest kuni lihtsalt millegi teistmoodi tegemiseni (Saar, 2009).

Joseph A. Schumpeter, kes on üheks innovatsiooniuringute alusepanijaks (Tidd, jt 2005), defineeris innovatsiooni 1934. aastal, et see on leiutise, avastuse, uue või olemasoleva teadmise uudne kasutamine majanduslikus protsessis (Viidatud Dekkers, Talbot, Thomson, Whittam, 2014 kaudu). Schumpeteri vaatest lähtuvalt defineeris OECD 2005. aastal innovatsiooni kui uue või oluliselt parendatud toote või protsessi, uue turundusmeetodi või uue organisatoorse lähenemise rakendamist. Tidd jt (2005) defineerivad innovatsiooni kui protsessi, mis tegeleb võimaluste muutumisega uuteks ideedeks ja sealt edasi rakendamisega igapäevatoos. Väga raske on ennustada, kuidas neid ühiskond, lõppkasutajad võtavad vastu neid ideid, seega hästi oluline, et inimesed, luues innovaatilisi lahendusi ei kardaks eksida (Saar, 2009).

Merriam-Websteri sõnaraamatus (i.a) tuuakse näiteks nutitelefoni kui innovatsiooni näidet, algselt leiutati telefoni selleks, et rääkida, aga tänaseks on seadet täiustatud ja lisatud funktsioone.

Innovatsiooni protsessi käigus genereeritakse uusi ja erinevaid ideid ning neid viiakse ellu Amabile, 1996; Oldham ja Cummings, 1996; Shalley ja Zhou, 2008; West ja Farr, 1990 viidatud

Anderson, Potočnik, Zhou, 2014 viidatud kaudu), sellepärast on loovus innovatsiooni protsessis hästi oluline (Mulgan, 2012), sest just loovuse tulemusel sünnivad uued ideed.

Hille Hinsberg (2018) on innovatsiooni kohta öelnud, et selle kaudu on võimalik välja töötada ja rakendada ühiskondlike probleemide lahendusi, näiteks tänapäeval sotsiaalteenuste ja sotsiaalpoliitika valdkonnas Euroopas räägitakse innovatsioonist, seda stimuleerivad sotsiaaldemograafilised väljakutsed nagu rahvastiku vananemine, migratsioon ja uued soolised rollid ning kultuurilised ja majanduslikud muutused (De Rosa, 2017) ning üheks võimaluseks neid probleeme lahendada on sotsiaalne innovatsioon.

Innovatsiooni ajendab võime näha seoseid, märgata võimalusi ja neid ära kasutada (Tidd jt, 2005). Näiteks Ian Clifford tahtis aidata noori töökoha leidmisel samal ajal, et noored ei julge kasutada tööotsinguteks sotsiaalvõrgustiku LinkedIn.com¹, sest nende hinnangul oli see suunatud spetsialistidele, nemad aga alles alustavad oma karjääri. Clifford lõi YouRock lahenduse, kuhu noored sisestasid oma huvialad ja rakendus markeeris vastavalt huvidele noorte oskusi (Whitmell, 2014). Ian Clifford nägi, et noortel on raske tööturule siseneda, üheks põhjuseks on nende ebakindlus ja puudulik enda müügiõskus ning see andis mõtte arendada rakendus, mis lihtsustab noorte tööturule sisenemist.

Sõna innovatsioon viitab uute ideede loomisele ja nende rakendamisele, sõna sotsiaalne viitab väärtusele, mida innovatsioon toob ühiskonnale (BEPA, 2010). Young Foundation (Caulier-Grice, Davies, Patrick, Norman 2012) defineerib sotsiaalset innovatsiooni kui uusi lahendusi, kas tooted teenused, mudelid jne, vastavad sotsiaalsetele vajadustele, kusjuures need uued lahendused on olemasolevatest efektiivsemad. Sotsiaalne innovatsioon on loomise protsess, kus kaasatakse erinevaid ühiskonna liikmeid; kodanikud, organisatsioonid, spetsialistid, institutsioonid saavad kokku ja selles protsessis õpivad, leiutavad, loovad kõik osalejad midagi uut (Crozier, Friedberg, 1993 viidatud Howaldt ja Schwarz, 2010 kaudu).

Murray, Caulier-Grice ja Mulgan, (2010) on sotsiaalset innovatsiooni defineerinud kui uusi ideid, tooteid, teenuseid ja mudeleid, mis vastavad sotsiaalsetele vajadustele ning tänu millele luuakse uusi sotsiaalseid suhteid ja koostööd, kõik need on innovatsioonid, mis on samal ajal ühiskonnale kasulikud ja suurendavad ühiskonna tegutsemisvõimekust. Mulgan (2012) on

¹ LinkedIn on sotsiaalvõrgustik, mis on loodud selleks, et spetsialistid saaksid, kasutades oma võrgustiku, leida endale tööd

kirjutanud, et sotsiaalne innovatsioon võib olla olemasolevate lahenduste edasiarendus, kui ka täiesti uute ideede loomine. Sotsiaalne innovatsioon laseb madalamaks erinevate organisatsioonide, distsipliinide ja sektorite vahel olevaid barjääre (Mulgan 2012). Sotsiaalne innovatsioon ärgitab inimestest loovust ja julgustab neid tegutsema (BEPA, 2010). BEPA (2010) raportis kirjutatakse, et sotsiaalne innovatsioon on võimalus kõikidel oma unistusi realiseerida.

Caulier-Grice jt (2012) nimetavad järgmisi sotsiaalse innovatsiooni komponente - uuenduslikkus, peab vastama sotsiaalsetele vajadustele, protsessis peab olema liikumine ideest teostuseni, tegevuse suund peab olema ühiskonna tegutsemisvõimekuse parendamise poole. Seega, sotsiaalne innovatsioon tähendab eelkõige olemasolevatele probleemidele ja kitsaskohtadele teistsuguste ja uuenduslike lahenduste pakkumist, kasutades selleks erinevaid võimalikke viise ja lahendusi, näiteks ka IKT vahendeid.

Sotsiaalset innovatsiooni saab rakendada riigi-, era- ja kolmandas sektoris (Hahn ja Andor, 2013). Autorid leiavad, et paljud uuendused arenevad kasulikumaks just siis, kui nad kaasavad erinevate sektorite kompetentse. Lisaks, sotsiaalse innovatsiooni kaudu tahetakse tihti lahendada probleeme, mis hõlmavad rohkem kui ühte tegevusala (Hahn ja Andor, 2013). Sotsiaalse innovatsiooni üheks oluliseks tunnuseks on see, et lisaks eelnimetatutele on protsessi kaasatud kodanikuühiskond nagu näiteks: lõppkasutajad, eestvedajad, arendajad (Edwards-Schachter, Wallace 2017). Kodanikkell on sotsiaalse innovatsiooni protsessis hästi oluline roll. Butzin ja Terstriepi (i.a) leiavad, et kodanikuühiskond on sotsiaalse innovatsiooni allikas, sest nemad teavad ja puutuvad kokku ühiskondlike probleemidega, mida tahetakse lahendada. Davies ja Simon (2013) kirjutavad, et kaasates kodanikke sotsiaalse innovatsiooni protsessi saab näha olukorda erinevatest vaatenurkadest.

Butzin ja Terstriepi (i.a) jaotavad sotsiaalse innovatsiooni osalejaid kolme rühma. Esimesse rühma kuuluvad ideede arendajad, kes on sotsiaalse innovatsiooni algatuste keskseks tuumaks. Nemad saavad tõlgendada omi teadmisi olukorrast, mida tahetakse muuta või parandada uuendusliketeks ideedeks. Nad ei ole ainult ideede autorid vaid saavad oma ideed arendada ja implementeerida sotsiaalseks innovatsiooniks. Teise rühma moodustavad Butzin ja Terstriepi (i.a) järgi edendajad - nemad on partnerid, kes toetavad sotsiaalse innovatsiooni algatusi rahaliselt, ühendavad initsiatiive riiklike programmidega, selleks tavaliselt on erasektor. Erasektor Butzin ja Terstriepi (i.a) toetavad sotsiaalset innovatsiooni järgmiste ressurssidega: rahastus, sotsiaalne võrgustik, tehnoloogilised vahendid. Kolmanda rühma moodustavad toetajad

ehk need, kes levitavad ideed. Viimaseks nimetatud rühmaks on idee edasiarendajad, kellel on väga palju kasulikke teadmisi, mis aitavad ideed edasi arendada ja lahendust paremaks teha (Butszin ja Terstriep, i.a).

Väga tihti kasutatakse sotsiaalses innovatsioonis IT lahendusi (Millard, Carpenter, 2014). Üheks näiteks on 2013. aastal algatatud Euroopa Liidu projekt, IESI (ICT-Enabled Social Innovation), mille eesmärgiks oli analüüsida üle 600 Euroopa Liidu initsiatiivi, mille tegevus oli suunatud sotsiaalsele innovatsioonile ning mis kasutasid selleks IKTd. Antud uuringus tuli välja, et üle poolte initsiatiividest kasutavad IKTd uute teenuste loomiseks või uute mehhanismide välja töötamiseks, et teenuseid osutada (Misuraca jt, 2017). Millard ja Carpenter (2014) leiavad, et IKT lahendusi kasutatakse olemasolevate sotsiaalsete innovatsiooni arendamiseks, kus IKT vahendeid implementeeritakse sotsiaalse innovatsiooni sisse. Autorid toovad näiteks, kuidas kasutades IKT vahendeid, leiavad töötud tööd kiiremini. Teiseks kasutatakse autorite arvates IKT vahendeid selleks, et luua sotsiaalse innovatsiooni lahendusi (Millard ja Carpenter (2014)).

Tehnoloogia mängib uuenduslike võimaluste loomises sageli võtmerolli, aga mitte alati ja innovatsioon ei tähenda sugugi lahenduste loomist, kasutades tehnoloogiat. Heateo Sihtasutus (i.a) toob sotsiaalse innovatsiooni näitena Eestis haridusprogrammi Noored Kooli, mis töötab parema hariduse nimel. Programmis Noored Kooli osalevad inimesed erinevatelt elualadelt, kes ei ole õpetajaks õppinud, kuid soovivad anda oma panuse Eesti haridusse ja töötada õpetajana. Pärast programmi lõppemist saavad osalejad otsustada, kas soovivad jätkata tööd õpetajana või suunduda muudesse valdkondadesse (CIVITTA, 2016). Sellest analüüsist tuli välja, et Noored Kooli programmi osalejad leiavad, et programmis osalemine on osalejatele andnud eelkõige inimeste mõistmise oskust ning empaatiavõimet, enesejuhtimise oskuseid ning arvukalt uusi teadmisi.

Kokkuvõtvalt tähendab innovatsioon parimate tulemuste saavutamist läbi koostöö tegemise, info jagamise teineteisega ning uute, jätkusuutlike mudelite tootmise, mis kasutavad vähem ressursse (Nandan, London, Bent-Goodley, 2014).

1.3 Koostöö ja koosloome

Järgnevas peatükis annan ülevaate koostöö ja koosloome mõistetest ning nende potentsiaalset innovaatiliste lahenduste arendamisel. Kirjutan ka sellest, kuidas sotsiaalvaldkonna esindajad ning lõppkasutajaid saavad luua uusi teenuseid just koos IKT spetsialistidega. Lisaks kirjutan ka sellest, kuidas koosloome võib sotsiaaltöötajaid nende töös aidata.

1.3.1 Koosloome mõistmine

Koostöö on aktiivselt ja järk-järgult arenev protsess, mille käigus kaks või enam osapoolt panustavad ühistegevusse, kus osapooled täiendavad ja rikastavad teineteist, eesmärgiga saavutada vähemalt üks ühine eesmärk (Bedwell, Wildman, DiazGranados, Salazar, Kramer, Salas, 2012). Koostöö protsessis osapooltel on üks suur eesmärk ning samal ajal iga indiviid püstitab oma eesmärgi, kuid samal ajal on hästi oluline, et igaüks annaks oma panuse ning samal ajal arvestaks teistega (Bedwell jt, 2012). Koostöö jagatud eesmärgiks võib olla lahendus, toode, idee, jagatud arusaam, isiklik areng (Bedwell jt, 2012). Kõige edukamad ideed sünnivad koostöös erinevate sektorite vahel (Hahn ja Andor, 2013). Bedwell jt (2012) rõhutavad, et koostöö protsessis peab olema juht, kes võtab vastutuse ja kontrollib protsessi.

Koostöö on sotsiaaltöö fundamentaalne osa ja baasiline tegevus. Vajadus teha koostööd teiste asutustega, näiteks politsei, töötukassa, tervishoiu- või haridusasutus, kuulub olulise osana sotsiaalvaldkonnatöötaja igapäevatöö juurde (Iro ja Palu, 2017). Lisaks spetsialistide vahelisele koostööle on oluline koostöö teenusekasutaja ja tema perega. Koidu Saia (2017) leiab, et teenusekasutaja ja tema lähedaste kaasamine toetab sekkumiste tulemuslikkust, kuid see eeldab spetsialistidelt ja teenusekasutajatelt oskust teha koostööd ning oskust kontrolli ja võimu jagamisega toime tulla. Koostööd teevad omavahel ka avalik- ja erasektor ning vabatahtlused. Nende kolme sektori üheks levinumaks koostöö vormiks on teenuste koosloome (Matt ja Ojakallas, 2014).

Koosloome (*co-production*) mõiste võttis kasutusele Elinor Ostrom juba 1970. aastatel, kui ta kirjeldas kodanike rolli avalike teenuste loomisel (Boyle ja Harris, 2013). Elinor Ostrom pani tähele, et kuritegevuse määr Chicagos tõusis pärast seda, kui politsei hakkas tänavatel patrullima autodega (Boyle ja Harris, 2013). Selgus, et keskendudes liiklusjärelvalvele, ei suhelnud

politsei enam kogukonnaliikmetega ning kaotas juurdepääsu infole ja teadmistele, mis olid ainult kogukonnaliikmetel (Boyle ja Harris, 2013). Elinor Ostrom tuli järeldusele, et politsei vajab kogukonda sama palju, kui kogukond vajab politseid ning kasutas koosloome mõistet, et kirjeldada suhet politseiametnike ja kogukonna vahel (Boyle ja Harris, 2013). Sarnasele järeldusele tuli Anna Coote 1980. aastal, kui ta kasutas koosloome mõistet, et kirjeldada arstide ja patsientide vahelist suhet (Realpe ja Wallas, 2010). Ta leidis et raviasutuses vajavad arstid patsiente sama palju, kui patsiendid vajavad arste ning kui see unustatakse, siis ravi õnnestu (Stephens jt, 2008). Elinor Ostromi koosloome definitsioon viitab sellele, et suhted avaliku sektori ja kodanike vahel on oluline teenuste tagamisel ning koosloome on protsess, milles sisendi, kuidas võiks teenuseid või tooteid arendada, annavad inividid, kes ei kuulu samasse organisatsiooni (Boyle ja Harris, 2013).

Edgar Cahn, inimõigustele spetsialiseerunud jurist, jätkas koosloome idee arendamisega (Stephens jt, 2008). 1990ndatel oli kuritegevus noorte seas nii suur, et kohtusüsteem ei suutnud juhtumeid lahendada, sest neid tuli kogu aeg juurde, Edgar Cahn pakkus välja, et noorte vanglasse paneku asemel võiks neid kaasata projekti, mis keskendus kuritegevuse ennetamisele (Stephens jt, 2008). Projekt kestis 6 kuud ning selle aja jooksul lõi avalik sektor noorte kaasabil mitmeid teenuseid noorte kuritegevuse ennetamiseks, mis tähendas, et noored ei olnud passiivsed teenuste kasutajad, vaid nad said ära kasutada oma teadmisi kogukonnast, et luua teenuseid kogukonna hüvanguks (Stephens jt, 2008). Antud projekti tulemusena leidis Edgar Cahn, et koosloome põhiväärtuseks on, et teenuste kasutajad on võrdsed spetsialistidega, kes arendavad teenuseid, sest kõikidel on väärtuslikud teadmised ja kogemused, mis oleksid kasulikud teenuste arendamisel (Stephens, jt 2008).

Tuurnas, Stenvall, Rannisto, Harisalo, Hakari (2015) kirjeldavad koosloomet kui potentsiaalset suhet teenusepakkuja ja kliendi vahel teenuse loomisel (Viidatud Pestoff ja Brandsen 2010 järgi).

Koosloome on üks viis lahendada ühiskonna probleeme ja väljakutseid (Klerkx, Nettleb 2013), kaasates selleks erinevaid osapooli võrdsel tingimustel. Vandael, Dewaele, Buyse, (2018) toovad esile samaväärsust, kui üht koosloome põhilist komponenti. Tänu sellele, et kodanikud ja ametnikud teevad koostööd võrdsel alustel, võimaldab see kodanikel oma vaateid väljendada ning koostöös ametnikega rakendada nende praktilisi oskusi avalike teenuste tagamiseks (Poocharoen, Ting, 2013). Boyle jt (2013) leiavad, et kodanike, teisisõnu lõppkasutajate

kaasamine on oluline, sest nende praktilisi oskusi ja teadmisi ei saa erialaspetsialistide ekspertiis asendada.

Tummers, Voorberg, Bekker (2015) nimetab kolm erinevat koosloome vormi:

- kodanikud kui kaasteostajad (*co-implementers*): teenus on avaliku sektori poolt välja töötatud ja kodanike roll on osaleda teostuse faasis.
- kodanikud kui kaasdisainerid (*co-designers*): idee on avalikus sektoris tekkinud ja kodanikke kaasatakse teenuse väljatöötamise protsessi. Näiteks, kaasatakse kodanikke uue avaliku pargi kavandamise protsessi.
- kodanikud kui algatajad (*initiators*): antud vormi puhul on peamine roll nii idee kui ka teenuse disaini väljamõtlemisel ning teostamisel kodanike poolel. Avaliku sektori toetab ja nõustab, et kõik tehtu oleks legaalne. Näiteks kodanikud võtavad initsiatiivi, et oma naabruskond muuta elamisväärsemaks.

Koosloome protsessis ei ole kliendid, teisisõnu lõppkasutajad, passiivsed teenuste kasutajad, vaid nad osalevad teenuse loomise protsessis (Poocharoen, Ting, 2013), samal ajal spetsialistid muutuvad teenuste vahendajateks, mitte inimesteks, kes otsustavad mis teenuseid kodanikud vajavad. Kusjuures, koosloome põhimõtteid saab kasutada erinevates staadiumites, alustades teenuse planeerimisest kuni teenuse pakkumiseni või selle analüüsimiseni (OECD, 2011).

IMPROVE (2016) dokumendis nimetatakse kolme peamist rühma, keda kaasatakse koosloome protsessi. Esimeseks on organisatsioonid, kes vastutavad teenuste pakkumise eest. Näiteks tuuakse riiklikke teenuseid, kus teenuste pakkumise eest vastutab riik. Teise rühma kuuluvad teenustepakkujad, kelleks võivad olla kogukonna eestvedajad, vabatahtlikud, sotsiaalsed ettevõtted jne., tavalised nad juhivad kogu protsessi. Kolmandaks rühmaks on teenuste lõppkasutajad, teenuste saajad. Koosloome protsessis on lõppkasutajatel hästi oluline roll ning see eristab koosloomet ja koostööd. Koosloome protsessi on kaasatud lõppkasutaja. Kusjuures lõppkasutajate arvamused ja kogemused koosloome protsessis on samaväärsed spetsialistide arvamuste ja kogemustega (Strachan, 2018). Koosloome üheks tunnuseks on tihe side lõppkasutajaga (Boyle ja Harris, 2013), mis ei ole koostöö protsessile iseloomulik (Strachan, 2018).

Samaväärsus, mitmekesisus, ligipääsetavus, vastastikkus - need on väga olulised koosloome protsessis (Social Care Institute for Excellence, 2013). Koosloome protsessis rõhutatakse, et kõik

on samaväärsed ning kellegi roll ei ole teiste omast tähtsam, sest igaühel on väärtused (oskused, teadmised), mida saab kasutada koosloomes (Social Care Institute for Excellence, 2013). Ligipääsetavus on oluline, sest kõikidel, kes tahavad osaleda protsessis peab olema see võimalus (Social Care Institute for Excellence, 2013). Iga inimene, kes osaleb koosloome protsessis, annab suure panuse, ta jagab kogemusi ja teadmisi, annab oma vaba aega, seega on hästi oluline, et nende arvamus oleks kuulda ja et nad saaksid sellest, midagi tagasi (Social Care Institute for Excellence, 2013)

Boyle jt (2013) toovad oma raportis välja koosloome peamised positiivsed küljed. Koosloome protsessis tuvastatakse kodanike ressursid, teadmised, oskusi, väärtused ja kogemused - kõike seda, mida inimene igapäevaselt kogeb ja tunneb ning kombineerides neid erialaspetsialistide teadmistega, kasutatakse neid teenuste efektiivsemaks muutmiseks, mis võimaldab vähendada spetsialistide koormust, tuvastada edukaid avalikke teenuseid ning neid toetada (Boyle ja Harris, 2013). Tänu sellele, et koosloome protsessis tegutsevad nii erialaspetsialistid kui ka kodanikud ühise eesmärgi nimel, barjäärid erialaspetsialistide ja kodanike vahel haihtuvad (Boyle jt, 2013) ja usaldus kodanike seas teenusepakkuja ja riigi suhtes tõuseb (OECD, 2011). Kodanikud disainivad teenuseid koos spetsialistidega, tänu millele saavad nad endale sellised teenused, mida nad reaalselt vajavad. OECD (2011) analüüsis 58 erinevat koosloome praktikat ning leiti, et koosloome võimaldab teenuste kasutajatel ja kogukondadel luua koos teenuseid, mis on kasulikud eelkõige neile endale ning teenusekasutajad saavad rohkem vastutust ja kontrolli teenuste üle ning tänu sellele on võimalik tõsta teenuse kvaliteeti. Social Care Institute for Excellence (2013) nimetab koosloome positiivseks küljeks, et koosloome protsessis saavad erialaspetsialistidest mitte lihtsad teenuste pakkujad, vaid inimesed, kes aitavad ühiskonnas midagi muuta. Kaasates kodanike ja lõppkasutajaid spetsialistid ja teenuste pakkujad saavad paremini aru, milliseid teenuseid nad vajavad, mis võimaldaks efektiivsemalt ära kasutada ressursse, näiteks raha ja aega (OECD, 2011).

Kuid kui protsessis osalevad osapooled, kellel on erinevad oskused, teadmised ja arusaamad, võidakse kokku puutuda mitme raskusega. Klerkx ja Nettleb (2013) toovad üheks raskuseks selle, et kokku tuuakse inimesed, kes igapäevaselt üksteisega kokku ei puutu ning nad tuleb panna omavahel koostööd tegema, looma konkreetset teenust või toodet (Viidatud Enkel 2005, Grin, 2004, Hippel, 2005 järgi). Teiseks on keeruline korraldada mitme erineva osapoole erinevaid visioone, nende probleeme ning väljakutsete realiseerimist (Klerkx, Nettleb 2013, viidatud Grin, 2004 järgi). Koosloome protsessis keeruline on jõuda ühtse visioonini. See muutub

eriti oluliseks siis, kui valikute tegemisel tuleb arvestada vastandlike gruppide huvidega, näiteks kodanikuühiskonna või erasektori huvidega. Lisaks on Klerkx ja Leeuwis (2013) rõhutanud, et oluline on arvestada protsessi algusest, kas protsess on lühi- või pikaajaline (Viidatud Klerkx, Leeuwis, 2009 järgi). King (2010) ja Leeuwis (2004) on esile toonud ka protsessi käivitamist, kus eri osapooltel on omad huvid ja eesmärgid. Lisaks on ka erinev kultuuriline taust, planeerimise viis, ajend ning tööriistad. Koosloome on läbirääkimiste protsess (Klerkx, Nettleb 2013, viidatud King 2010, Leeuwis 2004 järgi). Vandael jt (2018) leiavad, et erinevate rühmade ja protsessis osalejate lähenemisviisid võivad olla erinevad. Vandael jt (2018) toovad näiteks, et erasektori osalejad tahavad, et lahendused oleksid leitud kiiresti ning tooksid tulu, samal ajal kui teadlastele on oluline leida teaduspõhiseid argumente.

OECD (2011) raportis tuuakse üheks näiteks Suurbritannias ja Austraalias kasutusele võetud süsteem, kus õpilased, kellel on väga hea õppeedukus, aitavad õpilasi, kellel on probleeme õppeedukusega või käitumisega. Samas raportis leiti, et Austraalias vähenes pärast süsteemi kasutuselevõttu koolikiusamine, muutus koolide kultuur ning mentorid said palju kasulikke oskusi, kaasa arvatud juhtimisoskus. OECD 2011. aasta raportis tuuakse koosloome ühe positiivse küljena välja, et tänu koosloomele on võimalik edendada nii sotsiaalset kui ka individuaalset heaolu. Globaalsed probleemid nagu kliimamuutus ja puhta vee puudus ning probleemid, mis puudutavad elustiili nagu ülekaalulisus, kroonilised haigused ja depressioon, koormavad riiklikke ressursse ning teenuste osutamine traditsioonilisel kujul muutub riigile liiga kulukaks (OECD, 2011). Antud probleemi lahendamiseks peaks muutuma nii professionaalide kui ka teenuste saajate käitumine. Näiteks tuuakse Brasiilia, kus avalik sektor, riigiasutused, kodanikuühiskond ja erasektor tegid koostööd, et leida lahendusi veevarustuse parandamiseks kirderegioonis. Projekti tulemuseks oli kogukondade ressursside mobiliseerimine (OECD, 2011).

On erinevaid põhjusi, miks koosloomes osaletakse. 2011 aastal viis OECD läbi uuringu, kus uuriti põhjuseid, miks avalik sektor kaasab kodanikke oma teenuste tagamiseks. Suurimaks põhjuseks, 69%, on suurendada kodanike või kasutajate osalust; 61% teenuse kvaliteedi tõstmiseks; 57% eelarve paremaks jaotamiseks; 49% kodanike ja avaliku sektori vahel usaldusliku suhte ehitamiseks; 40% produktiivsuse tõstmiseks; 28% eelarve kulude vähendamiseks (OECD, 2011).

Tänapäeval muutub koosloome järjest populaarsemaks, sest selle mudelit saab kasutada mitmes sektoris. Boyle jt (2013) leiavad, et koosloomel on potentsiaali tervishoiu ja hariduse sektoris,

sotsiaalhoolekandes ning ka kogukonna arendamises. OECD analüüsis 22 erineva riigi koosloome praktikat ning 85% riikidest on koosloomega kokku puutunud. 2010. aasta juulis esitles Austraalia valitsus Avatud valitsuse deklaratsiooni, kus olid rõhutatud koostöö printsiibid ning tähtsus kodanike ja avaliku sektori vahel teenuste korraldamisel. Jaapani valitsus toetas initsiatiivi “New public Commons” (Uue ühiskonna tavad), kus valitsus, kodanikud, MTÜd, erasektor ning teised osapooled töötavad koos ning neil on teenuste korraldamisel oluline roll (OECD, 2011).

1.3.2 Koosloome näiteid IKT ja sotsiaalvaldkonna spetsialistide vahel

Järgnevalt tutvustan kolm näidet IKT vahenditest, mis olid loodud sotsiaalvaldkonda.

1.3.2.1 Mackrill, Ebsen ja Antczak (2015) poolt läbiviidud uuring

Järgnevalt tutvustan Taani uuringut, mille viisid läbi Mackrill, Ebsen ja Antczak 2015. aastal. Antud uuringus osalesid tarkvaraarendajad, noored vanusevahemikkus 14 kuni 17, kuus juhtumikorraldajat, kes töötasid omavalitsuses ning teadlased. Nende kõigi koostöö tulemusena valmis mobiilirakendus, mille vahendusel saavad noored suhelda oma juhtumikorraldajaga ning anda teada oma käekäigust ja heaolust. Antud rakendus on mõlemale osapooltele kasulik: juhtumikorraldajad said tagasisidet selle kohta, kuidas nende klientidel läheb, ilma, et nad peaksid kogu aeg nende juures olema, noored aga said jälgida, mis on nende elus muutunud. Noortele oli loodud mobiilirakendus, mis oli integreeritud nende nutitelefonesse, juhtumikorraldajatele loodi aga veebipõhine kasutajaliides. Rakenduse loomiseks korraldati koosolekud, kus osalesid kõik osapooled, nad said avaldada oma arvamust valmiva rakenduse kohta ning rakendust kohandati pärast igat kohtumist.

1.3.2.2 Rakendus „MySocialworker”

2017. aastal Taanis valmis uurimuse jätk (Mackrill, Ørnbøll 2018), rakenduse nimetuseks valiti “MySocialworker”. Kasutades seda rakendust, pidid noored vastama kahele standardküsimusele “Kuidas sul on läinud kaks viimast nädalat?” ja “Millal sa tahaksid oma juhtumikorraldajaga rääkida?” Antud rakendus võimaldas nõustajatel saada infot, mis positiivset on noortega

juhtunud, mis negatiivsed faktorid on nende heaolu mõjutanud, millistes tegevustes on noor osa võtnud ning seal oli ülevaade noore ja juhtumikorraldaja vahel sõlmitud kokkulepetest. Tänu sellele, et juhtumikorraldajad said monitoorida klientide käekäiku, said nad seada prioriteete, kes nende klientidest rohkem abi vajab. Kasutades antud rakendust, täheldasid noored, et see tugevdas nende suhet sotsiaaltöötajaga ning noored tundsid, et rakendus võimaldas juhtumikorraldajaga lihtsamini suhelda.

Näited, kuidas rakendust noored kasutasid:

- üks noor kurtis oma juhtumikorraldajale, et ühe sõbra pidev aitamine tekitas talle stressi. Tänu rakendusele said noor ja tema juhtumikorraldaja antud tegevust monitoorida ning rakendus tuletas kliendile meelde, et selline probleem eksisteerib ja tänu sellele sai noor tasapisi oma käitumist muuta sõbra suhtes.
- üks noor rääkis oma juhtumikorraldajale, et ta ei taha emaga rääkida, mis põhjustas tülisid ning noor tundis, et teda ei oodata koju. See rakendus tuletas noorele meelde, et ta peaks oma emaga rääkima ning see aitas noorel stressist üle saada ja tema heaolu muutus paremaks.

Juhtumikorraldajad said parema ülevaate klientide igapäevaelust ja nende muredest, mida nad kogevad.

1.3.2.3 Rakendus „Helpific”

Järgnevalt tutvustan ühte sotsiaalvaldkonna sotsiaalse innovatsiooni kasutamise näidet Eestis: Helpific. MTÜ Helpific asutati 2015. aastal. Tegemist on innovatiivse veebipõhise keskkonnaga, mille kaudu saavad abivajavad inimesed paluda vabatahtlikelt abi või tellida tasulisi teenuseid. Helpificu missiooniks on edendada erivajadustega inimeste iseseisvat elu ja tugevdada kogukonda (Helpific, i.a). Helpific loodi, kuna Tallinna erivajadustega inimesed on hädas isikliku abistaja leidmisega ning leiti, et kaasates kogukondi, saaks nende olukorda paremaks muuta (Vaimupuu, Roosimägi, 2016). Nii nagu koosloome ja koostöö puhul, on Helpificu platvormi arenduse protsessi kaasatud mitmed eri taustaga liikmed: majandustaustaga spetsialist, sotsiaalpoliitika õppejõud, personalitöötaja, IT spetsialist, kaks puudega inimest, mentor, vabatahtlikud (Raudsoo, i.a). 2016. aastal aitas Helpificu keskkonna kaudu puudega inimesi üle 100 vabatahtliku abistaja ning osa inimesi on antud platvormi kaudu sõpradeks saanud

(Vaimupuu, Roosimägi, 2016). Helpificu meeskond on puutunud kokku järgmiste probleemidega: abivajajad on liiga tihti sõltuvuses lähedaste abist, peljatakse abi küsimist ning võõraste abi kasutamine on nii mõnelegi uus ja hirmutav kogemus (Vaimupuu, Roosimägi, 2016)

Kokkuvõtvalt toob Helpific veebiplatvorm sotsiaalvaldkonda uuenduslikke ja mugavaid IKT lahendusi, täna millele on võimalik muuta erivajadustega inimeste elu kergemaks ja võimaldada paremat toimetulekut (Helpific, i.a). Helpific on saanud alguse häkatonil. Järgmises peatükis tutvustan häkatoni, kui ühte näidet erinevate spetsialistide omavahelisest koostööst ja koosloomest ning kuidas antud formaati saab kasutada innovaatiliste lahenduste loomiseks. Toon näitena häkatoni nimega Heolutalgud, kus otsiti innovaatilisi lahendusi sotsiaalvaldkonda.

1.3.2 Häkaton

Häkaton (ingl k *hackathon*) mõiste kombineerib endas kahte terminit: häkkimine ja maraton (Komssi, Pichlis, Raatikainen, Kindstrom, Jarvinen, 2015). Merriam Webster'i sõnastiku järgi on (i.a) häkkimine nutikas viis midagi teha või parandada. Olt (2018) on esile toonud, et häkatone seostatakse tihti IT kogukondadega. Üheks põhjuseks on see, et häkatonide formaati on kasutatud eelkõige IT valdkonna arendamisel, kus lühikese aja jooksul just selleks korraks kokku saanud meeskonnad otsivad hästi intensiivselt lahendusi, kasutades selleks programmeerimist. Guillen, Sage, Goldkind, Wallach (2018) kirjutavad, et häkatonidel luuakse tehnoloogilisi lahendusi nagu mobiilirakendused, elektroonilised andmebaasid ja koduleheküljed. Teisisõnu on häkaton ajurünnakute sessioon, mille jooksul otsivad osalejad mingitele probleemidele lahendusi (Olt, 2018). Kayastha (2017) arvates on häkaton näide võistlusest, kus meeskonnad peavad lühikese aja jooksul valmistama prototüübi ning just meeskondade omavaheline võistlus ja konkurents soodustavad innovatiivsete lahenduste loomist. Lisaks, Kayastha (2017) arvates mängib kogukond, mis toetab inimest innovaatiliste lahenduste arendamise loomisel, olulist rolli innovatsiooni loomisel. Kayastha (2017) oma artiklis kirjeldab kogukonda, kui inimeste gruppi, kellel on üks huvi, kes tahavad koos oma ühist ideed arendada.

Häkatonidel, mida on suhteliselt lihtne organiseerida, on suur potentsiaal lahendada keerulisi probleeme, arendades lihtsaid lahendusi ning see on võimalus kodanikele, disainida koos riiklike organisatsioonide ja erinevate partneritega teenuseid, mida nad realselt vajavad, (Kun, 2016).

Lara ja Lockwoo (2016) järgi toimub häkaton tavaliselt niimoodi: osalejaid jaotatakse väikestesse gruppidesse, vastavalt nende huvidele, osalejatele seatakse ajalised piirangud, mille jooksul meeskonnad peavad valmistama prototüübi teenusest või tootest, on määratletud kindel asukoht (füüsiline ruum), kus meeskonnad kohtuvad ja töötavad, on korraldatud tugi, mida pakkuvad kas organiseerijad või sponsorid ning lisaks pakutakse meeskondadele tehnikat, sööki, mentorlust. Lara ja Lockwood (2016) leiavad, et mentoritel on oluline roll, nemad annavad nõu, mida saaks teisiti teha ja kuidas ideet saaks veel lahendada. Lara ja Lockwood (2016) oma uurimuses leidsid, et 27% häkatoni osalejatest meeldis, et üritusel on kaasatud mentorid. Häkatonid toimuvad tavaliselt nädala lõpus (Concilio, Molinari, Morelli, 2017). Komssi jt (2015) kirjeldavad häkatoni protsessi järgmiselt: esimene etapp on eel-häkaton, kus kogutakse ideid ja moodustatakse meeskonnad. Teine etapp, häkaton, on prototüübi väljatöötamine. Selles etapis keskendutakse programmeerimisele ning lõpus näidatakse ette prototüüp. Kolmandas etapis, mis järgneb häkatonile, hakatakse prototüüpi edasi arendama.

Häkatone kasutatakse aktiivselt IT sektoris, kuid seda formaati kasutatakse ka tervisesektoris (Chowdhury, 2012) ja sotsiaalvaldkonnas. Kuna häkatonil on ajalised piirangud, on selle üheks plussiks sotsiaalvaldkonnas niivõrd tavalise bürokraatia ja planeerimise puudumine, mis muudab protsessi kiiremaks (Guillen jt 2018). Komssi jt, (2015) leiavad, et häkatonid on väga heaks koostöövormideks, ekperimentideks ja õppimiseks. Guillen jt (2018) toovad välja, et igaüks saab häkatonidel panustada, sest sinna tulevad kokku inimesed, kellel on erinevad oskused, teadmised ja pädevused. Lara ja Lockwood (2016) leiavad, et häkatonid aitavad arendada pehmeid oskusi, õppida, kuidas teha koostööd teiste inimestega ning kuidas lahendada grupisiseseid konflikte. Tänu oma empaatiavõimele ning suhtlemisoskusele, saavad sotsiaaltöötajad hoida grupidünaamikat ning toetada meeskonna liikmeid, et nad julgeksid oma ideid teistega jagada (Guillen jt, 2018). Lisaks toovad autorid näiteks, et häkatonid võimaldavad sotsiaalvaldkonna töötajatel õppida midagi uut, näiteks tutvuda uute IT tehnoloogiatega. Nii nagu eelnevalt öeldud, on oluline, et IKT vahendeid ja lahendusi hakatakse sotsiaaltöös rohkem kasutama, sest vastasel juhul võivad osad kliendirühmad tahaplaanile jääda. Lisaks, luues uusi lahendusi on hästi oluline oma lõppkasutajast aru saada ja ka probleemide kontekstist, mida tahetakse lahendada, IT arendajatel ja disaineritel ei pruugi olla neid teadmisi ja kogemusi. Kui lahendus on suunatud sotsiaalvaldkonda, siis tänu sotsiaaltöötajate kompetentsidele, kogemustele, IT arendajatel tekib parem ülevaade probleemist, mida tahetakse lahendada ning tõenäosus, et lõppkasutajad on huvitatud lahendust kasutama, on suurem (Guillen, jt 2018).

1.3.2.1 Heaolutalgud Eestis - häkatoni formaadi kasutamine sotsiaalvaldkonnas

Sotsiaalministeeriumi hoolekande osakonna nõunik Kristiina Tuisk tutvustas ajakirja Sotsiaaltöö nr 4/2017 heaolutalgusid, mis on üheks sotsiaalvaldkonna häkatoni meetodi kasutamise näiteks Eestis. Heaolutalgud toimusid 2017. aastal Garage48, CIVITTA ja Sotsiaalministeeriumi koostöös, nende eesmärkideks oli otsida viise, mis aitaksid erivajadustega inimestel ning eakatel ennast paremini teostada. Lisaks, leida viise, mis aitaksid vähendada lähedaste hoolduskoormust (Sotsiaalministeerium, 2017). Eesmärgideks oli ka soodutada era- ja avaliku sektori koostööd ja tõsta sotsiaalteenuste osutajate huvi ja võimalusi kasutada uuenduslike teenuseid, tooteid ja protsesse teenuste arendamisel ja osutamisel (Tuisk, 2017).

Tuisk (2017) järgi koosnes heaolutalgude üritus kahest osast. Esimesel päeval said ideeautorid tutvustada oma ideid ning osalejad said endale valida meeskondi, millega nad tahaksid liituda. Meeskonnad panid paika potentsiaalse lahenduse detaile, määrasid kindlaks potentsiaalseid kasutajad ning alustasid juba prototüüpide välja töötamisega (Tuisk, 2017). Teise päeva lõpus tutvustasid meeskonnad oma lahendusi ja tulemusi (Tuisk, 2017).

Üritusele kaasati mitmeid erinevate oskuste, teadmiste ja pädevustega spetsialiste, keda sotsiaalne heaolu ja innovatsioon hoolekandes puudutab kaugemalt või lähemalt, ning kõiki neid, kes soovivad panustada sellesse, et Eestis oleks hea elada (Ajujaht, i.a). Heaolutalgud tõid kokku tööandjad, turundustaustaga inimesed, disainerid, arendajad ja reaalseid lahendusi vajavate probleemidega inimesed. Lisaks olid kohal mentorid, kes toetasid meeskondi disaini ja tehnilise poole pealt ning mentorid, kes nõustasid kohalolijaid sotsiaalsfääri puudutavate küsimuste osas. Kokku võttis Heaolutalgutest osa üle 80 inimese (Garage48, i.a.).

Heaolutalgude finaalis valmis seitse tugevat prototüüpi (Tuisk, 2017), võitjateks osutus kolm meeskonda - CareMate, HopeHolders, Disability Hotel (Garage48, i.a.). Nendele kolmele meeskonnale Garage48 pakkus kahepäevast järelmentorlust, mille raames mentorid kohtusid meeskondadega ja andsid neile kasulikke soovitusi (Tuisk, 2017).

CareMate on platvorm, mis viib kokku professionaalsed hooldajad ja abivajajad (CareMate, i.a). CareMate aitab hooldust vajavatel inimestel ja innovaatiliste õppemeetoditega koolitatud hooleandjatel üksteist kergesti leida, teenuse tellijad saavad turvalise ja kvaliteetse hoolduse ning

teenusepakkujad paindliku teenimis- ja eneseteostusvõimaluse (Tuisk, 2017). Eestvedaja, Marion Tederi, sõnul sündis nende idee tema isiklikust kogemusest ja vajadusest saada tuge lähedase inimese abistamisel, kui ise ollakse eemal (Lepik, 2017). Garage48 kodulehel on kirjas, et CareMate platform jõudis Ajujahi Top 30sse ning on 2018. aasta mai seisuga jõudnud oma teenuse testimise järku (Garage48, i.a).

HopeHolders kodulehel tutvustatakse lahendust, kui platvormi, mis viib kokku inimesed, kes vajavad emotsionaalset tuge ja kogemusnõustajad. (Tuisk, 2017). Kogemusnõustajad on tavainimesed, kellel on kriisist edukalt välja tulemise kogemus (HopeHolders aitab emotsionaalselt raskest olukorrast välja tulla, 2018). HopeHoldersi veebiplatvormil on kaks eelist. Esiteks saab antud veebiplatvormi kasutada nii linnas, maal kui ka välismaal. Teiseks, antud veebikeskkond on turvaline – kasutajad on administraatoritele teada, kuid oma isikut ei pea keskkonnas avalikustama. Teenus on tasuline, aga keskkonnas leidub ka vabatahtlike, kes on valmis tasuta nõu andma (HopeHolders aitab emotsionaalselt raskest olukorrast välja tulla, 2018). HopeHolders'i kogukonnaga liitumise lisahüvedeks on kogemuse väärtustajate kogukonna üritused, koolitused (Tuisk, 2017). Mai 2018 aasta seisuga pääses HopeHolders NULA Inkubatsiooniprogrammi (Garage48, i.a). Aprill 2019 aasta seisuga jõudis HopeHolders Ajujahi Top 30sse (HopeHolders, i.a)

Garage48 kodulehel saab lugeda Disability Hotel'ist, kui hotellist, kus erivajadustega inimesed saavad omandada oskusi, mis aitaksid neil saada tööd ja elada iseseisvalt (Garage48, i.a). Antud lahendus on suunatud erivajadustega noortele vanuses 16 kuni 35 a. (Tuisk, 2017). Hotellis toimuks põhjalik koolitus, mis valmistaks puudega inimesi ette täisväärtuslikuks iseseisvaks eluks (Tuisk, 2017).

Sotsiaalministeeriumi sõnul on häkatoni korraldamise kogemus olnud positiivne. Kristiina Tuisk leidis, et Heaolulalgud tõestasid, et innovatsiooni on võimalik tuua mistahes sektorisse (IT uudised, 2017).

1.4 Läbiviidud teemakohased uuringud

Koosloomet IKT ja sotsiaalvaldkonna esindajate vahel on Eestis üsna vähe uuritud ning konkreetseid uuringuid selle teema kohta veel ei ole, küll aga on tehtud mõned uuringud

uuringuid, mis käsitlevad IKT-vahendite kasutamist sotsiaaltöös ja järgnevalt tutvustan neid pisut lähemalt.

Noorsootöötajate digipädevuse uurimisel (Käger, Kaldur, Vollmer, Talur, Krenjova, Hänni, 2016) tuli välja, et Eesti noorsootöötajad on arvamusel, et nende teadlikkust võimalikest digilahendustest on vaja tõsta. 74% uuringu osalejatest hindas oma teadlikust digitaalsetest meetoditest madalaks. Mitmed vastajad leidsid, et neil puudub julgus uusi lahendusi kasutusele võtta. Noorsootöötajatel on huvi kasutada IKT-vahendeid oma töös, 44% töötajatest kasutab digilahendusi tegevuste läbiviimiseks. Lilienthal (2016) uurimuses, mis oli keskendunud eetiliste probleemidele sotsiaaltöös seoses IKT vahendite kasutamisega, selgus et sotsiaaltöötajate valmisolek tehnoloogia vastuvõtmiseks on erinev. Paljud sotsiaaltöötajad arvasid, et olemasolevad tehnoloogilised vahendid on täiesti jõukohased ning õpitavad. Uurimuses Infokommunikatsioonitehnoloogia kasutamises sotsiaaltöös, (Jürmann, 2017) olid sotsiaaltöötajad arvamusel, et IKT vahendeid tuleks sotsiaaltöötajatel enda töö tegemiseks julgemalt kasutada.

Kai Jürmanni (2017) uurimuses Info- kommunikatsioonitehnoloogia kasutamisest sotsiaaltöös selgus, et sotsiaaltöötajad kasutavad igapäevaselt töötegemiseks IKT vahendeid ja nende rakendusi. Toodi näiteks: Facebook, Messengerid, blogipostitused. Leiti, et peamiselt kasutatakse neid klientide, kolleegide ja koostööpartneritega suhtlemiseks ning info jagamiseks ja vastuvõtmiseks, see võimaldab kiiret info edastamist ja vastuvõtmist ning IKT vahendid muudavad töötegemise efektiivseks ja operatiivseks.

1.5 Probleemipüstitus ja eesmärk

IKT vahenditel on tänapäeval väga suur roll ning on väga raske välja tuua valdkondi, kus tehnoloogiat ei kasutata. Ka sotsiaalvaldkonnas võetakse tänapäeval järjest rohkem kasutusele uusi IKT vahendeid ning sotsiaalvaldkond peab olema valmis neid vahendeid kasutama, vastasel juhul on oht, et sotsiaalvaldkond jääb ajast maha, mille tulemusena võib olla see, et sotsiaaltöötajad distantseeruvad oma klientidest, sellepärast koostöö IT ja sotsiaalvaldkonna vahel muutub järjest olulisemaks ning on hästi oluline, et mõlemal sektoril oleks valmisolek koostööks, sest tuleviku suund on, et IT ja sotsiaalvaldkond hakkavad rohkem omavahel koostööd vastavalt OSKA raportile: “Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: Info- ja

kommunikatsioonitehnoloogia”, IKT roll sotsiaalprobleemide lahendamisel suureneb (Mets ja Leoma 2016).

Täna räägitakse hästi palju innovatsioonist ja innovatsiooni tahetakse tuua väga paljudesse sektoritesse, sotsiaalvaldkond ei ole erand ning ka Eesti on võtnud suunda tuua innovatsiooni sotsiaalsektorisse. Tänapäeval järjest rohkem innovatsiooni seostatakse tehniliste lahendustega ning IKT roll innovatsioonis aina tõuseb (Zhang, Chen, Wang, Pablos 2016). Seega on oluline, et sotsiaaltöötajad võtaksid kasutusele IKT vahendeid, sest nad võivad jääda maha ka paljudest, mitte kõikidest, innovaatilistest lahendustest. Tredgold (2018) on nimetanud innovatsiooni eelisteks, et see aitab organisatsiooni kasvule kaasa ning tänu innovatsioonile saadakse paremini aru klientide reaalsest vajadusest, sest see, mis kliendile meeldis mitu aastat tagasi, ei pruugi tänapäeva kontekstis olla enam aktuaalne. Aga teada, mida kliendid tegelikult tahavad ja mis neid tegelikult aitaks, on sotsiaalvaldkonnas hästi oluline.

Tänapäeval ei ole Eesti sotsiaalvaldkonnas palju innovatsiooni, aga seda tuleb järjest rohkem juurde. Sotsiaalministeeriumi algatusel organiseeriti 2017. aastal häkaton nimega Heaolulalgud, mille üheks eesmärgiks oligi leida innovaatilisi lahendusi sotsiaalvaldkonda. Hahn ja Andor (2013) leiavad, et paljud uuendused arenevad kasulikumaks just siis, kui nad kaasavad eri sektorite kompetentse, seega häkatoni formaadil on suur potentsiaal sotsiaalvaldkonnas, sest see võimaldab tuua kokku erinevaid osapooli, kes igapäevaselt kokku ei puutu. Näiteks Heaolulalgudel osalesid nii sotsiaalvaldkonna spetsialistid, IT arendajad, majandustaustaga inimesed ja ka inimesed, kellel on idee, kuidas mingit sotsiaalset probleemi lahendada. Häkaton on üks koosloome ja koostöö tegemise vormi näide, kuid Eestis ei ole uuritud seda, mis moodi selles protsessis osalejad, ka lõppkasutajad tajuvad koosloomet, aga see teadmine on hästi oluline, sest see võimaldaks sotsiaaltöö ja IT valdkonna koostööd paremini korraldada ja aitaks IKT lahendusi sotsiaalvaldkonda rohkem sisse tuua. Müller (2015) kirjutab, et lõppkasutajate kaasamist protsessi, kus luuakse innovaatilisi lahendusi, on sotsiaaltöös üsna vähe uuritud, kuid sedagi teemat on oluline uurida, sest väga tihti on lõppkasutajateks sotsiaaltöö tegijad. Sotsiaaltöö, suhtlus ja teenuste osutamise mudel elavad üle praegu suures muutuses ja sellepärast on oluline teha mitte ainult koostööd sektorite vahe, vaid ka kaasata kodanike ja rakendada nende teadmisi teenuste arendamisel.

Lähtuvalt eelöeldust on magistritöö eesmärk kirjeldada erinevate osapoolte kogemusi sotsiaaltöö valdkonna innovaatiliste lahenduste loomise protsessis ning lähtuvalt eelnevalt püstitatud eesmärgist, otsin oma magistritöös vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Mida räägivad erinevad osapooled oma kogemustest innovaatiliste lahenduste loomise protsessist?
- Milliseid näiteid tuuakse innovatiivsetest lahendustest sotsiaalvaldkonnas tuuakse?
- Mida räägivad erinevad osapooled koostööst ja koosloomest?

2 UURIMUSE METOODIKA

Järgnevas peatükis tutvustan uurimuse läbiviimise metoodikat. Kirjeldan ka andmekogumismeetodit ning uurimuses osalejate valimi moodustamise põhimõtteid. Seejärel kirjeldan andmete kogumise viise ning intervjueerimise käiku ja lõpetuseks tutvustan andmete analüüsi protsessi.

2.1 Uurimismeetod

Uurimustöö läbiviimiseks kasutasin kvalitatiivset uurimismeetodit. Kvalitatiivne uurimismeetod võimaldab tõlgendada inimeste autentseid, subjektiivseid kogemusi (Silverman, 2010) ning koguda põhjalikke kirjeldusi inimeste arvamusest ja käitumisest (Õunapuu, 2014). Kvalitatiivse uurimismeetodi kasutamine võimaldas saada infot IKT- ja sotsiaalvaldkonna esindajate omavahelise koostöö kogemuste ja tõlgenduste kohta.

2.2 Andmekogumise meetod

Andmekogumismeetodina kasutasin intervjuud, mis on kvalitatiivse uurimise üheks põhiliseks andmekogumise meetodiks (Õunapuu, 2014). Kuna IKT- ja sotsiaalvaldkonna esindajate koostöö on sotsiaalvaldkonnas üsna uus teema, oli minu jaoks osalejate arvamuse kuulamine oluline ning sellest lähtudes valisin intervjuu, sest selle andmekogumise meetodi eeliseks on see, et see võimaldab andmeid koguda olukorrast ja vastajast lähtudes (Laherand, 2012). Seda meetodit saab kasutada ka olukorras, kus valdkond on vähe uuritud ning on raske ennustada, kui palju ja mida vastaja räägib (Laherand, 2012).

Intervjuu läbiviimiseks on erinevaid viise, millest mina valisin poolstruktureeritud intervjuu. Poolstruktureeritud intervjuu algab kavakindlalt, kuid kulgeb avatult, lähtudes situatsioonist ja võimaldab jooksvalt kohandada ettevalmistatud küsimusi ja küsida täpsustavaid küsimusi (Laherand, 2012, Lepik, Harro-Loit, Kello, Linno, Selg ja Strömpl, 2014, Õunapuu 2014).

2.2.1 Intervjueeritavad

Uuringusse olid kaasatud inimesed, kes on kokku puutunud sotsiaaltöö valdkonna innovaatiliste lahenduste loomisega.

Intervjueeritavateks olid:

- Kaks Garage48 meeskonna liiget,
- Kaks inimest, kes osalesid Garage48 poolt korraldatud häkatonidel ja olid häkatonidel arendatava idee autorid,
- Kaks IT-arendajat, kes võtsid osa Garage48 korraldatud Heaolualgutest,
- Kaks Sotsiaalministeeriumi töötajat, kes olid osaliselt seotud Garage48 Heaolualgute üritusega.

Uuritavate isikute konfidentsiaalsuse säilitamiseks olen vastajad märkinud tähe “G“, “H“, “A” ja “S” ja numbriga. G1, G2 on tähistatud Garage48 meeskonna liikmed; H1 ja H2 häkatonide ideeautorid; A1 ja A2 on arendajad ja S1 ja S2 Sotsiaalministeeriumi töötajad. Lisaks olen analüüsist välja jätnud kõik andmed, mis võiksid teha intervjueeritavad äratuntavaks kolmandale osapoollele.

2.3 Andmete kogumise protsess

Intervjuu kava koostas 2018. aasta sügisel. Uurimisküsimustele toetudes tuletasin järgmised teemablokid:

- Kogemus koosloome protsessis osalemisest,
- Koostöö erinevate rühmade vahel,
- Koosloome protsessi väljundid,
- Erinevate osapoolte, kes võtavad koosloomest ja koostööst osa, suhtumine teineteisesse.

Igale osalejate rühmale koostas 2018. aasta sügisel seitse kuni kolmteist küsimust.

2.4 Uurimuse käik

Intervjuud viisin läbi ajavahemikus november 2018 kuni märts 2019. Võtsin potentsiaalsete intervjuueeritavatega ühendust e-kirja teel, kirjas tutvustasin uurimuse eesmärki ning andsin lühikese selgituse sellest, miks otsustasin antut teemat uurida. Vastukaja oli väike, aga uuritava teemaga tegelevate inimeste ring ei ole Eestis väga suur, mistõttu ei olnud esialgse valiku luhtumise järel võimalik valida uusi osalejaid ja seega tegin otsuse saata potentsiaalsetele intervjuueeritavatele veel kord e-kiri.

Peale osalejatelt nõusoleku saamist, leppisime kokku intervjuu aja ja koha, vastavalt sellele, kuidas neile kõige mugavam oli. Osalejate soovist lähtudes toimusid intervjuud kas intervjuueeritavate töökohtades või kohvikutes. Intervjuude kestus varieerus 41 minutist kuni 1 tunni ja 26 minutini.

Enne intervjuude algust leppisime kokku, mis keeles me teeme intervjuu. Mitmed intervjuueeritavad rõhutasid, et neile ei ole vahet, mis keeles intervjuu teha. Intervjuueeritavatele, kelle emakeel oli kas eesti või vene keel, pakkusin mugavuse mõttes võimalust jätkata nende emakeeles. Intervjuu keele valisid intervjuueeritavad ja selle tulemusena toimus 1 intervjuu vene keeles, 2 intervjuud inglise keeles ja 5 intervjuud eesti keeles.

Enne intervjuueerimise algust tutvustasin uuesti ennast, oma uurimuse sisu ja eesmärki, intervjuu läbiviimise protsessi ning küsisin nõusolekut intervjuu salvestamiseks. Intervjuude salvestamiseks kasutasin kahes nutiseadmes helisalvestusprogrammi. Kahte nutiseadet kasutasin selleks, et olla kindel, et andmed ei lähe kaduma.

Mõned intervjuueeritavad hoiatasid enne intervjuud, et nad ei pruugi olla õiged inimesed, keda intervjuuerida ning neil ei pruugi olla infot, mida mina vajan. Leppisime kokku, et alustame intervjuuga ning kui intervjuueeritav ei oska mõnele küsimusele midagi vastata, läheme lihtsalt teemadega edasi.

Intervjuu lõpus ütlesin, et küsimused on lõppenud, ent kui intervjuueeritav tahab teema kohta midagi lisada või midagi küsida, on see nüüd võimalik. Kui intervjuueeritav ei soovinud midagi lisada, tänasin teda intervjuu eest ja panin helisalvestusprogrammi kinni. Mõnel korral järgnes

sellele vabam vestlus, kus intervjuueeritavad väljendasid oma valmisolekut taas suhelda, kui mul on lisainfot vaja. Lisaks jagasid intervjuueeritavad kontakte, mis võiksid olla kasulikud uurimustöö kirjutamiseks.

2.5 Uurimuse eetiline aspekt ja eneserefleksioon

2.5.1 Intervjuueeritavad

Üheks keerulisemaks aspektiks ja takistuseks uurimuse läbiviimisel oli intervjuueeritavate leidmine ja nendega kontakti loomine. Esmalt otsisin üles üritusega Heaolualgud seotud olnud Garage48 liikmed ning proovisin nendega e-posti teel kontakti saada. Saatsin e-kirja ka kahele Sotsiaalministeeriumi e-teenuste arengu ja innovatsiooni valdkonna osakonna töötajale. Kahjuks ei õnnestunud sel moel uuringus osalejaid leida, sest inimesed jätsid kirjadele vastamata või ei olnud neil huvi sel teemal rääkida.

Peale e-kirja saatmist ning vahel ka paari nädala pikkust ootamist oli natukene piinlik ning ka ebamugav samu inimesi teist korda tülitada. Selline lähenemine tundus olevat pealetükkiv. Kuna mul olid valitud kindlad osalejate rühmad, ei olnud võimalik otsida teisi osalejaid ning pidin proovima uuesti ühendust võtta.

Jätkasin osalejate otsimist, rõhutasin oma e-kirjas, et nende arvamus on minu jaoks väga oluline ja suureks abiks uurimustöö kirjutamisel. Pärast teist või kolmandat korda ühenduse võtmist avaldasid mitmed inimesed nõusolekut ning vabandasid, et ei vastanud e-kirjale varem. Kaks inimest vastasid, et nad ei oska sellel teemal rääkida.

Esimesena nõustus minuga kohtuma ja intervjuud andma üks Garage48 töötaja. Intervjuueeritava ajapuuduse tõttu oli raske leida ühist aega, kuid lõpuks see õnnestus. Järgmiste uuritavateni jõudsin, kasutades lumepallivalimit, mis Õunapuu (2012) järgi võimaldab ära kasutada sidemeid sihtgrupi liikmete vahel. Garage48 töötaja andis mulle ühe häkatoni osaleja kontakti ning andis ka ühe Sotsiaalministeeriumi töötaja nime, kes on olnud kaudselt seotud häkatoni üritusega. Leidsin antud töötaja kontaktid Sotsiaalministeeriumi kodulehel ning võtsin temaga e-posti teel ühendust. Pärast seda, kui need intervjuud olid tehtud, saatsin ühele Helpificu eestvedajale e-

kirja, kes nõustus minuga suhtlema ja soovitas ühendust võtta ühe Sotsiaalministeeriumi töötajaga. Seejärel proovisin taas kirjutada Garage48 töötajale, kes ei saanud minuga ajapuuduse tõttu suhelda aga aitas organiseerida kohtumist ühe teise meeskonnaliikmega.

Kõige keerulisem oli leida IT arendajaid, kes on sotsiaalsektorile IT arendusi teinud, kuid tänu sellele, et tekkis hea kontakt Garage48 meeskonna liikmetega, saatis üks Garage48 töötaja pärast intervjuud mulle kahe IT-arendaja kontaktid, kes olid nende üritusest osa võtnud. Ühe arendajaga võtsin ühendust Facebook'i vahendusel. Minu jaoks oli üllatav, et IT arendajad nõustusid kohe minuga kohtuma ning sobiva aja kokkuleppimine läks kergelt, sest eelnevalt küsisin ühe häkatonil osaleja käest IT arendajate kontakte, kes olid temaga ühes meeskonnas. Mõne aja pärast kirjutas ta mulle, et kahjuks IT arendajad ei ole huvitatud minuga rääkimisest ning neil pole aega.

2.5.2 Intervjuu protsess

Muretsesin, et osalejate huvi teema vastu on madal, minuga ei taheta pikalt vestelda ning intervjuudest ei tule piisavalt vajalikku infot. Paljud intervjuueeritavad mainisid ka, et ei ole varem mõelnud IKT ja sotsiaalvaldkonna spetsialistide vahelisele koostööle ning otsene kokkupuude selle teemaga neil puudub. Intervjuude käigus selgus, et tegu on alusetu hirmuga. Osalejad olid väga altid sel teemal rääkima ja jagasid hea meelega kasulikke kontakte.

IT arendajatega intervjuud läbi viies kartsin, et nad lähevad liiga tehniliseks, et minu teadmised IT valdkonnast ei ole intervjuu jätkamiseks piisavad ning nad ei võta mind tõsiselt. Kasutasin oma igapäevast värbajana töötamise kogemust, mille käigus suhtlen ka arendajatega ning see aitas ühist keelt leida.

Intervjuud läbi viies püüdsin jääda neutraalseks ja kuulata tähelepanelikult kõnelejat, et vajadusel lisaküsimusi esitada. Lähtuvalt vastustest sõnastasin mõned küsimused ümber, et need oleksid intervjuueeritavale paremini arusaadavad. Osad küsimused olid natukene keerulisemad ning nendega koos jagasin selgitusi. Kui intervjuueeritav ei osanud vastata, liikusime järgmise küsimuse juurde.

Rõhutasin intervjuueeritavatele, et uurimuse läbiviimisel jääb kõik konfidentsiaalseks. Kõik osalejad andsid suulise nõusoleku intervjuu salvestamiseks. Pärast intervjuudega lõpetamist oli selge, et kõik hirmud olid alusetud. Osalejad olid toetavad ja mitmed palusid, et saadaksin neile valminud lõputöö.

2.6 Andmete analüüsi protsess

Salvestatud intervjuud transkribeerisin. Intervjuude transkribeerimiseks kasutasin kõigepealt kahte veebipõhist kõnetuvastuse programmi. Eestikeelsete intervjuude transkribeerimiseks kasutasin TTÜ Küberneetika Instituudi foneetika- ja kõnetehnoloogia laboris väljatöötatud tehnoloogiat ja mudeleid (Alumäe, Ottoka, Asadullah, 2018). Inglise- ja venekeelsete intervjuude transkribeerimiseks kasutasin vabavaralist programmi Speechmatrics, mis asub aadressil <https://www.speechmatrics.com>. Mõlemaid programme oli lihtne kasutada, transkribeeritud tekst saadeti 15 minuti jooksul e-mailile. Speechmatrics programm üritas ka vahet teha, kes küsib, kes vastab; eestikeelne programm ei võimaldanud seda. Nii eesti- kui ka ingliskeelne kõnetuvastuse programm toimisid hästi ja aitasid aega säästa. Saadud transkriptsioonidesse märkisin järgmise etapina üles ka mitteverbaalse informatsiooni: pausid– lühemad pausid (.), veidi pikemad pausid (...), pikad mõtlemispausid (mõtleb); samuti ka erinevad emotsioonid – (ohkab), (naerab), (muheleb).

Andmete analüüsimiseks kasutasin temaatilist analüüsi. Kvalitatiivne temaatiline analüüs võimaldab keskenduda teksti peamistele, tõenäolise vastuvõtu seisukohast olulistele tähendustele (Kalmus, Masso, Linno, 2015). Minu uurimustöö valdkonda on üsna vähe uuritud ning Kalmus jt (2015) järgi sobib temaatiline analüüs just vähe uuritud valdkondade ja teemade uurimisel, kui eelnevat teadmist uuritava valdkonna kohta on vähe ning kui uurimuses osalejate maailma mõistmine on eriti oluline.

Kodeerimine on kvalitatiivse analüüsi üheks põhiliseks operatsiooniks, mille käigus jaotatakse tekst osadeks, eesmärgiga teksti põhjalikult uurida ja mõista (Kalmus jt, 2015). Kodeerimise protsessi käigus ühendatakse kõik saadud andmed ning nendest andmetest tuvastatakse teemad (Ezzy, 2002). Kõigepealt kodeerisin transkribeeritud teksti, kasutasin avatud kodeerimist, st, et ma ei olnud eelnevalt sõnastanud koode. Lugesin transkriptsioone mitmeid kordi ning märkisin ära tekstilõigud, laused ja märksõnad, mis on uurimuse seisukohast olulised ning andsin neile

avatud kodeerimist kasutades koodid. Koodide põhjal lõin erinevad kategooriad, koondades kokku kõigi uurimuses osalejate transkriptsioonide koodid ning organiseerides tsitaadid vastavate kategooriate alla. Tekkisid järgmised kategooriad:

- Häkaton: ürituse eesmärk, üritusel osalejad, osalejate kogemused, miks osaleda häkatonidel, Garage48 meeskond, näited lahendustest, mida on häkatonidel arendatud, mis saab lahendustest pärast üritust, ideetalgud, mille poolest Ideetalgud erinevad teistest häkatonidest,
- Koostöö: Garage48 meeskonna koostöö avaliku ja erasektoriga, sektorite omavaheline koostöö, koostöö erinevate valdkondade spetsialistide vahel,
- Sotsiaalvaldkond ja IT sektor: sotsiaaltöötajate IKT oskused, IT spetsialistide huvi sotsiaalvaldkonna vastu, sotsiaalvaldkonna huvi IT valdkonna vastu, näited IT lahendustest, mis on suunatud sotsiaalsektorile.

3 ANALÜÜS

Järgnevalt kirjeldan erinevate osalejate kogemusi koosloome protsessis ning kirjeldan koosloome olulisi komponente. Koosloome protsessi näitena kasutan Garage48 poolt korraldatud häkatone, milles intervjueritavad olid osalenud. Lisaks toon näiteid innovatiivsetest lahendustest sotsiaaltöös, millest intervjuudes osalejad rääkisid.

3.1 Koosloome protsess

Järgnevas peatükis kirjeldan mitmete erinevate osapoolte kogemusi koosloome ja koostöö protsessis osalemisest, milliseid spetsialiste võiks nende arvates innovatiivsete lahenduste loomiseks kaasata ning millised on need koosloome komponendid, mis on vajalikud, et koosloome õnnestuks. Lisaks toon näiteid, kuidas riigi- ja erasektor toetavad koosloomet.

3.1.1 Häkatoni formaat osalejate ja Garage48 meeskonna pilgu läbi

Garage48 on asutatud kaheksa aastat tagasi ning eesmärgiks on toetada uusi ideid ja ettevõtteid. *“Kui nad Garage asutasid kaheksa aastat tagasi tegelikult nende üks idee oligi see tagasi anda kogu sellele IT-maailmale startup ettevõtetele /.../ neil oligi mõte, et nagu tagasi anda midagi oma seda teadmist just, häkatonide raames, kuidas alustada ettevõttega, kuidas ühes oma ideest jõuda kuhugi edasi.”* (G2). Tänapäeval Garage48 meeskonnal on väga palju kompetentse, et korraldada häkatone ka välismaal ning mitmed Eesti edukad ettevõtted, kes tahavad jagada oma kogemusi laiemale ringile, toetavad neid selles. Garage48 meeskond korraldab häkatone Lätis, Leedus, Ukrainas, Gruusias Valgevenes, põhiliselt Ida-Euroopas. *“Me näeme, et Eesti noh on jõudnud nagu nendest [riikidest] ette, samas meil olekski anda seda oma teadmisi ja kõike tagasi”* ning rõhutas intervjuus, et Eesti idufirmad on väga huvitatud oma kogemusi jagama ja kuulama, mida mujal maailmas tehakse. Investorid üritavad alati Garage48 poolt korraldatud häkatonidele kohale tulla või siis hiljem meeskonnalt tagasisidet küsida ja uurida, milliseid lahendusi meeskonnad on loonud. *“Kui mingitel investoritel ei ole õnnestunud noh, nii-öelda kohale tulla üritusele finaalsiks, mis iganes, tihti küsitakse nagu hiljem, et mis teie ettevõtted seal olid ja võitsid ja mida nad tegid.”* (G2) G2 on tähele pannud, et Eesti kogemused innovaatiliste

lahenduste arendamisel on mujal maailmas hästi tuntud ja sellepärast on Garage48 oma meeskonnaga alati teistesse riikidesse teretunud.

Häkatoni formaati kasutatakse IT sektoris. Kuid üks Garage48 meeskond kasutab IT valdkonna arendamisel tuntud häkatoni meetodit väljaspool IT valdkonda, kasutades ära selle meetodi spetsiifilisi mooduseid ideede arendamiseks valmis lahendusteks mitmetes sektorites, näiteks - haridus-, tervishoiu või sotsiaalvaldkond, üritused, mis on suunatud naiste kaasamisele IT sektorisse. Lisaks korraldatakse ka tehnilisi häkatone, näiteks selliseid, mis on seotud küberkaitsega.

Garage48 korraldatavate häkatonide puhul, selleks et meeskond saaks üritusest osa võtta, on vaja kaasata järgmisi rolle: disainer, arendaja ning valdkonna eksperdid, G1 lisas märkusena, et üldjuhul, kui need rollid ei ole esindatud, ei arenda meeskond selle ürituse raames oma ideed edasi ning rõhutab, et meeskonnas peab kindlasti olema IT arendaja. Lisaks, on olemas rühm, mida tihti nimetatakse visionäärideks ja mis hõlmab inimesi, kellel on turunduse taust või teadmised. Osalejaid leitakse tänu oma võrgustikule, Garage48 meeskonnal on olemas listid osalejatest, kes on kunagi nende üritustel osa võtnud. Lisaks, ollakse aktiivsed sotsiaalmeedias, näiteks toodi Facebook või nende blogipostitused, kus jagatakse infot toimunud üritustest.

Väga tihti eelneb häkatonile eelüritus, mida nimetatakse ideepäevadeks. Need on mõeldud selleks, et toetada ja valmistada paremini ette osalejaid: *“Need aitavad teemasid rohkem avada või paremini ideid formuleerida.”* (G2) Eelürituste raames toimuvad erinevad inspiratsioonikõned ning korraldatakse erinevaid töötubasid, mis on sissejuhatuseks häkatonidele. A1 osales töötoas, kus räägiti häkatoni meeskonna liikmete omavahelisest koostööst ning leiab, et ülesanded, mida tehti töötoas, on tal aidanud aru saada koostöö tegemisest või meeskonna juhtimisest, eriti nüüd, kui tal on oma ettevõtte ja alluvad. Põhiüritus, kus juba tegeletakse ideede arendamisega ja välja töötamisega, toimub järgmiselt - kõigepealt esitavad erinevate ideede autorid oma ideid, mida nad tahavad edasi arendada, inimesed kuulajate hulgast liituvad idee autoritega, kelle ideed kõige rohkem meeldisid ja siis moodustatakse meeskonnad. Kui meeskonnad on moodustatud, on nende ülesandeks teha 48, 24 või 12 tunni jooksul toote või lahenduse prototüüp. Intervjuus osalenud Garage48 esindajad räägivad, et häkatoni formaadi iseärasus ongi, et lühikese aja jooksul intensiivses koostöös teineteist inspireerides jõutakse ideed arendades kuhugi edasi. *“Mulle meeldib häkatoni formaat, ei ole aega niisama rääkimiseks, 48 tunni pärast tahetakse näha prototüüpi”.* (H2) Üritusest

võtvavad osa ka mentorid, kelle on tavaliselt erinev taust - IT või turunduse taust või teadmised konkreetsest valdkonnast, nemad ka hindavad ja valivad võitja. Lisaks valitakse Facebooki vahendusel välja publiku lemmik.

3.1.2 Erinevate spetsialistide ootused ja tegelikud kogemused häkatonis osalemisel

Osalejate kogemused häkatonidel osalemisest on olnud positiivsed. Kõikide osalejate peamiseks eesmärgiks oli luua lühikese aja jooksul lahenduse prototüüp. Aga paljudel osalejatel olid ka omad isiklikud eesmärgid, mida nad tahtsid selle ürituse raames ära teha. Ideede autorid toovad näiteks, et tänu häkatonile nad said oma ideid teostatada. H1 räägib: *“Mul oli väga hea meel, et sinna põhiüritusele läksin, et et ... see, et, et sain kogu selle nii-öelda (.) idee (.) tegelikult mingil määral realiseerida.”* Uurimuses osalenud IT arendaja, A1, kellel tänaseks on juba oma ettevõtte, eesmärgiks oli häkatonil oma ideed testida. Ta räägib, et häkatoni intensiivne formaat ja erinevad osalejad võimaldasid tal lühikese ajaga (48 tunniga) näha oma idee puudusi. Lisaks leiavad osalejad, et tänu häkatonidele said nad uusi tutvusi, panustada kodanikke heaolusse ja ka kogemuse, kuidas töötada koos inimestega, kes on teistest valdkondadest.

Intervjuueeritavad H1 ja H2 kellel puudub IT taust, tõid välja seda, et nad olid enne üritust ebakindlad ja kahtlesid, kuidas nad hakkama saavad ning kuidas sobivad ülejäänud osalejatega koostööd tegema, sest neil kummalgi ei olnud IT tausta. Nad olid arvamusel, et häkaton on rohkem suunatud IT inimestele. H2 räägib, et oli enne häkatoni arvamusel, et temast ei ole seal eriti kasu, *“Kartsin, minu ainukeseks ülesandeks jääb ainult kohvi tegemine, sest mul ei ole erilist ekspertsiisi.”* Tegelik osalemise kogemus näitas, et tegu oli alusetu hirmuga ning osalejad tõid häkatoni üheks väärtuseks seda, et üritusest saavad osa võtta, kõik, kes tahavad midagi ära teha ning formaat, kus intensiivne koostöö toimub kõigi osalejate jaoks neutraalses kohas, toetab erineva ettevalmistusega ja erinevates valdkondades töötavate spetsialistide koostööd. G2 häkatonide korraldajana ütleb: *“Iga inimene, kes ja tunneb huvi, tahaks osaleda leiaks endale nagu selle nii-öelda rolli, rolli või koha.”* Sotsiaalvaldkonna töötajatel on ka suur potentsiaal panustada häkatonidel. Ebakindluse ja eelnevate hirmude kõrval tõi H2 esile sotsiaaltöö taustaga inimeste tugevused häkatonil osalemiseks: ta leiab, et nad saavad panustada suhtlemisele häkatoni formaadis koostöötamise protsessis suhtlemisele, sest oldi arvamusel, et IT spetsialistid pigem ei taha seda rolli endale võtta. *“Kui suhtlus on laual, see on see koht, kui sotsiaaltöötaja saab tegutseda, sest neil on paremad suhtlemisoskused.”* H2 kasutas IT arendajate kohta sõna

“*antisotsiaalne*”. Häkatonil on suhtlemist palju - kõik algab sellest, et oma ideed peab esitlema, suhtlema tiimikaaslastega, mentoritega, juhtima meeskonda, siluma meeskonna siseseid konflikte jne. Häkatonidel osalevad inimesed, kellel on erinev taust ja kes igapäevaselt üksteisega kokku ei puutu. Sotsiaaltöötaja võib olla üheks peamiseks lüliks meeskonnas, sest sotsiaaltöötajad on harjunud oma igapäevatoos väga erinevate inimestega suhtlema. Tänu oma suhtlemisoskusele aitab sotsiaaltöötaja hoida ka meeskonda koos ja kõike seda saavad enda peale võtta sotsiaaltöötajad. H1 rõhutab, et häkatonil on võimalus saada kontakte, mis võivad olla kasulikud idee edasiarendamiseks. Intervjuus IT arendajatega tuli välja, et ta osales ühel üritusel oma ideega, tema arvates oli idee väga hea, kuid tal ei õnnestunud meeskonda koos hoida, et seda ideed edasi arendada ning tänaseks on meeskond laiali läinud ning seda ideed ei arendata edasi. A2 arvamusel oli asi selles, et tal ei ole nii häid suhtlemisoskusi, et meeskonda koos hoida. Seega on hästi oluline, et meeskonnas oleksid inimesed, kes vastutaksid suhtluse eest, sest sellest sõltub, millise kogemuse häkatonide osalejad saavad. H2 on lisab, et kui sotsiaaltöötajad võtavad suhtlust enda peale, annab see IT arendajatele võimaluse keskenduda tehnilistele ülesannetele.

H2 leiab, et sotsiaaltöötaja võib häkatonidel võtta enda peale projektijuhi rolli, “*Ma nägin, kuidas teistes meeskondades sotsiaaltöötajad võtsid loomulikult enda peale projektijuhi rolli.*” Projektijuhi ülesandeks on meeskonna kooshoidmine, jälgimine, et meeskond peaks tähtaegadest kinni ning suhtlemine erinevate osapooltega ning sotsiaaltöötajatega, H2 arvates saavad nende ülesannetega hästi hakkama.

Häkatonil üheks positiivseks küljeks on see, et üritusest saavad osa võtta inimesed, kellel ei ole spetsiifilisi erialaseid teadmisi. A1 on osalenud mitmel häkatonil ning viimasele, mis oli suunatud haridusele, tuli ta kohale oma meeskonnaga, aga ürituse jooksul liitusid temaga kooliõpilased: “*Meie meeskonnaga liitus kaks tüdrukut, üks oli 10 aastat vana ning teine oli 12. Nemad tegid väga palju meie disaini jaoks. Nad aitasid meil nime valida, käisid küsisid teiste osalejate käest, mis nimi teile rohkem meeldib.*” (A1) A2 leiab, et häkatonidel, mis on sotsiaalvaldkonnaga seotud, on rohkem huvitavamad inimesi, kui need, mis on suunatud IT-le ning seal räägitakse teemadel, millega igapäevaselt kokku ei puutu. “*Immigratsiooni teemal, et meil oli seal mingisugune tüüp, ma kuulsin rohkem kahe päeva jooksul neist probleemides, kui ma olen viimase kahe aastaga. Mul oli hullult huvitav silmaringi laiendada.*” Mitmed vastajad leidsid, et häkatonidel on võimalik kohtuda erinevate inimestega. H1 räägib, et on saanud endale palju tutvusi, ta tutvus inimestega, kellega muidu võib olla ei oleks kunagi kohtunud, tõi näite, kuidas üks Garage48 töötaja saadab siiaaani infot uute ja tema jaoks kasulike ürituste kohta.

3.1.3 Üksteisest arusaamine koosloome protsessis

Ideautorid H1 ja H2, kellel ei olnud IT tausta, leidsid, et tundsid ennast enne häkatoni üritust ebakindlalt. Üheks ebakindluse põhjuseks toodi oma hirmu, et häkatonil kasutatav sõnavara on liiga IT valdkonna spetsiifiline, millest on raske aru saada. Selline kogemus oli ka ühel osalejel: *“Keel, mida kasutati häkatoni, viis, mida kasutasid mentorid, oli liiga professionaalne. Peame suhtlema nii, et ka tavainimesed saaksid aru”* (H2) Intervjuude ajal panin tähele, et nii arendajad, kui ka Garage48 töötajad kasutasid kohati tehnilist, IT valdkonnale ja iduettevõtetele omast sõnavara: *backend, Python, PHP, make up, CEO, VR, skeelima, legacy, pivot, AI, Fintech, Startup.*

Tavaliselt on häkatoni põhikeeleks inglise keel, kuid selleks, et kõik Heaolutalgude häkatoni osalejad tunneksid ennast hästi ja mugavalt siis seda konkreetset üritust korraldati eesti keeles ning kaasati Garage48 meeskonnast inimene, kes räägib ka vene keelt. *“Kui te olete umbes 65 aastane, siis tõenäoliselt te ei räägi inglise keelt, aga eesti keeles räägite /.../ Eesti keeles korraldasime selleks, et auditoorium oleks rohkem sihtitum. IT arendajaid köidab inglise keel, kuid antud juhul me ei otsi lahendust IT arendajale, aga teisele, spetsiifilisele rühmale. Oldi arvamusel, et antud sihtrühmale eesti keel sobiks paremini.”* (G1) Veel üheks põhjuseks, mis häkatonid toimuvad inglise keeles, on et IT sektoris inglise keel on väga levinud ja kõikidele arusaadav. *“Häkatonil osalevad noh, on alati väga erinevast rahvusest ja need enamasti oskavad inglise keelt.”* (G2) G1 leiab, et arendajaid saab *“meelitada”* inglise keelega.

3.1.4 Omavahelise koostöö olulisus koosloome protsessis

Sõna “koosloome” oli vastajatele võõras, sellest rääkis ainult üks osaleja H2, teistele see termin oli võõras. Uurimuses osalejad, kui rääkisid häkatoni formaadist ja üritusest kasutasid sõnu “meeskonnatöö” või “tiimitöö”, keegi ei kasutanud sõna koostöö. Küll aga räägiti intervjuudes koguaeg - *“tegime koos”, “arendasime koos oma meeskonnaga”, “meeskonnatöö”* jne. Samamoodi intervjuueeritavad rääkisid meeskonna- ja tiimijuhist, kui inimesest, kes juhib kõike protsesse selles nende koos töötamise protsessis kui nad tegelevad lahenduse arendamisega. Intervjuudes osalejad ei eristanud meeskonnatööd koostööst, oma analüüsis kasutan intervjuueeritavate sõnastust, ega süvene sellesse, kas nende omavaheline koostöö oli

meeskonnatöö selle mõiste teoreetilises tähenduses või mitte kuna see ei olnud minu uurimistöö eesmärk.

Kõik vastajad rõhutasid, et koosloome ja koostöö puhul on hästi oluline omavaheline koostöö. *“Sul võib-olla see idee olnud juba ma ei tea kodus kaks aastat ja sa istud, aga ongi üks nagu seal laua taga nagu istud ja mõtled /.../ Ja sa tuled kokku ja siis ongi sul mentorite punt, need teised osalejad. Sa saad seal kokku uute inimestega, võib-olla näed omal mingil murel hoopis mingit teist nüanssi. Et kogu see nagu inimeste seltskond /.../ see õhustik inspireerib”* (G2). A1 toob näitena arendajaid, kes eelistavad programmeerida nii, et neid keegi ei segaks ning väga tihti ei ole neil inimesi, kes neid toetaksid ning seetõttu jäävad projektid lõpetamata ja ideed ellu viimata. *“Isegi kui neil on uued ideed, neile lihtsalt meeldib koodi kirjutada oma ette. /.../ neil on palju lõpetama asju /.../ Neil on tihti viis erinevat ideed, mis maksavad miljoneid, aga nad ei vii neid lõpuni.”* (A1) Paljud rõhutavad, et ükski midagi ära teha on keeruline ning hea meeskonnaga on suurem tõenäosus midagi ära teha.

Vastajad toovad esile, et oluline on, et inimestel oleks hea teineteisega töötada. Keegi ei osanud konkreetselt sõnastada, mis on need head omavahelist koostööd iseloomustavad jooned. *“Tegelikult kõik need inimesed, kellega seal kokku saad, on ju tegelikult võõrad, tundmatud inimesed ja see on väga suur loterii, nii et kas sulle sobib koostöö nende inimestega või mitte.”* (H1) A2 meenutab, et ühel Garage48 üritusel oli meeskond omavahel nii riidu läinud, et pool meeskonnast lahkus üritusest. H1, kes on osalenud Garage48 eelüritusel ütleb, et esialgne meeskond, mida ta endale sai, ei toimunud. Tal ei olnud nendega klappi ning osalejad olid tema arvates negatiivsed ja ei olnud valmis kaasa mõtlema, mida ja kuidas peaks arendama. Osalejad rõhutavad, et on oluline, et igaühel oleks oma roll ning kõik saaksid ühtemoodi aru, mida ja kuidas tehakse. *“Sinna nagu ootaks inimesi, kes oleksid valmis nagu panustama, midagigi tegema, et sinna ei ole vaja inimesi, kes lihtsalt räägivad, et sellega nagu ei tule mingeid tulemusi.”* (H1) Kui toimus põhiüritus, sai H1 endale teise meeskonna, kellega oli lõpuni ning neil sujus koostöö juba väga hästi. Selleks, et osalejatel õnnestuks koostöö, organiseerib Garage48 erinevaid teemadega seotud töötubasid.

Osalejad leiavad, et koostöö õnnestumiseks on väga tähtis, et oleks olemas tugev juht, G2 ütles, et tavaliselt see on idee autor, kellel on kõige suurem kirg ja tahe ideed edasi arendada ja tal on olemas kindel visioon, mida tahetakse teha. Üheks meeskonna juhi ülesandeks on meeskonna hoidmine. H2 tõdes, et tema idee jäi realiseerimata, sest ta ei osanud meeskonda koos hoida.

“See tiim sõna otseses mõttes vajus niimoodi (näitab kättega) puhh pärast häkatoni, võib olla ma ei osanud koos hoida.” (A2) H1, kellest kujunes meeskonnajuht, räägib, et meeskonna juht on see isik, kellel on autoriteeti, kes lahendab arusaamatusi ja kes võtab vastutuse enda peale.

3.1.4.1 Raskused, millega võidakse kokku puutuda koosloome ja koostöö puhul

Üheks suureks väljakutseks on hoida koos inimesi, kellega alustati lahenduse arendamist. A2 toob esile et pärast häkatoni läheb enamus meeskondi laiali ning idee kustub ära, sellega ei tegeleta edasi. *“No ma ei tea, ideed elavad nii kaua kuni, elavad meeskonnad nende ümber (.) aga kui need meeskonnad nagu kuidagi vajuvad ära /.../ läheb aeg mööda järjest rohkem ja rohkem tuleb Slack'i² chattis või kuskil läheb kuni see lõpuks on nagu täielik ... selline null, mitte midagi.”* Põhjusi on mitmeid, aga üheks toodi välja, et inimestel on hästi erinev taust ja neile peab lähenema erinevalt, mis võib olla raske. H1 räägib: *“Et, et see on minu jaoks olnud nagu tohutu katsumus, et kuidas nagu see kogu kompott kokku panna, et kuidas teha nii, et nad tunneksid meeskonnana”* ning toob näitena : inimesed, kellel on sotsiaaltaust, tahavad rohkem rääkida, IT spetsialistid on palju introvertsemad, vihkavad koosolekuid, venitusi, nad tahavad kiiremini minna programmeerima. Disainerid tahavad palju tähelepanu, tahavad ennast loominguliselt väljendada. Inimene, kellel on äriduse taust on väga fokuseeritud numbritele.

Lisaks, toodi välja, et hästi keeruline on leida ühist aega, kuna kõikidel on olemas oma põhitöökoht ning paljud inimesed arendavad tooteid vabast ajast. H1 ütles, et tema meeskonnas elab üks inimene Tartus, teine käib tööl välismaal ning ühise aja leidmine on väga keeruline. Tunti ka puudust ühisest füüsilisest ruumist, kus kõik meeskonnaliikmed saaksid kokku, et oma ideid edasi arendada. Garage48 üritab anda häkatoni võitjatele auhindadeks teatud perioodiks tasuta kasutamiseks tööruume, et meeskond saaks kokku. Selleks, et meeskonnad arendaksid oma ideid edasi, üritab Garage48 hoida sidet osalejatega, vahetatakse e-kirju, saadakse kuskil üritustel kokku.

Osalejad leiavad, et kui hakatakse arendama tooteid nullist oma meeskonnaga, peaks inimestel olema valmisolek proovida enda jaoks uusi ja võõraid rolle, see on oluline. *“Meie startupides ei*

² Slack on pilvepõhine suhtluskanal, mis on mõeldud meeskonna vaheliseks suhtluseks. Kasutades seda kanalit saab teha grupivestlusi ja kõnesid, vahetada faile. Rohkem infot on võimalik leida siit: <https://slack.com>

kanna ühte mütsi, me kanname mitu erinevat mütsi koguaeg.”³ (A1) Häkatoni formaat toetab, et osalejad kombineeriks oma oskusi ja kompetentse. Garage48 meeskond leiab, et innovaatilisi lahendusi saab luua, kaasates erinevate oskuste ja pädevustega inimesi *“Et jõuaks nagu ideest kuhugi, ongi vaja see, et ühes meeskonnas oleks erinevad oskused kaetud.”* (G2). Need oskused ei pea olema erialateadmised vaid inimeste oskused, mida nad ei saa igapäevaselt kasutada. H1 nimetas üheks oma tugevuseks avaliku esinemist, aga enne häkatoni ei olnud tal võimalust seda oskust ära kasutada. Häkatonide osalejad, H1 ja H2 toovad esile, et said häkatonil harjutada ka müügiost, sest selleks, et saada meeskond kokku, pidid nad oma ideed osalejatele müüma.

A1 rõhutab, et on oluline, et meeskonna liikmed oleksid nõus teineteist kuulama ja saaksid teistest meeskonnaliikmetest aru. A1 toob näitena, et töötades arendajana ühes firmas, nägi ta pealt, kuidas arendajad ja projektijuhid ei mõistnud teineteist, arendajad ei saanud aru, miks projektijuhid nõuavad neilt mingite asjade täitmist, projektijuhid ei saanud aru, miks arendajad ei tee midagi. Tulemus oli väga halb õhkkond ning produktiivsus oli hästi madal.

3.1.5 Mida on vaja meeles pidada luues uusi ja innovatiivseid lahendusi

Taustateadmised probleemist on uute arenduste loomisel hästi olulised, sest vastasel juhul võidakse luua lahendust, mida keegi ei ole huvitatud kasutama või mis on juba olemas. Uurimuses osalejad rääkisid, et nad märkasid Heolutalgudel, et osalejatel jäi puudu taustteadmistest olemasolevate lahenduste kohta: *“Aga see tähendabki seda, et need lahendused, mis meil on, et neid kas ei teata või siis nad ei ole nii mugavalt kasutatavad.”* (S1) Uurimuses osalenud Sotsiaalministeeriumi esindaja toob näite *“Aga mis puudutab üldse sotsiaalvaldkonda ja IT-lahendusi (...) siis samas häkatonil näiteks oli minu meelest väga õpetlik see, et üks võistkond hakkas välja töötama (...) äppi mis oli mõeldud kurtidele, mis teksti kõneks sünkis. /.../ Mu endal Samsungis näiteks inglise keele töötab väga hästi.”* (S1) Hästi oluline on ka teada oma sihtrühma, kes hakkavad seda kasutama. *“Inimesed tulevad mu juurde ja ütlevad, et tahavad luua lahendusi vanuritele, kui ma küsin, palju vanureid, kes on üle 65 aasta elab nende maakonnas, nad ei oska sellele küsimusele vastata.”* Osalejad leiavad, et inimeste soov panustada sotsiaalvaldkonda, midagi selle valdkonna jaoks luua on positiivne, aga kindlasti peaks enne, kui hakatakse looma, uurima lahenduste turgu ja sihtrühma.

³ Lähtuvalt intervjuu kontekstist intervjuueeritav mõtles, et inimesed, kes töötavad iduettevõttes peavad olema mitmekülgsed ja olla valmis proovima uusi rolle.

S1 leiab, et luues rakendusi, on oluline teha neid selliselt, et neid saaks omavahel ühendada ja et nad hõlmaksid endas mitut funktsiooni. *“Ehk (.) igapähele on mingi oma asi, on Helpific ja mingil hetkel võib-olla käivitub Help a dot. Ja siis siis meil on näiteks CareMate, kes pakub hooldamist, kellel on oma äpp. Ja siis peaks olema keegi Senior care, kellel on oma äpp.”* (S1) Teisisõnu on loodud neli erinevat rakendust, mille eesmärk on sama: abistada inimesi. Puudega inimesele tähendab see, et ta peab installima Helpificu rakendust, et saada väikest abi vabatahtlikelt; kui ta vajab tööl abi oma kolleegidelt, peab ta lisaks installima Help a doti rakenduse ning kui ta vajab hooldusteenust siis ta peab installima ka Caremati. S1 leiab, et inimesele oleks lihtsam, kui nendest rakendustest moodustuks üks suur, mis täidaks eelnimetatud funktsioone.

H1 leiab: *“Tegelikult praegu inimesed otsivad jube keerulisi lahendused.”* (H1), mis ei ole lõppkasutajale hea, sest kui luuakse keerulised lahendused, ei saa lõppkasutajad neist aru ja ei taha neid kasutada. Osalejad leiavad, et hästi oluline on, et lahendus, mida luuakse, oleks lihtne. Näitena toodi Help a dot'i ideed, mis oli üheks häkatoni võitjaks. Selle eelis seisneski selles, et idee oli lihtne, teostatav ja publik ning mentorid said sellest aru. H1 toob näitena, kuidas üks meeskond kaotas, sest ei suudetud publikule oma idee arusaadavaks teha. *“Ja et näiteks üks see ongi see (...) arendaja, võttis osa kahest nii-öelda küberkaitse ja sellisest Garage'ist ja neil tuli nii keeruline lahendus (muheleb), et põhimõtteliselt sellega ei jõutud kaasa minna alles pärast, nagu need mentorid said aru, et mis seal nagu täpselt taga on”.* Oluline on, et meeskond oskaks teha sihtrühmale selgeks, milles nende lahendus seisneb. H2 leiab, et kui lõppkasutajad ei saa loodud tootest aru, siis süüdi ei ole nemad, vaid inimesed, kes antud toodet arendasid, sest me ei ole piisavalt hästi selgeks teinud, mis tootega on tegu.

3.1.6 Ekspertide ja lõppkasutajate osalemine koosloome protsessis

Selleks, et koosloome õnnestuks, peavad olema kaasatud erineva taustaga ja pädevusega inimesed. Oluline on kaasata inimesi, kellel on taustateadmised olemasolevast probleemist ning sihtrühmast, kellele on lahendus suunatud. Häkatonidel nimetatakse neid ekspertideks. Garage48 meeskond rõhutab, et häkatonidel on ekspertideks inimesed, kellel on teadmised teemast, millele on häkaton pühendatud. Näiteks Heaolualgude häkatonil olid ekspertideks inimesed, kellel on teadmised ja kogemused sotsiaalsektorist. Ekspertide hulka kuuluvad väga tihti idee autorid, kes näevad ühiskonnas probleeme ning neil on idee, kuidas neid lahendada. *“Heolualgudel*

ekspertideks olid tööandjad, vähenenud töövõimega töötajad, disainerid, arendajad, visionäärid, hooliv kodanik, sotsiaaltöötajad” (H1) Eksperte kaasatakse, sest tänu nende teadmistele on võimalik turgu kaardistada ning teha produkt, mis tõepoolest aitaks rühma kellele seda tehakse. Tänu valdkonna ekspertidele saab vajalikku auditooriumini jõuda. Näiteks üks intervjuueeritav räägib: *“Meie meeskond tegi produkti, mis oli suunatud mitmekeelsetele peredele, idee autoriks oli ema, kellel kasvab laps, kes oskab 4 keelt. Tema sai oma ideed valideerida. Tema tundis ka teisi peresid, kus kasvavad mitmekeelsed lapsed, sai nendega intervjuusid teha, saata neile küsimustiku.”* (H1). Ekspertidel on oluline roll, sest nad on inimesed, kellel on taustateadmised probleemist, mida tahetakse lahendada, kusjuures neil ei pea olema tehnilisi oskusi. Tänu ekspertidele saab toodet testida, suhelda inimestega, keda see probleem puudutab ja oma lahendusest või ideest inimestele rääkida.

Ekspertide kõrval on oluline kaasata arendusprotsessidesse lõppkasutajaid. Neil on olulised teadmised ja kogemused tegelike vajaduste kohta, mida nad saavad jagada. Enamus intervjuudes osalejad leiavad, et kohati on raske hinnata, kas lahendus, mida tehakse on hea või kasulik ning lõppkasutajate vaade võib siin olla hästi oluline, kuna neil on just need teadmised ja oskused. Sotsiaalministeeriumi töötaja, S1, leiab, et lõppkasutajaid võib kaasata testijatena, kui on olemas prototüüp, sest on oluline aru saada, kas liigutakse õiges suunas: *“Sul võib olla endal(.) sul võib olla endal mingi visioon, kuidas see asi käib. Aga(.) kui sa ise ei noh, kui sa ise ei ole see kasutaja siis sinu visioon võib mingites punktides, aga täiesti vale. Ja pealegi kasutajaid on ka erinevaid (mõtleb). Ma arvan, et kodanike võiks kaasata, et näha nagu mitme erineva kasutaja (...) reaktsiooni või arvamust.”* (S1). S1 sõnul on ajastus oluline, sest kaasates liiga vara, näiteks alles idee staadiumis, võib olla natukene ohtlik, sest lõppkasutaja ei pruugi siis veel aru saada, mida nendelt täpselt tahetakse; nad pakuvad oma ideid ja kuna paljudele mõtetele peab eitavalt vastama, võib see kaasa tuua mitmete osapoolte pettumust ja järgmine kord on oht, et nad ei ole enam motiveeritud koosloome protsessis osalema.

Kui lõppkasutajad kaasatakse protsessi, tunnevad nad ennast ühiskonna olulise osana, et nende arvamus on oluline ning nad saavad ära teha midagi, mis muudaks nende elu paremaks. S1 rõhutab, et arendades toodet pead kuulama hästi tähelepanelikult inimeste arvamust, vastasel juhul, ei hakka keegi su toodet või teenust kasutama.

Inimeste kaasamine on üsna keeruline ja aeganõudev protsess. H2 toob näitena kuidas käidi oma meeskonnaga inimestele oma ideed ja häkatoni formaati tutvustamas ning kuidas nad julgustasid

inimesi sarnastest üritustest osa võtma. *“Sa pead nendele lähenema mitu kuud enne häkatoni Ma mäletan, me võtsime osa erinevatest üritustes, nagu näiteks Tänavatoidufestival.”* H2 leiab, et tihti ollakse arvamusel, et sinust ei sõltu midagi, inimesi on vaja julgustada, et ka nemad saavad panustada ühiskonda ja häkaton on üks võimalusest. Leitakse, et aastatega on kodanike huvi sotsiaalsektorisse panustamise osas tõusnud ning seda oli ka näha Heaolualgutel. Garage48 meeskond mainis, et vaadates registreerimislehte, oli päris suur huvi inimestel, kes kvalifitseerusid rühma nimega “hoolivad kodanikud” ehk neid võib teisisõnu nimetama eestvedajateks. H2 on tähele pannud, et kodanike huvi koosloome protsessi vastu on suurenenud ning kodanikud on tänapäeval aktiivsemad ja paljud tahavad omalt poolt midagi anda ning arendada ja juurutada uusi ideid. H2 leiab, et häkatonid on sellele kaasa aidanud. Ta toob näiteks häkatoni, mis toimus oktoobris 2018, kuhu kogunes üle 100 inimese. H2 hinnangul tahavad inimesed sarnastest algatustest üha rohkem osa võtta.

3.1.7 Majanduslik aspekt koosloome protsessi

Väga palju räägiti koosloome puhul rahalisest aspektist ja tulust. Osalejad rõhutasid, et on oluline, et ideede arendajate meeskonnas oleksid inimesed, kellel on turunduse taust. *“Ausalt öeldes, ikkagi nagu maailmas on vaja, et keegi, kes oskaks seda ka hiljem müüa, ikkagi jah, nii öelda müüa, et keegi, kes oskaks sellest teha võib-olla kellelegi teisele töökoha, luuagi ettevõtte. Et hakkaks toimima kogu selles majandussüsteemis.”* (H2) Osalejad leiavad, et turundus- või majandustaustaga inimestel on koosloomel väga oluline roll, sest nad saavad kaardistada turu vajadusi - kus müüa, mis hinna eest ja kellele. Intervjueeritavad rõhutavad, et seda ei tohi ära unustada, sest tegu on siiski äri ja tulu toomine on tähtis. Häkatonil mentorina osalenud intervjueeritav (S1) ütleb: *“Ja minu meelest seal oleks igal tiimil võinud olla mingi selline (.) müügi või turundus või mingi selle vaatega, nagu ärivaatega inimene. Sest noh, ma saan aru, et nad ei disaininud niivõrd asju, millega äri teha.”* Häkatoni võidab meeskond, kellel ei ole ainult hea tehniline pool või idee, aga kellel on ka hästi läbimõeldud äriline pool ja turg, kellele võiks antud toodet või teenust müüa. Garage48 leiab, et tõenäoliselt meeskond, kellel turundaja puudub, ei võida.

H2 leiab, et rahaline aspekt on üheks põhjuseks, miks IT arendajad ei ole huvitatud sotsiaalvaldkonnas töötamisest või valdkonna jaoks lahenduste loomisest. *“IT on üheks kõige kõrgemini tasustatav valdkond. Pole ime, et arendajad otsivad endale väljakutseid seal, kus neile*

makstakse kõrget palka. Ma saan väga hästi aru, kui IT arendaja pühendab oma aega mängude või finantstehnoloogia arendamisse, sest seal lubatakse palju raha.” Mitmed vastajad leiavad, et sotsiaalsektoris, võrreldes erasektoriga, ei ole suuri rahalisi liikumisi, mis võib takistada sektorite vahelist koosloomet ja koostööd.

Uued tehnoloogiad ja IT vahendid võivad olla üsna kallid ning sotsiaalsektor ei saa endale neid lubada, mistõttu ei ole IT spetsialistidel motivatsiooni sotsiaalsektoris panustada. *“Et sul on nagu valida, kuhu seda raha, paned mingit (.) kallis IT lahendusse või lasta rohkem mingeid hooldaja tunde, võib-olla see valik ei olegi nii raske esimese hooga.”* (A2) Toodi välja, et riigihangete tingimustest lähtuvalt avalik sektor peab valima odavama lahenduse, mis ei pruugi olla kõige kvaliteetsem.

Mitmed vastajad leiavad, et arendades lahendusi sotsiaalvaldkonda, unustatakse väga tihti äriiline mudel läbi mõelda. A1 pani välismaal elades tähele, et paljud IT firmad, kes arendavad tooted sotsiaalsektori jaoks, ebaõnnestuvad, sest neil jääb tahaplaanile see, et toode peab raha tooma. Tema arvates on rahast rääkimine sotsiaalsektoris on tabu. Üheks põhjuseks on tema arvates see, et sotsiaalsektori lõppkasutajad ei ole tihti võimelised maksma IT lahenduste või teenuste eest. Näitena tõi ta puudega inimesi, kelle rahaline võimekus on madal. A1 leiab, et ka sotsiaalsektoris on oluline rääkida rahast. *“Kui sa raha ei too, sa paned ukseid kinni ning lõppude lõpuks sa ei aita kedagi.”* (A1) Seda olulisem on mõelda läbi, mis hinna eest tooteid müüakse. A1 tõi näitena, et Virtuaalreaalsust saab teha, kasutades vahendeid, mis maksavad sadu eurosid, kuid samal ajal on võimalik teha samu lahendusi kasutades vahendeid, mis on lõppkasutajale kättesaadavamad ja odavamad.

H1, kes on idee autor, teadvustab, et raha on tema meeskonna liikmetele üheks motivaatoriks. Ta peab juba praegu mõtlema rahalisest aspektist, sest kui tema ettevõtte ei too tulu, on tal raske inimesi motiveerida, et nad jääksid temaga ja arendaksid toodet edasi.

H2 kogemus on, et kui ärist räägitakse palju, võivad äriiga seotud eelarvamused sotsiaalvaldkonna esindajaid kui potentsiaalseid osalejaid häkatonist eemale tõugata. *“Sotsiaaltöö tudengitele ei meeldi Häkatonid, sest nende sõnul see on keskendunud ärile ja rahale.”*(H2) S1 oli Heaolualgudel mentori rollis ning suhtles tihedalt meeskondadega ning küsis nende arenduste kohta järgmist küsimust: *“Mis see mulle annab tööandjana”* ning paljud meeskonnad ei osanud sellele vastata, keskenduti sellele, mis kasu lõppkasutaja saab. A1 rääkis,

et elades Berliinis, nägi ta hästi palju iduettevõtteid, kes arendasid tooteid, mis olid seotud inimeste sotsiaalse heaoluga ning enamus nendest ettevõtetest läksid üsna kiiresti pankrotti, sest nad keskendusid inimeste aitamisele ning äriiline pool ei olnud kaetud.

3.1.8 Teiste valdkondade olemasolevate IKT lahenduste kasutusele võtmine sotsiaaltöö sektorisse

S2 on arvamusel, et kuna sotsiaalsektoris väga tihti puuduvad rahalised vahendid või neid on vähe, siis peaks pigem arendama olemasolevaid lahendusi, neid sisse ostma või mõelda, kuidas olemasolevaid lahendusi, saaks sotsiaalvaldkonnas ära kasutada. S2 toob näitena *“Ma ei tea, näiteks Mustamäel Starshipi robotid (.) noh, põhimõtteliselt on ära kaardistanud sentimeetri pealt kogu ligipääsetavuse teema on ja et noh, põhimõtteliselt seda infot võiks juba homme kasutada selleks, et kuidas ratastooliga Mustamäel liikuda, nii et sul ei ole ees takistusi(.) Et noh, kõik need asjad on nagu olemas, et kogu seda lugu on nagu hästi palju tegelikult ja ja noh, ütleme ma ei tea, olen ma arvan kord nädalas on kokkupuude mõne erasektori ettevõttega, et mida nad arendavad või, või, või mismoodi need asjad käivad, et, et muud moodi nagu ei näegi nagu seda, seda (.) varianti nagu nende asjade edasi saame.”* (S2).

S2 leiab IKT lahendustest rääkides, et IT lahendused peaksid olema lihtsad. *“Sotsiaaltööd muudavad tegelikult lahendused, mis on tavalahendused.”* Näitena toob toidu kojutoomisteenust ja kullerteenust. Tänu sellele, et toidu saab läbi interneti endale koju tellida, ei ole vaja eraldi koduhooldajat kutsuda.

3.1.8 Koosloome ja Sotsiaalministeerium

Garage48 teeb tihedat koostööd riigisektoriga. Nad peavad seda oluliseks ning nende arvates on koostöö väga hästi sujunud ning kindlasti tahetakse sellega jätkata. *“Et siis ja riigiga on hästi palju koostööd. Just, just need need sotsiaalteemad näiteks on riigi poolt päris palju tulnud.”* (G2) Hetkel käib Garage48 meeskonnal tihe koostöö Välisministeeriumiga, nad on juba organiseerinud mitu üritust, mis olid suunatud naiste kaasamisele IT'sse ja neil on plaanis jätkata sarnaste ürituste sarjaga.

Idee organiseerida Heolutalgud, tuli Sotsiaalministeeriumi poolt, Sotsiaalministeerium ka rahastas seda üritust. Ei Garage48 ega Sotsiaalministeerium ei välista, et tulevikus teevad nad sarnaseid üritusi.

Sotsiaalministeeriumi jaoks oli Heolutalgude häkatoni eesmärgiks leida uusi ja innovatiivseid lahendusi sotsiaaltöösse, oluline oli, et see ei jääks ainult jututasandile, vaid jõutaks reaalsete lahendusteni. *“Sotsiaalministeerium pigem tahtiski inimesi kokku tuua. Ja noh, muidugi üks neil oligi eesmärk, et miks nad selle häkatoni formaadi peale ... ja meiega üks kord kontakteeruvad, et ikkagi nagu midagi tuleks sealt välja, ei ei jääks ainult jutu tasemele. Noh, meie eesmärk alati ongi see, et jõutaks ideest kuhugi.”* (G2). Sotsiaalministeeriumil ei olnud eesmärgiks, et kõik lahendused oleksid IT põhised, aga Heolutalgude häkatoni osalejate lahendused olid IT-põhised. *“Kui inimesed hakkavad otsima nagu selliseid lahendusi, mis saaksid kuidagi edendada sotsiaalteenuseid või või (mõtleb) inimeste elu lihtsamaks, paremaks teha (.) siis kõigil taandus hästi kiiresti IT-le.”* (S1). Sotsiaalhoolekandesse tahetakse ning ollakse valmis tuua sisse innovatsiooni ning tooma rohkem IT-d sotsiaalvaldkonda, sest tänu sellele saab tuua kokku erinevaid osapooli. S1 tõi näiteks, et Sotsiaalministeerium osaleb avalike teenuste arendusprogrammis, mida korraldab Praxis, eesmärgiks on redisainida isikliku abistaja teenust ning tahetakse leida IT lahendus, mis saaks kõik osapooled omavahel kokku viia - MTÜ, KOV, abistaja, abivajaja. *“Kus kõik osapooled saavad omavahel kokku kus. Kus on näiteks selsamal MTÜ-d, kes seda korraldab, on ülevaade, mis abistajat on tööol on, kes, kus on kust inimene, see kodanik, saab tellida endale seda abistajat /.../ Kus KOV näeb, mis toimub, kus inimene näeb, mis toimub, kus MTÜ näeb, mis toimub, kus abistaja näeb, mis toimub, kus kõik saavad oma vajalikud toimingud ära teha. .”* (S1) Tänu selle lahendusele oleks teenuse korraldajal ülevaade sellest, kes abistajatest on tööol ning kust saaks kodanik endale abistajat tellida. See lahendus võimaldaks kõikidel osapooltel jälgida ja aru saada, mis toimub ning teeks kõigi elu lihtsamaks.

Sotsiaalministeerium on juba teinud samme, et tõsta tehnoloogia osa sotsiaaltöö praktikas. Kui ma rääkisin Sotsiaalministeeriumi töötajaga, S2 tulevikusuundadest sotsiaalvaldkonnas seoses IKT sektoriga siis S2 rõhutas, et Sotsiaalministeerium on võtnud suuna edendada innovatiivseid tehnoloogilisi lahendusi: *“Et sotsiaalsektoris hakkaks tekkima sellist nagu tehnoloogia kasutust.”* (S2) Üheks näiteks tõi ta kahte häkatoni, mida Sotsiaalministeerium toetas. S2 lisas, et Sotsiaalministeerium on kokku kutsunud ka Balti riikide tehnoloogiarikka sotsiaaltöö kõrgetasemelise kohtumise. Häkatonidelt, mida Sotsiaalministeerium on toetanud, said alguse

sellised algatused nagu: Helpific, CareMate. Ühele algatusele, mida arendati häkatonil, pakkus Sotsiaalministeerium võimalust testida prototüüpi Superministeeriumi majas.

Mitmed osalejad on huvitatud innovaatiliste lahenduste loomisest sotsiaalvaldkonna jaoks. *“Meil on täna avatud, meil on circa viis miljonit euroraha praegusel hetkel avatud sellistele innovaatiliste IKT projektidele ütleme, tehnoloogia projektidele ka samamoodi. Ja need on läbi Innove /.../ Minu teada täna nagu on esitatud taotlusi üle miljoni euro”* (S2), S2 hinnangul on väga hea tulemus. Innove kodulehelt saab lugeda toetustest, mida saab taotleda Innovest innovatiivsete teenuste ja toodete arendamiseks sotsiaalvaldkonnas.

Sotsiaalministeerium on huvitatud erasektori innovatsioonist ja IKT alaste kogemuste ja teadmiste kasutamisest. *“Ma arvan kord nädalas on kokkupuude mõne erasektori ettevõttega, et mida nad arendavad või, või, või mismoodi need asjad käivad, et, et muud moodi nagu ei näegi nagu seda, seda (.) varianti nagu nende asjade edasi saame.”* (S2) Mitmed osalejad on arvamisel, et kasutades erasektori ekspertiisi võib olla ei peagi looma sotsiaalsektorisse uusi lahendusi, vaid olemasolevaid lahendusi saab implementeerida ja ära kasutada. S2 leiab, et valmislahenduste implementeerimine on ka odavam.

3.2 Koosloome ja erasektor

Garage48 meeskonnal on väga tihe side erasektoriga. Investorid tunnevad häkatonide vastu huvi ja küsivad Garage48 meeskonnalt tagasisidet osalejate ja nende ideede kohta. Garage48 üritustel on alati sponsorid, kes toetavad üritusi, ka rahaliselt. G2 toob näiteks, et sügisel korraldatakse koos Taxify ja Startup Estoniaga haridustemaatilisi häkatone, sest neile on haridusvaldkond hästi oluline teema.

Garage48 meeskond kaasab häkatonidele valdkonna asjatundjaid, keda mingi konkreetne teema kõnetab, mentoritena. *“Me oleme üritanud ikka paljudele üritustele leida mentoreid, kelle jaoks noh ongi konkreetne teema, on oluline.”* (G2) Mentorlus tähendab seda, et valdkonna eksperdid nõustavad meeskonda kokkulepitud arv tunde oma pädevusvaldkonnas. *“Meil on võimalus tuua kohale tõesti nagu muidu väga kalli tunnihinnaga eksperdi üritusele ja parimad Eesti mingisugused IT inimesed, kes aitavad seal kohapeal; on parimad äriinimesed ja see investorite võrgustik.”* (G2) See auhind on paljude osalejate arvates suurema väärtusega, kui rahalised

auhinnad. A1 ütleb: *“Me saime Valge klaari⁴ kinkekaarte. Me saime osaleda spetsiaalsel võistlusel Robotex ning selle võistluse jooksul huvitav oli see, et saime tasuta mentoritelt nõuandeid tehnoloogias ja turunduses, väga kõrgelt hinnatud spetsialistide käest. /.../ (naerab) naljakas, mul on siiamaani kaks kinkekaarti alles”*

3.3 IKT ja sotsiaalvaldkonna valmisoleks koostööks

IKT mõjutab meie igapäevaelu väga palju ning täna on väga raske välja tuua valdkondi, kus IKT-ga kokku ei puututa. *“Kui me juba oleme noh, sellisel levelil või sellises ajajärgus, et me noh (...), et IT (mõtleb), meie elu nii palju mõjutab, siis me ei saa üheski valdkonnas enam ilma selleta /.../ Kui mingit mingi teise asja jaoks mul IT-lahendust ei ole, siis see tundub mulle nii ebamugav ja nii kaugel ja nii kummaline, et ma pigem jätan selle tegemata üldse.”* (S1) Sotsiaalvaldkond ei ole IKT mõjust kõrvale jäänud ning tänapäeval tahetakse tuua innovatiivseid lahendusi sotsiaalvaldkonda. Kuna tehnoloogia ja innovatsioon on omavahel tihti seotud, peavad sotsiaaltöötajad ja IKT spetsialistid järjest rohkem teineteisega koostööd tegema.

Enamus vastajatest on arvamusel, et üldiselt ei ole IT arendajad väga huvitatud sotsiaalvaldkonna jaoks IT lahenduste väljatöötamisest. Näiteks on Garage48 töötajate tähelepanek, et IT arendajaid oli Heolutalgudel natuke vähem, kui teistel häkatonidel. H1 toob näitena, et Heolutalgude häkatonil ei saadud meeskonda kokku, sest IT arendajaid ei jagunud ning nende idee jäi teostamata. H1 ja H2 rääkisid, et pidid pingutama ja oma ideed IT arendajatele reklaamima, et nad liituksid just nende meeskondadega. H2 rõhutab, et IT arendaja tahab luua lahendusi sotsiaalvaldkonda ainult siis, kui IT arendajal on personaalne seos probleemiga. Näiteks, kui tal või tema perekonnaliikmetel on puue või ta tunneb ühiskonna probleemide vastu huvi. Osalejad põhjendavad seda, et sotsiaalvaldkond on IT arendajatele üsna kaugel teema ja neil on teised huvid - oma projektid, uued IT tehnoloogiad, arvutimängud. Nii Garage48 meeskond, kui ka IT arendajad ise leiavad, et IT arendajad tunnevad pigem huvi ürituste vastu, mis on rohkem tehnilised *“Jah, aga võib-olla inimesed vaatavad seda, mis huvitab tundub, vaatavad häkatone, teemasid. Big Data, Cyber Security oluliselt rohkem veenab neid sinna tulema (.) Kui puudega inimesed.”* (A2). A2 toob üheks põhjenduseks, et IT arendajad ei kujuta ette, mida arendatakse sotsiaalvaldkonnale suunatud häkatonidel ning nad ei

⁴ Valge Klaar on pood, kus müüakse Apple tooteid

tea, mida täpselt need teemad endast kujutavad. Aga tehniliste kallakuga häkatonidel tunnevad nad ennast turvalisemalt ja orienteeruvad IT-ga seotud teemades paremini. Mitmed panid tähele, et häkatonidest, mis on sotsiaalse suunitlusega, võtavad osa ühed ja samad IT arendajad, kellele häkaton on pigem võistlus ning neid ei huvita väga, mida arendada. See võib olla üheks põhjuseks, miks sotsiaalsektoris on üsna vähe innovatiivseid lahendusi. *“Paljud ei viitsi häkatonile tulla, ütlevad neil on ajaga paremat teha või nad arvavad, et nad ei saa sealt midagi tagasi või lihtsalt ei ole huvi selliste asjade vastu.”* (A2) Mõlemad arendajad rõhutavad, et arendajatel on tänapäeval hea ja mugav elu ning nad ei mõtle palju sotsiaalsetele teemadele.

Arendajad tõid teiseks põhjuseks, et IT spetsialistidele meeldivad väljakutsed ja neile meeldib katsetada uute tehnoloogiatega, lahendada keerulisi ülesandeid *“Minu käest on küsitud, miks arendajad vahetavad tööd nii tihti /.../ Mina ütlen inimestele, et see pole rahaga seotud. Tean arendajat, kes vahetas töökohta, läks väiksema palga peale /.../ neile on olulised väljakutsed. Kui nad langevad rutiini nad jätavad su maha. Sa kas pakud neile väljakutseid või nad jätavad su maha.”* (A1). Näitena toob ta häkatoni, kus meeskonnas oli algselt 3 arendajat, häkatoni lõpus koosnes meeskond juba kaheteistkümnest liikmest, enamus olid arendajad. Meeskonna ideeks oli - autoõnnetuskohast tehakse 360-kraadine panoraampilt ning saadetakse kindlustusse, et fikseerida avariijuhtum. A1 arvates on see projekt värske ning tehnoloogiad, mida selles kasutati olid uued ning vähestes töökohtades on võimalik nende tehnoloogiatega töötada. Sarnane kogemus on ka H2 Ta toob näitena, kui tema arendaja pidi täiendama olemasolevat lahendust, mida sotsiaaltöötajad kasutasid ning kui arendaja avastas, et seda lahendust pidid toetama vanad arvutid, oli ta pahane ja kaotas motivatsiooni.

Sotsiaalvaldkonna esindajate huvi IT sektori vastu kasvab, näiteks Garage48 meeskonna töötajad tõid välja, et Heaolulalgude üritustele tuli väga palju osalejaid sotsiaaltöö taustaga. Samas leiti, et siiski sotsiaaltöötajate teadmised IT-st on üsna madalad. H2 rääkis, et sotsiaaltöötajate valmisolek võtta omaks uusi ja innovatiivseid IT lahendusi ei ole sugugi kõrge. Ta toob näiteks, et kui arendati mobiilirakendust sotsiaalsektoris, oli sotsiaaltöötajatel hirm, et kliendid võivad pääseda ligi nende isiklikele andmetele. Arendajatel oli väga raske teha sotsiaaltöötajatele selgeks, et võõras andmetele ligi ei pääse ning antud rakendus on turvaline. H2 leiab ka, et sotsiaaltöötajad tahavad oma töös kasutada ainult neid IT vahendeid, mida tööandja neile annab. Sotsiaaltöötajatele on oluline hoida professionaalset ja isikliku elu lahus. Leiti, et paljud sotsiaaltöötajad ei tegele oma tööprotsesside optimeerimisega. *“Aga noh, on olnud ka kasutajad, kes on olnud väga tigidad on ju, et miks STAR ei tööta, siis on tulnud välja, et neil on*

nagu kümme versiooni vana nagu internetibrauser /.../ nad ei ole tegelikult oma info oma (.) riistvara nii-öelda nagu kohapeal uuendanud on ja noh, loomulikult ükski infosüsteem, ei taha siis nagu töötada.” (H2) Sotsiaaltöötajate IT oskused ja teadmised on hästi erineval tasemel. S1 toob näiteks, kuidas ühel infopäeval läksid kohaliku omavalitsuse töötajad omavahel vaidlema selle üle, et kas töövõime hindamise andmeid leiab STAR infosüsteemist ülese või mitte. Paljud oskasid neid andmeid kiiresti üles leida, paljud ei teadnud, et need andmed seal olemas on.

S2 leiab, et sotsiaaltöö praktika on Eestis tehnoloogia vaene. *“Noh, me ei kasuta näiteks dementsusega inimestele mõeldud kodulahendusi et nad saaksid kauem kodus elada. Me kasutame või, või ei kasuta peaaegu üldse erinevaid selliseid jagamismajanduse nagu neid äppe ja muid asju.” “Aga noh, sotsiaaltöö praktika muutub (.) nii et sellist nagunii-öelda vana kooli sotsiaaltöötajad, (.) kes ei tea, siis ütleme, rakendab ühte kindlat teooriat ja nii edasi, et sellist ma tulevikus ei näe.”* S2 tõi näite, kuidas Internet muudab koduhooldusteenust. Selleks, et tellida endale poest toitu koju ei ole vaja eraldi sotsiaaltöötaja või sotsiaalhooldaja abi, sest kasutades Internetti, saab abivajaja ise seda teha või paluda lähedastel see ära teha.

Mitmed osalejad on arvamusel, et tegelikult on IT lahendused sotsiaalvaldkonnas olemas, aga enamus, mida osati nimetada, on suunatud töötajale ehk sotsiaaltöötajale endale, ehk andmebaasid ja inforegistrid, mida sotsiaaltöötajad igapäevaselt kasutavad. S1 tõi välja, et sotsiaalvaldkonnas on olemas IT lahendused, aga väga tihti on need mõeldud ühele kitsale teenusepakkujale või ühe väikese teenuse jaoks. *“Infosüsteemid ei tee omavahel koostööd. Jälle mitu erinevat väikest tükki.”* (S1) Üheks põhjuseks on see, et suuremad IT lahendused on kallimad ning väikesed MTÜd ei saa endale suuremaid lahendusi lubada. *“On suhteliselt ebareaalne, et KOVi sotsiaaltöötajal oleks telefonis kümme Äppi, iga teenuse kohta üks ja siis ta opereerib seal Äppide vahel.”* (S1) Kui on mitu väikest mobiilirakendust, mis on mõeldud erinevatele sihtrühmadele, erinevateks teenusteks, teeb see töötajate tööd ebamugavaks ning kui see on ebamugav, on võimalik, et inimesed loobuvad nende kasutamisest. S1 leidis ka, et kui IT lahendused on väikesed, on neid keerulisem leida ja neid ei teata nii palju. S1 rõhutab, et luues uusi lahendusi, võiksid inimesed rohkem koostööd teha, et mitmed teenused oleksid kõik ühes kohas.

Mitmed vastajad leidsid, et sotsiaaltöötajate suhtumine IKT vahenditesse on ajaga muutunud ning tänapäeval märkavad järjest rohkem sotsiaaltöötajaid, kui palju IKT vahendid võivad nende

tööprotsesse toetada ja aega säästa. S1 räägib EMPIS⁵-e eelistes: *“Süsteemi salvestus oluliselt rohkem kliendiinfot, et inimesel on rohkem aega kliendile. Igasugune kliendiga seotud vigade arv vähenes väga palju, sest kui me enne näiteks kõik otsused tegime Wordis käsitsi et siis see tähendas seda, et hästi palju oli selliseid inimlikke eksimusi./.../ aga veel vigade arv vähenes ju väga palju, seoses EMPISe tulekuga, kuna EMPISe on ka funktsioonid, mis aitavad sul ennast kontrollida või aitavad vigu mitte teha. Et see oli näiteks üks väga suur edasimineku, mida mina nägin”* Lisaks, IKT vahendid teevad suhtlust paindlikumaks, mida sotsiaaltöötajad võiksid ära kasutada. H2 toob näiteks, et on täheldanud, et tema kolleegid vastavad e-kirjadele istudes autos, kasutades nutitelefone.

Üheks põhjuseks, miks sotsiaaltöös ei ole nii palju IT lahendusi, on see et sotsiaaltöö on küllaltki traditsiooniline ala, mis sisaldab endas palju teooriaid, eetikat, ideoloogiat ning planeerimist. IT valdkond on vastupidi praktiline valdkond ning selles valdkonnas lahendusi luuakse kiiresti. Sellepärast ollakse arvamusel, et häkatonid on väga hea alguspunkt, kus IT ja sotsiaaltöö valdkonnad võiksid koostööd teha, kuna on ajaline surve ja sa pead tegutsema, mitte keskenduma teooriatele. Osalejad leidsid, et sotsiaalvaldkonna töötajatel on häkatonidelt väga palju õppida.

3.3.3 Näited IKT vahenditest sotsiaalvaldkonnas

Väga paljud töid esile, et Eesti e-riigi lahendused on muutnud nii sotsiaaltöötajate, kui ka kodanike elu lihtsamaks. Intervjueeritavad, kes olid seotud sotsiaaltöoga, töid näidateks erinevaid infosüsteeme ja andmebaase, mida kasutavad ametiasutused. S1 leiab: *“Kui TISS'is oleksid vajalikud andmed siis töövõime hindamine oleks tõesti okei IT-lahendus.”* S2 rõhutas, et hetkel on plaanis uuendada STAR süsteemi, sest paljud sotsiaaltöötajad ei ole selle andmeregistriga rahul ning infosüsteem on tänaseks aegunud. Üks IT arendaja oskas andmeregistritest nimetada SKAIS-i, kuna on seda uudistes kuulnud. S1 tõi näidateks Sotsiaalkindlustusameti ja Eesti Töötukassa iseteenindusi, mis on mõeldud kodanikule, aga neid seostati peamiselt ametnikega. Mõni vastaja leidis, et ka e-valimised on innovaatiline lahendus Eestis.

⁵ EMPIS - Töötukassa infosüsteemid: Töötuna ja töötajana arvel olevate isikute ning tööturuteenuste osutamise meneltussüsteem (Sotsiaalministeerium, 2018)

A1 “*Ma tahan kõike muuta virtuaalreaalsuseks*”. Tema meeskond loob virtuaalreaalsusele sisu, kasutades mobiiltelefoni. See töötab järgmiselt: kasutaja teeb ümbritsevast keskkonnast fotosid, need laekuvad programmi ja kasutades spetsiaalseid vahendeid, saab inimene “minna” virtuaalmaailma. Seda ideed A1 tutvustas, koos oma meeskonnaga haridusele pühendatud häkatonil. Idee seisneb selles, et tehes näiteks fotosid auditooriumist ja lisades need programmi, saab inimene harjutada avalikku esinemist, sest ta näeb publikut. A1 mõtleb juba praegu, kuidas tema lahendus saab panustada sotsiaalvaldkonda. A1 tahab kohtuda Eesti Töötukassaga, sest leiab, et tänu tema rakendusele saavad inimesed valmistuda töövestluseks. Ta rõhutas, et tänu sellele leiaksid inimesed töökoha kiiremini. Lisaks tõi ta välja, et ka kooliõpetajad saavad harjutada erinevaid stsenaariume, mis võivad koolitunnis ette tulla. Hiljuti tutvus ta Riia häkatonil grupiga, kes kasutavad virtuaalreaalsuse keskkonda selleks, et lapsed, kellel on autismi sündroom, saaksid harjuda nende jaoks võõra ja rahvarohke keskkonnaga nagu näiteks poed ja restoranid. Intervjuu käigus arutasime, kuidas seda mängu saaks luua. Ta ütles, et on väga huvitatud sellest, et tema rakendust kasutataks sotsiaalvaldkonnas, sest inimesed vajavad abi, aga ta on arvamusel, et ettevõtte peab leidma tasakaalu inimeste aitamise ja tulutoomise vahel.

A1 tõi näitena lahendusi, mis on suunatud pigem haridusele. Üks meeskond arendas häkatonil rakendust, kus kasutatakse mänguelemente, mille abil saavad lapsed anda õpetajale aasta lõpus tagasisidet. See on mitteformaalne viis saada õpilastelt infot selle kohta kuidas neil õppeaasta läks, mis omakorda tugevdab õpetaja ja õpilaste vahelist suhet ja koostööd. Intervjueeritava andmete kohaselt jätkab meeskond antud lahenduse arendamist.

Järgmise näitena tõi A1 rakenduse, mille eesmärk on limiteerida nutitelefonide kasutamist ning samal ajal harida kasutajaid. Telefoni lahtilukustamiseks peab laps lahendama väikse testi või lugema millegi kohta fakte. A1 leiab, et see on oluline, kuna haridusel on oluline roll ning paljudel lastel on haridus kas piiratud või ei tegele vanemad laste harimisega. Intervjueeritava andmetel investeeriti meeskonna rakendusse ja nad töötavad selle rakenduse kallal edasi.

Mitmed vastajad tõi välja CareMate lahendust, mis on 2017. aastal toimunud Garage48 Heaolulalgute võitja. H1 leidis, et CareMate on turvaline lahendus kuna platvormi kasutavad abipakkujad on läbinud vastava koolituse. Abivajaja aga usaldab seda platvormi, sest teab, et abipakkujad on vastava kontrolli läbinud. Negatiivsena toodi välja, et CareMate teenus on kallis ning paljud ei saa seda endale lubada. “See on väga selline luksusteenus, mida on võimalik ainult vähestel lubada.” (H1).

Help a dot'i rakendusest teadis enamus vastajatest. Help a dot pälvis 2017. aasta Heaolugalutel teise koha. Nende idee seisneb selles, et inimene, kes on osaliselt töövõimetu ja kellel on raskusi mõningate tööülesannete täitmisega, saaks läbi rakenduse kolleegidelt abi paluda ning kolleegid saaksid teda aidata. Kolleegid koguksid aitamise eest punkte ja kindla aja möödudes saaks tööandjalt sümboolse kingituse. Kui Help a dot'i meeskond hakkas oma rakendust arendama, jõuti ideeni, et lahendus ei pea olema mõeldud vaid erivajadusega inimese aitamiseks. H1 ütleb rakenduse kohta: *“Võtsime nagu (.) väga kitsalt, ainult noh, vähenenud töövõimetega inimesed nagu sihtgrupiks, aga tegelikult see idee oleks see, et üldse nagu üksteist aidata kuskil töökeskkonnas.”* G1 tõi näite ajast kui ta vigastas oma jalga ning pidi pöörduma kolleegide poole, et nad aitaksid tal mõningaid tööülesandeid täita. Leiti, et see lahendus on aktuaalne *“See idee oli algselt väga hästi läbimõeldud ning ma sain kujutada ette kuidas firmad seda kasutavad. /.../ Seda saab igas ettevõttes kasutada”* (G1) A2, kes on olnud selle rakenduse arendamise juures, tõi välja, et antud rakenduse pluss on see, et seda saab rakendada erinevates firmades ja erinevates riikides. H1 tõi plussina välja, et antud lahendust on inimestel turvaline kasutada, sest neid ei tule abistama võõrad, vaid isik kellega töötatakse ühes ettevõttes.

H2 toob näitena mobiilirakenduse Be My Eyes. Selle rakenduse kaudu, kasutades Internetti, saab vabatahtlik juhendada pimedat inimest, ilma et ta peaks füüsiliselt kohal olema. *“Pime inimene läheb ostma juurvilju, tema ei näe neid, kasutades kaamera ning mikrofone, mis tal mobiiltelefonis on juba olemas, vabatahtlik ütleb vaata, siin on banaan, see maksab 1,9 eurot. /.../ Inimene, teises maailma otsas, kasutades Interneti saab olla teise inimese silmad.”* See rakendus ühendab inimesi. Tänu sellele saab teineteist aidata ning selleks ei pea olema füüsiliselt inimese juures.

Näiteks toodi ka targakodu lahendusi. S2 toob näidetena: *“Hollandis äkki, või kus on juba kasutusel tuhat nii-öelda nagu kodus siis sellist nagu bot'i või või robotit nii-öelda, kes siis aitab dementsusega inimestel kodus iseseisvalt edasi elada.”* S2 leiab, et targakodu lahendused aitavad inimestel võimalikult kaua iseseisvalt enda kodus elada ning neid ei pea institutsionaliseerima. Eestis liigutakse targakodu lahenduste kasutamise suunas ja Sotsiaalministeerium toetab rahaliselt hooldekodusid, et nad kasutaksid rohkem IKT vahendeid. *“Praegu on käimas siis hooldekodude dementsuse kohandamis, voor on ja kus oleme andmast toetust ka erinevatele tehnoloogilistele lahendustele. Paljud hooldekodud praegu mõtlevad selle peale, et kuidas hooldekodus kasutada tarku andureid, erinevaid liikumiskeeme ja turvalisuse lahendusi, mis on*

siis otseselt tehnoloogia, IKT nagunii-öelda, siis sünergia.” (S2) S2 tõi näitena, et Eestis on olemas häirenuputeenus, aga kohalikud omavalitsused ei ole seda hästi juurutanud. Osalejad olid arvamusel, et kohalikud omavalitsused ei lähe tehniliste lahendustega kaasa, ollakse arvamusel, et inimtööjõud on kindlam ja odavam.

Helpific on saanud alguse häkatonilt, mida toetas Sotsiaalministeerium. . *“Meil on peaaegu 8 tuhat registreerunud kasutajat, seitsmest erinevast riigist. /.../ Meil on meeskond Ukrainas, Inglismaal, Rumeenias.”* (H2). A3.1 leiab, et vabatahtlikkus on antud rakenduse juures hea, aga see peab ka raha tooma. *“Neil on serverid, mida nad kasutavad. Neil on mobiilirakendus, mida nad arendavad, neil on “backend”, mis oli arendatud. /.../ Firmad, kus hoitakse servereid, mingi aeg küsivad neilt raha.”* H1 leiab, et puudega inimesed ei taha kasutada, sest see ei ole turvaline: *“Näiteks nagu Helpificil ongi, et see üks ole, usaldust ei ole”* (H1). Usaldus puudub, sest ei teata vabatahtliku tausta ja mis kavatsused tal on. Osalejad leidsid, et Helpific'ul on potentsiaali ja see, et sellega töötatakse edasi, on hea märk.

IKT võib olla üheks vahendiks innovatsiooni loomiseks. S1 toob näitena, kuidas kasutades IT-lahendust Rumeenias kaardistati ära kogukonna vajadusi. *“Lähenesid vähekindlustatud perekondadele just nimelt nagu perekonna kaupa ehk nad ei osutanud teenuseid isikule vaid nad hindasid perekonna abivajadust ja nad osutasid teenuseid perekonnale /... / näiteks, nad saavad talveks küttepuud /.../ näiteks pereema läheb mingile koolitusele või noh, mis iganes või pereisa. Aga nad vaatasid komplekselt perekonda. Sellepärast et neil oli nagu see teooria, et et kuna perekonna heaolu sõltub kõigi liikmete omast, siis sul ei ole kasu sellest, kui sa tegeled ühe liikmega, kui teised taustal teda mõjutavad tema mõjutab neid teisi ja neil oli selleks ka nagu IT-lahendus, mis näitas neid kombinatsioone.”* Tänu tehnoloogiale sotsiaaltöötaja seost kombinatsioonide vahel ja neid anaküüsida ning lähtuvalt sellest pakkuda perele teenuseid. See lahendus võimaldab saada paremini aru, mida kogukond vajab.

4 ARUTELU

Selles peatükis arutlen analüüsitulemuste üle, võrdlen neid teoreetilise osaga ning arutlen sarnasuste ja erinevuste üle. Oma arutelus toon näiteid innovaatilistest lahendustest sotsiaalvaldkonnas. Räägin erinevate sektorite omavahelisest koostööst ja eraldi toon välja IT ja sotsiaalsektori koostööd. Tutvustan ka häkatoni formaati, kui üht võimalust sotsiaalsete innovatsioonide loomiseks. Lisaks, räägin ka lõppkasutajate kaasamisest innovatiivsete, kaasa arvatud IKT vahendite loomisel.

4.1 Innovaatilised lahendused sotsiaalvaldkonnas

Täna sel päeval räägitakse väga palju innovatsioonist ning eeldatakse, et ka sotsiaalvaldkonnas võetakse kasutusele innovaatilisi lahendusi. OSKA raportis “Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: Info-ja kommunikatsioonitehnoloogia”, rõhutatakse, et sotsiaalprobleemide lahendamiseks kasvab vajadus IKT-oskuste järgi (Mets ja Leoma 2016).” Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond” raportis rõhutati koostööd ning, et koostöö võimaldab luua innovatiivseid lahendusi (Jõers-Türn ja Leoma, 2016). Raportis, mis käsitles IKT-d, kirjutati IKT suurenevast rollist sotsiaalprobleemide lahendamisel. Seega on tulevikusuunaks see, et mõlemal valdkonnal, nii sotsiaaltöö kui ka IKT, peaks olema valmisolek omavaheliseks koostööks. IESI uuringus tuli välja, et kõige suuremad innovatiivsed lahendused olid loodud erinevate sektorite vahel (Misuraca jt, 2017). Täna Sotsiaalministeerium on võtnud endale suunaks tuua rohkem innovatsiooni sotsiaalsektorisse. Selle näitena räägiti häkatoni üritust nimega Heolualgud, mille initsieeris Sotsiaalministeerium, ürituse eesmärgiks oli leida innovaatilisi lahendusi sotsiaalsektorile. Vastajad tõid näiteks ka, et Innove kaudu on võimalik taotleda toetust innovaatiliste teenuste ja toodete arendamiseks sotsiaalvaldkonnas. Täna on Sotsiaaltöötaja Kutsestandardis (tase 6) (2014) kirja pandud, et sotsiaaltöötaja töövahenditeks on IKT vahendid, infosüsteemid ja andmetöötlusprogrammid. 1. jaanuaril 2017 oli Eestis loodud Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (TEHIK), mille tegevus on suunatud IKT teenuste arendamisele ning haldamisele tervise-, sotsiaal- ja töövaldkonnas ja mille tegevust koordineerib Sotsiaalministeerium (Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus, 2017). Eestis on IKT-vahendid olulisel kohal ning tuleviku suundadeks on, et riik jätkab IKT-vahendite arendamist ja implementeerimist sotsiaaltöösse, ka intervjuudes osalejad leiavad, et tuleviku suunaks on, et

sotsiaalsektorisse tuuakse rohkem innovaatilisi lahendusi ning sotsiaalvaldkonna töötajad hakkavad IKT sektoriga rohkem koostööd tegema.

Minu uurimuses osalejate jaoks oli üheks keerulisemaks küsimuseks see, kui palusin neil nimetada innovaatilisi lahendusi sotsiaalvaldkonnas. IT arendajad ütlesid kohe, et nad ei oska vastata sellele küsimusele, sest neil puudub otsene kokkupuude sotsiaaltöö valdkonnaga. Teistel võttis aega, et sellele vastata ning pidin neid aitama lisaküsimustega. Mitmed vastajad tõdesid, et innovaatilisi vahendeid sotsiaalvaldkonnas ei ole väga palju. Enamus vastajaid, v.a IT arendajad tõid näitena Eestis 2015. aastal asutatud platvormi nimega Helpific. Küll aga mitmed vastajad tõid veel näiteks selliseid lahendusi nagu CareMate, Hopeholders ja Help a dot. Väga palju on Eestis tehtud selleks, et tuua innovatsiooni sotsiaalsektorisse, aga siiski ei ole tänaseks neid lahendusi palju ja neid ei tunta väga. Vastajad, kes olid seotud sotsiaalvaldkonnaga, tõid innovaatiliste lahenduste näideteks andmeregistreid ja tööriistu, mis on suunatud sotsiaalvaldkonna töötajatele. Lagsten ja Andersson (2018) nimetasid andmesüsteemide üheks plussiks, et nad võimaldavad jagada sotsiaaltöötajatel omavahel infot, minu uurimuses osalejad leidsid samuti, et tänu andmebaaside kasutamisele on tõusnud sotsiaaltöötajate töö kvaliteet.

Millard ja Carpenter (2014) kirjutavad, et sotsiaalses innovatsioonis kasutatakse uute lahenduste loomiseks väga tihti IT vahendeid. Misuraca, jt (2017) leiavad, et väga mitmeid innovaatilisi teenuseid ei oleks võimalik luua, kasutamata tehnilisi lahendusi. Ka minu uurimuses osalejad seostasid innovaatilisi lahendusi IT sektoriga ning fokuseerisid IT vahenditele. Mitmed vastajad leidsid, et IT vahendite arendamine ja implementeerimine on kallis, mis võib olla üheks põhjuseks, miks innovaatilisi lahendusi sotsiaalvaldkonnas on üsna vähe. Seda seostati sellega, IT arendajad ei ole motiveeritud arendama tooteid sotsiaalvaldkonda, sest selles valdkonnas ei ole palju rahalisi vahendeid. Koostöö IT- ja sotsiaalsektori vahel on vajalik, aga hästi oluline on, et need sektorid mõistaksid teineteist, aga neil on erinevad väärtused ja soovid. IT sektor on eelkõige erasektor, kus räägitakse hästi palju rahast, sotsiaalvaldkonnas rohkem inimeste heaolust. IT arendajad leidsid, et sotsiaalvaldkonnas ei räägita rahast, tulust, aga rahalised vahendid IT valdkonnas on hästi olulised, selleta ei saa, sest tehnika, tööjõud maksab. Sotsiaalsektor peaks rohkem mõtlema sellele, kuidas lahendused, mida sotsiaalsektorile luuakse, oleksid jätkusuutlikud. Sotsiaalsektorisse peaks rohkem juurutama ettevõtluse ja äri aspekte, mis võib muuta suhtlemist IKT valdkonnaga lihtsamini. Kui produkt toob tulu, seda saab pidevalt täiustada ja IT arendajad saavad implementeerida sinna produkti uusi tehnoloogiaid, mis võib olla nendele lisamotivaator, arendamaks IT lahendusi sotsiaalvaldkonda.

Uurimuses osalejad soovitasid, et selle asemel, et arendada uusi vahendeid peaks olemasolevaid lahendusi implementeerima sotsiaalvaldkonda. Näiteks toodi toidu, kullerteenus tänu millele võib koduhooldusteenus oluliselt muutuda, sest nüüd ei pea abivajaja enam eraldi oma hooldajat koju kutsuma ja ootama, millal ta tuleb toiduga. Nüüd on tal võimalus seda ise teha, kasutades internetti või paluda lähedastelt abi. Lisaks oldi arvamusel, et sotsiaalsektor peaks kasutama erasektori teadmist, sest Eestis on väga palju iduettevõtteid, kes on tuntud oma innovaatiliste lahenduste poolest. Näiteks toodi Starshipi roboteid, kellel on tänaseks läbi sõidetud kogu Mustamäe piirkond ja need andmeid võiksid olla abiks liikumiskustega inimestele.

Sotsiaalvaldkonna esindajad näevad, et olemasolevaid innovaatilisi lahendusi saaks kasutada ära sotsiaaltöös, aga tulemuslikuks koostööks on vaja teadlikku lähenemist, valdkondade tundmaõppimist, sest nagu leidsid Lagsten ja Andresson (2018) oma uurimuses, ei saa IT arendajad väga hästi aru sotsiaaltöö praktikast, kuid samal ajal ei saa sotsiaaltöö praktikud piisavalt aru tehnoloogia vahenditest. Üheks põhjuseks võib olla see, et need valdkonnad ei kohtu omavahel. Uurimuses osalenud IT arendajad leidsid, et arendajad ei ole väga huvitatud arendama IKT vahendeid sotsiaalvaldkonda, sest see valdkond on nende jaoks väga kauge, neil puudub selle valdkonnaga kokkupuude. Hill ja Shaw (2011) toovad riskina, et arendades IKT vahendeid, jäetakse sotsiaaltöötajad tihti tahaplaanile, seega sotsiaaltöötajate motivatsioon kasutada IKT vahendeid võib olla madal. Käger jt (2016) läbiviidud uuringus selgus, et 74% Eesti noorsootöötajatest hindavad oma teadmisi digitaalsetest vahenditest üsna madalaks, sarnaselt selle tulemusega rääkisid ka minu uurimuses osalejad, kes on seotud sotsiaalvaldkonnaga, et sotsiaaltöötajatel on üsna madalad teadmised IKT vahenditest või ei osata piisavalt hästi neid kasutada.

Arendades uusi lahendusi on hästi oluline, et inimestel, kes tahavad protsessis osa võtta oleks huvi või kokkupuude valdkonnaga, sest see annab baasteadmisi valdkonnast ja ka teadmisi, mis seal toimub. Näitena toodi häkatoni kogemust, et mõned meeskonnad hakkasid arendamaprodukte, mis on turul juba olemas. Mis omakorda näitas, et ei sotsiaaltöötajad ega IT spetsialistid ei oma piisavat ülevaadet sellest, milliseid IKT vahendeid sotsiaalvaldkonda on tänaseks loodud või milliseid olemasolevaid IKT vahendeid ja lahendusi (nt nutitelefonid äppid jne) saaks kasutada sotsiaalvaldkonnas.

Nii intervjuud kui ka OSKA raportid kinnitavad, et järjest rohkem eeldatakse, et need valdkonnad teevad järjest enam omavahel koostööd. Seega arendades sotsiaaltöösse uusi tehnoloogiaid, peaks rohkem kaasama mõlemaid spetsialiste, nii IT arendajaid, kui ka sotsiaaltöötajaid. Seejärel võib neil tekkida huvi valdkondade vastu ja ka tõusevad teadmised teineteise valdkondade kohta, seda enam, et häkatonidel on IT arendajate kogemus olnud positiivne. Üheks võimaluseks sotsiaaltöötajaid ja IT arendajaid kokku viia, on häkaton.

4.2 Häkaton, kui üks formaat, mis aitaks kokku viia IKT spetsialiste ja sotsiaaltöötajaid

IKT ja innovatsioon on omavahel väga seotud. Caulier-Grice jt (2012) on sotsiaalse innovatsiooni kohta kirjutanud, et lahendus peab vastama sotsiaalsetele vajadustele, protsessis on oluline jõuda ideest teostuseni, sotsiaalne innovatsioon tähendab eelkõige teistsuguste ja uuenduslike lahenduste pakkumist olemasolevatele probleemidele ja kitsaskohtadele, kasutades selleks erinevaid võimalikke viise ja lahendusi, näiteks ka IKT vahendeid. Kõik need komponendid on häkatoni formaadile omased.

Häkatonidel on IT valdkonnas hästi oluline roll. Intervjueeritavad rõhutasid, et kui häkatoni meeskonnas ei ole IT arendajat, siis tõenäoliselt see meeskond ei pääse edasi ning ei saa antud üritusel oma ideed arendada. Mitmed vastajad panid tähele, et Heolutalgude häkatonil keskenduti IT lahenduste loomisele, kuigi seda eeldust korraldajatel otseselt ei olnud. Üheks häkatoni eeliseks Komssi jt, (2015) arvates on, see, et see võimaldab eksperimenteerida. Häkatoni osalejad leidsid, et see üritus võimaldab testida oma ideed ning kiiresti saadakse aru, mis idee puhul toimub ja mis mitte. Kayastha (2017) kirjeldab häkatoni, kui üritust, kus meeskonnad peavad lühikese aja jooksul valmis tegema prototüübi. Vastajad leiavad, et häkatoni üheks eeliseks on, et suhteliselt lühikese aja jooksul on võimalik saavutada tulemusi ja jõuda lahenduseni. See oli ka üheks põhjuseks, miks Heolutalgude üritust organiseeriti ning miks selleks kasutati häkatoni formaati. Intervjuudes tõi mõni vastaja esile, et sotsiaalvaldkond on üsna traditsiooniline ala, kus otsusi ei tehta kiiresti, aga häkatoni formaat võimaldab kasutada valdkonna väliseid eksperte, teist keskkonda, omavahelist koosloomet, tänu millele on võimalik tuua innovaatilisi lahendusi.

Guillen jt (2018) oma artiklis on kirjutanud, et mõnikord muutused sotsiaalvaldkonnas, sest selles sektoris, tema hinnangul on üsna palju bürokraatiat ja planeerimist, kõik see võtab palju aega, aga just häkaton võimaldaks lühikese aja jooksul luua innovaatilisi lahendusi sotsiaalvaldkonda kiiresti ja neid samal ajal ka testida. Häkatonil ei eeldata, et selle aja jooksul tehakse lõpplahendus, see on pigem koht, kus ideedest saavad praktilised lahendused, millega saab tulevikus edasi töötada.

Häkaton, oma formaadi poolest sarnaneb väga koosloome protsessiga. Social Care Institute for Excellence (2013) toovad üheks koosloome väärtuseks, et protsessis saavad osa võtta kõik, kes tahavad panustada, sest kõikidel on väärtuslike teadmised ja kogemusi, mida teistega jagada, samu väärtusi on ka intervjueritavad märkinud häkatoni puhul. Komssi jt, (2015) leiab, et selle ürituse raames on võimalik luua koosloome põhimõtetele toimivad rühmi, grupp ja tänu sellele liikmed saavad õppida teineteiselt. Guillen jt (2018) leiavad, et igauks saab häkatonidel anda oma panust, sest sinna tulevad kokku inimesed, kellel on erinevad oskused, teadmised ja pädevused ning kui neid ära kasutada, saab luua midagi innovaatilist. Häkatonidel kaasatakse järgmisi osalejaid: IT arendajaid, disainereid, majandustaustaga inimesi ja ka eksperte. Uurimuses osalenud Garage48 meeskonna liikmed rõhutavad, et häkatonidele on oodatud kõik, kes tahavad kaasa lüüa, pole oluline, mis taust inimestel on. Sotsiaaltöötajatel on väga palju väärtuslike teadmisi ja oskusi, mis võivad olla kasulikud häkatonidel. Robinson (2017) nimetab esimeseks empaatiavõimet, tänu millele oskab sotsiaaltöötaja paremini ära tajuda lõppkasutaja vajadusi. Teisena Robinson toob välja, et sotsiaaltöötajad on harjunud oma igapäeva tööpraktikas teiste asutustega koostööd tegema, seega neil on väga palju kogemusi tegema tööd koos erinevate rühmadega, spetsialistidega. Sotsiaaltöö professioni sisaldab oma loomuse poolest palju erinevaid rolle ja ülesandeid. Sotsiaaltöötaja 6. kutsestandardis on nimetatud erinevaid rühmi, millega sotsiaaltöötaja võib kokku puutuda - töötud, kodutud, eakad, erivajadustega inimesed, lapsed ja pered. Tööosadeks on nimetatud näiteks grupitöö läbiviimist, individuaalnõustamist, dokumentatsiooni täitmist jne, kokku neid ligi 35. Robinson (2017) nimetab ka suhtlust üheks sotsiaaltöötajate oluliseks oskuseks, ehk sotsiaaltöötaja on harjunud ja oskab lõppkasutajatega rääkida, nende vajadustest aru saada ja ka neile selgeks teha, mida lahendus endast ette kujutab. Tänu nende oskustele saavad sotsiaaltöötajad hästi palju panustada koosloome ja koostöö protsessis tegevustele, mis on suunatud suhtlusele. Guillen, jt (2018) toob näitena, et sotsiaaltöötajatel saavad toetada meeskonna liikmeid ja hoida grupidünaamikat. änu eelnimetatutele oskustele võib sotsiaaltöötaja täita projektijuhi rolli, kes jälgiks, et asjad oleksid õigeaegselt tehtud, jälgiks, kes millist rolli täidab. Seda töid välja ka intervjueritavad.

Häkatonidele kaasatakse rühma nimega eksperdid, kes on tavaliselt inimesed, kellel on teadmised probleemidest, mida tahetakse lahendada. Heaolugalguudel olid ekspertideks sotsiaalvaldkonna spetsialistid. Robinson (2017) kirjutab, et sotsiaaltöötajatel on hästi oluline väärtus IT lahenduste loomisel sotsiaalvaldkonda, sest nemad teavad väga hästi omi kliente, kellest pärast saavad lõppkasutajad, seega aitavad nad disainida teenusi,produkte nii, et lõppkasutajal oleks neid mugav kasutada.

4.3 Osalejate omavaheline koostöö koosloome protsessis

Mitmed vastajad rõhutavad, et selleks, et jõuda lahenduseni, peab olema toetav meeskond. Nandan, jt (2014) on kirjutanud parimate tulemuste saavutamist läbi koostöö tegemise. Üheks keeruliseks küsimuseks osutus ka, kui küsisin, millised on need komponendid, mis aitavad koostöö sujumisele kaasa. Sellele küsimusele ei osanud paljud vastata, kuid mitmed intervjuueeritavad on rõhutanud, et koosloome protsessi puhul on hästi oluline, et meeskonnal oleks juht, temast sõltub väga palju. Sellest on kirjutanud Bendwell jt (2012) ja Vandael, jt (2018), et selleks, et koostöö ja koosloome protsess õnnestuks peaks olema üks isik, kes võtab vastutuse selle protsessi eest, kes aitab liikmetel hoida oma fookust.

Klerkx ja Nettleb (2013) toovad üheks raskuseks, millega võidakse koostöö ja koosloome protsessis kokku puutuda, et protsessis võtavad osa inimesed, kes igapäevaselt üksteisega ei puutu kokku ning et kodanikud on motiveeritud osalema koosloomes, kas oma enda huvist lähtuvalt või vajadusest tunda ennast ühiskonna osana, seega igal meeskonnaliikmel võivad olla oma eesmärgid, miks tahetakse protsessis osa võtta, mis omakorda võib raskendada koostööd (Cepiku, Giordano, 2013). Intervjuueeritavad leiavad, et inimeste erinev taust võib olla üheks väljakutseks ja võib takistada koostööd, kuid lõppkokkuvõttes leiavad kõik häkatonide osalejad, et kogemus on olnud positiivne. Intervjuueeritavad toovad näiteks, et häkatonidel said endale uusi tutvusi, kellega võib olla kunagi ei kohtuks.

Vandael jt (2018) koosloome kohta koostatud juhend, kus kirjutatakse, et osalejad peavad kasutama ühist, kõikidele tuttavat sõnavara, sest kui erinevad osapooled ei saa teineteisest aru, võib see raskendada nende koostööd. Vastajad, eriti inimesed kes ei olnud IT valdkonnaga seotud, rõhutasid oma intervjuudes, et koostöö ja koosloome protsessis meeskonna liikmed

kasutaksid sõnavara, mis oleks kõikidele liikmetele arusaadav. Nii sotsiaaltöötajatel, kui ka IT spetsialistidel on oma spetsiifiline sõnavara, mida nad on harjunud igapäevaselt kasutama. On oluline, et need osapooled teeksid üksteisele selgeks, mida nende poolt kasutatavad terminid tähendavad. Kui osapooled ei saa teineteisest aru, raskendab see nende tööd, või isegi demotiveerib osalejaid koosloome või koostöö protsessist osa võtta. Intervjuudes, rõhutasid vastajad, kes ei olnud IT valdkonnaga seotud, et häkatonidel on väga tehniline sõnavara, mis võib mõnda osalejat eemale tõugata.

Oma intervjuudes panin tähele, et vastajad, kes on olnud seotud häkatonidega või IT sektoriga, kasutasid tehnilisi termineid. Mind on aitanud, et mul on taustateadmised IT sektorist, seega terminoloogia ei olnud minu jaoks võõras.

4.4 Lõppkasutajate kaasamine IKT vahendite loomisel

Väga tihti kaasatakse häkatonidel rühme nimega eksperdid, kelleks on lõppkasutajad. Tummers, jt (2015) leiavad, et kodanike kaasamine on sotsiaalse innovatsiooni oluliseks elemendiks, sest neil on olulised teadmised, mis aitavad luua produkti, mida nad realselt tahavad kasutada ja mida nad realselt vajavad. Häkaton võimaldab oma formaadi poolest mitte ainult kokku viia erinevaid spetsialiste, vaid ka lõppkasutajaid kaasata. Guillen, jt (2018) rõhutavad, et kaasates lõppkasutajaid, saab ära kasutada ekspertiise lahenduse loomiseks ning siis on ka suurem tõenäosus, et lõppkasutajad tahavad produkti kasutada. Boyle ja Harris leiavad, et (2013) tänu lõppkasutajate kaasamisele, muutuvad teenused efektiivsemaks. Sama leiavad ka intervjuudes osalejad, et lõppkasutaja kaasamine protsessi on oluline, sest neil on teadmised probleemist, mida tahetakse lahendada, kasutades IKT vahendeid, sest siis vastab produkt kasutajate nõudmistele. Lisati ka, et lõppkasutajatel on oma võrgustik, nad teavad inimesi, kes oleksid potentsiaalsed produkti kasutajad ning kaasates lõppkasutajate võrgustiku saavad meeskonnad testida ja saada tagasisidet oma lahenduse kohta potentsiaalsete klientide käest. Lõppkasutajad võivad olla abiks ka turundamisel, sest kaasates lõppkasutajaid produkti arendamisprotsessi, saadakse ligi nende võrgustikule ning nende kanalite kaudu saab inimestele tulemust tutvustada.

Lõppkasutajateks võivad olla näiteks sotsiaalvaldkonna spetsialistid, sest on palju lahendusi, mida luuakse nendele, kui töötajatele. Sotsiaaltöö tegijad võivad anda sisendi, kuidas nende tööriistad võiksid välja näha ja töötada. Lagsten ja Andersson (2018) on kirjutanud, et mitte

kaasates sotsiaaltöötajaid IKT vahendi arendamise protsessi, nad ei taha väga neid kasutada. Vastajad, kes on seotud sotsiaalvaldkonnaga, on esile toonud, et paljud sotsiaaltöötajad ei ole rahul STAR infosüsteemiga, nad ei oska seda hästi kasutada ja ei tea selle infosüsteemi kõiki funktsioone.

Hästi oluline on, et lõppkasutaja, kelle jaoks arendus on loodud tahaks ja oskaks kasutada lahendust. Üheks näiteks on Eestis kasutatav Patsiendiportaal Digilugu. See on portaal, mis võimaldab näha patsientidel omi terviseandmeid, mida arst on sisestatud. Kui tervishoiutöötaja ei oska hästi seda portaali kasutada, jääb patsient olulisest infost ilma. Hästi oluline on, et luues lahendusi, mõeldakse läbi kõik rühmad, kes on lahendusega seotud.

Koosloomes on oluline, et oleks kaasatud lõppkasutaja, sest siis vastab toode või lahendus tema vajadustele, aga lõppkasutajast ei piisa, peab olema kaasatud ka see asutus või teenusepakkuja, kes potentsiaalselt hakkab lahendust kasutama, sest siis saab arvestada ka tema vaatega ja võimekusega: rahaline, korralduslik, võib olla hetkel asutus ei ole valmis lahendust kasutusele võtta, sest käib näiteks remont, seega kaasates lõppkasutajat ei tohiks ära unustada ka teisi osapooli sest koosloome põhineb samaväärsusel, peab arvestama iga osalejaga.

KOKKUVÕTE

Selle uurimuse eesmärk oli kirjeldada erinevate osapoolte kogemusi sotsiaaltöö valdkonna innovaatiliste lahenduste loomise protsessis, keskendudes sellele, mida nad räägivad oma kogemustest innovaatiliste lahenduste loomise protsessist, koostööst ja koosloomest. Uurimuses võttis osa 8 osalejat, kes on koosloomega ja koostööga kokku puutunud. Osalejateks olid: 2 Garage48 töötajat, 2 häkatoni osalejat, kellel puudub IT taust ja 2 IT arendajat, kes on häkatoni osa võtnud, 2 Sotsiaalministeeriumi töötajat. Uurimuses kasutasin kvalitatiivset uurimisviisi ning viisin uurimisküsimustele vastuste leidmiseks läbi 8 poolstruktureeritud intervjuud. Empiiriliste andmete analüüsimisel kasutasin temaatilist analüüsi.

IKT vahendeid kasutatakse tänapäeval igas valdkonnas, ka sotsiaalsektoris ning sotsiaaltöös saab IKT vahendeid kasutada selleks, et klientide, kolleegide ja koostööpartneritega suhelda ning infot jagada ning ka oma tööd paremini korraldada. IKT vahenditel on palju eelisi, aga ka IKT vahendite kasutamisega sotsiaaltöös kaasnevad järgmised väljakutsed: klientide konfidentsiaalsuse tagamine, sotsiaaltöötajate kaasamine IT arendusprotsessi, sotsiaalvaldkonna esindajate ja ka IT spetsialistide huvi teineteisega koostööd teha ja ka sotsiaaltöötajate teadmised olemasolevatest IKT vahenditest.

IKT vahendite abil on võimalik lahendada ühiskonna probleeme, luues midagi uut ja innovaatilist, näiteks teenuseid, tooteid, mis vastavad sotsiaalsetele vajadustele. Üheks võimaluseks luua innovaatilisi lahendusi on koosloome. Koosloome on üks viis lahendada ühiskonna probleeme ja väljakutseid kaasates selleks erinevaid osapooli, kusjuures on oluline protsessi kaasata lõppkasutajat, see eristab koosloomet ja koostööd. On oluline, et kõikide osapoolte panus protsessi oleks samaväärne teistega ning igaühe arvamus oleks kuulda võetud, vaatamata staatusele, positsioonile ja kogemustele. Üks koosloome formaat on häkaton, mis on tuntud infotehnoloogia arendustest, aga mida kasutatakse ka sotsiaalsetele probleemidele lahenduse leidmiseks. Häkaton on üritus, kus eri taustaga inimesed ning lühikese aja jooksul püüavad leida lahendusi kindlal teemal, enamus lahendused on seotud IT vahenditega.

Häkatoni formaat, see on üks näide, kuidas on võimalik tuua kokku erinevaid osapooli ja arendada, midagi innovaatilist koos teiste spetsialistidega. Uurimuses osalejad olid osalenud Heaolualgutel ja nad leidsid, et kaasates erinevaid osapooli, kellel on erinevad teadmised, oskused ja kogemused, on võimalik näha oma idee erinevatest külgedest. Häkatonile kaasatakse

mitmeid spetsialiste, kõige olulisemad on järgmised rühmad: IT spetsialistid (kas IT arendajad või disainerid), turundus- või majandustaugata spetsialistid, valdkonna, millele on häkaton pühendanud, eksperte. Häkaton on üks viis tuua kokku IT ja sotsiaalvaldkonna spetsialiste, nii nagu see toimus Heaolutalgude üritusel. Uurimuses osalejad leidsid, et koostöö nende sektorite vahel on oluline ja tulevikus IKT ja sotsiaalvaldkond peavad rohkem koostööd tegema.

Uurimuses osalenud Garage48 esindajad ütlesid, et oluline on, et meeskonnas oleks keegi, kes oskaks ideed prototüübiks teostada, inimene, kes oskaks seda müüa ja turgu ära kaardistaks ja inimene, kes teaks, millist lahendust ühiskonnas vajatakse. Häkatoni formaat on koosloome protsessiga sarnane selle poolest, et peale spetsialistide on üritusele kaasatud ka lõppkasutajad või inimesed, kes märkavad ühiskonnas probleeme ja neil on arusaam, kuidas neid saaks lahendada. Häkatonil on lõppkasutaja kaasamine oluline, sest ta saab toetada lahenduste väljatöötajaid. Esiteks lõppkasutaja oskab juhendada majandustaugata inimesi - lõppkasutaja saaks aidata neil ära kaardistada turgu, kogukondi, kellele lahendust müüa. Teiseks, lõppkasutaja saaks anda tagasisidet IT spetsialistidele lahenduse funktsionaalsuse kohta, kas inimestel on mugav ja lihtne seda kasutada. Kolmandaks, lõppkasutaja saab anda valdkonna ekspertidele tagasisidet, kas inimesed, kellele seda lahendust tehakse vajavad seda või millist lahendust lõppkasutajad tegelikult vajavad.

Häkatoni, kui ka koosloome puhul on hästi oluline, et iga inimene, kes tahab protsessi panustada saab seda teha, sest kõikidel, olenevata tema taustast on olemas teadmised, mis võivad olla kasulikud idee arendamisel. Sotsiaaltöötajatel häkatonide üritustel on väga suur väärtus. Uurimusest selgus, et ainult ideest ei piisa, peab olema toimiv meeskond, kus liikmed töötavad koos ühise eesmärgi nimel, osalejad leidsid, et meeskonna ülesehitus ja kokku hoidmine on üsna suur väljakutse. Uurimuses osalejad leidsid, et sotsiaaltöötajatel on olemas kompetentsid, et hoida meeskonda kokku. Sotsiaaltöötajatel on head suhtlemisoskused, empaatiavõime - kõik need on olulised selleks, et meeskonnas oleks hea õhkkond. Kui meeskonnas inimestel on hea töötada teineteisega, siis tõenäosus, et jõutakse lahenduseni ja tahetakse sellega edasi töötada on suur. Uurimuses osalejad leidsid, et IT arendajad tihti ei taha osaleda protsessides, kus on suhtlus, nad eelistavad keskenduda prototüübi arendamisele, siis sotsiaaltöötaja saab enda peale võtta kogu suhtluse, näiteks mentoritega, meeskonnaliikmete vahel jne.

Uurimusest selgus, et häkatoni ürituse raames osalejad õppisid väga palju teineteiselt, said proovida uusi rolle ja said palju teada valdkondades, millega igapäevaselt kokku ei puutu,

näiteks suheldes IT arendajatega, sotsiaaltöötajad said parema ülevaate IT valdkonnast. Osalejad leiavad, et häkatoni formaat sunnib tegutsema ja teistmoodi mõtlema, sest osalejatel on kindel ajaline raamistik, mille jooksul nad peavad jõudma lahenduseni. Intervjueeritavad tõid välja, et häkatoni peamiseks eeliseks on see, et sa pead jõudma konkreetse tulemuseni, näiteks lahenduse prototüübini, lühikese aja jooksul. Nende arvates see on oluline, sest see sunnib midagi ära tegema ja idee ei jää õhku, vaid sa saad ära teostada oma ideed.

Uurimusest selgus, et tänapäeval, innovatsioon seostus enamikel IKT vahenditega, nad leidsid, et sotsiaalvaldkonnas innovaatilisi lahendusi on üsna vähe ning nende arvates sotsiaalvaldkonnas peaks olema rohkem innovatsiooni. Osalejatel oli üsna raske välja tuua näiteid innovaatilistest lahendustest sotsiaalsektoris. Intervjueeritavad, kes on seotud sotsiaalvaldkonnaga tõid nimetasid sotsiaaltöös kasutatavaid andmeregistreid ja andmebaase. Enamik uurimuses osalejad tundsid nelja lahendust: Helpific, CareMate, HopeHolders, Help a dot. Sotsiaalministeerium tahab rohkem innovatsiooni tuua sotsiaalsektorisse ning on selleks juba teinud konkreetseid samme, näiteks 2017. aastal initsieeris häkatoni nimega Heaolulalgud, sellel üritusel arendati selliseid lahendusi nagu CareMate, HopeHolders, Help a dot, kaks esimest tänaseks “elavad edasi” ja nende arendus jätkub. Uurimuses osalejad leiavad, et enne seda, kui arendada uusi lahendusi sotsiaalsektorisse, eelkõige peab vaatama, mis on juba olemas ja mõelda, kuidas mingeid lahendusi saaks sotsiaalsektorisse implementeerida, kuidas olemasolevaid lahendusi saaks paremaks teha, sest IT arendused on tänapäeval väga kulukad ja sotsiaalsektoril ei pruugi olla rahalisi vahendeid uuteks lahendusteks, mis oleksid tõepoolest head.

Uuringus selgus, et IT ja sotsiaalvaldkonna spetsialistid puutuvad üsna vähe kokku, mis võib olla üheks põhjuseks, miks innovaatilisi lahendusi sotsiaalsektoris on üsna vähe. Osalejad leidsid, et sotsiaalvaldkond on IT arendajatele väga võõras, neil on teised huvid, näiteks neile meeldib katsetada uute tehnoloogiatega. Sotsiaaltöötajad võivad olla lõppkasutajateks ning uuringus selgus, et väga tihti sotsiaaltöötajaid ei kaasata arendusprotsessi, aga sotsiaaltöötajatel on hästi väärtuslikud teadmised, mis võiksid olla teenuse disainimisel, arendamisel hästi kasulikud. Häkatonide formaat võimaldaks mõlemal valdkonnal omavahel kokku saada.

Uurimuse tulemustest lähtuvalt annaksin järgmisi soovitusi:

- Pöörata rohkem tähelepanu IKT vahenditele õppekavades, tuua sisse aineid, mille raames tudengid saaksid parema ülevaade IKT valdkonnast. See julgustaks tulevaseid tudengeid kasutama IKT vahendeid, tõstaks nende huvi valdkonna vastu ning tudengitel tekiks parem arusaam, millised IT lahendused ja rakendused on tänapäeval juba olemas. Julgustada tudengeid kirjutama rohkem lõppülesandeid, mis on seotud IKT vahenditega, sest IKT tähtsus ühiskonnas tõuseb ning sotsiaalvaldkond ei tohi jääda kõrvale sellest valdkonnast.
- Korraldada ülikooli õpingute raames interdistsiplinaarne häkaton, kaasates IT, ettevõtte, majandust ja sotsiaaltööd õppivaid tudengeid, see julgustaks tudengeid sotsiaalvaldkonda IKT vahendeid looma. Uurimusest selgus, et häkatonil osalejatel on olnud positiivsed kogemused, nii IT arendajatel, kui ka inimestel, kellel puudub IT taust. Läbi interdistsiplinaarse häkatoni tudengid saaksid pealt näha, kuidas töötatakse ja mõeldakse teistes valdkondades. Lisaks, see arendaks nende koostöö oskusi, sest koostöö on üheks oluliseks komponendiks sotsiaalvaldkonnas.
- Kaardistada ära, millised IKT lahendused on tänaseks loodud ja mõelda, kuidas neid saaks sotsiaalvaldkonda implementeerida.
- Mõelda läbi, mida tähendab IKT mõiste sotsiaaltöös. Oma olemuselt IKT mõiste on hästi lai ning intervjuudes mul tekkis tunne, et IKT mõiste on võõras neile, kes töötavad IT sektoris, neile oli omasem IT. IKT on omasem humanitaarkallakuga inimestele.
- Kasutada rohkem iduettevõtete kogemusi innovaatiliste lahenduste loomisel. Uurimusest selgus, et Eesti iduettevõtet jagavad väga hea meelega omi kogemusi ja ekspertiisi.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Ajujaht kodulehekülg. (i.a). *Garage48 Heolotalgud 2017*. Kasutatud 22.05.2019, <http://www.ajujaht.ee/event/garage48-heolotalgud-2017/>
- Alumäe, T., Tilk, O., Asadullah. (2018). Advanced Rich Transcription System for Estonian Speech. *Human Language Technologies – The Baltic Perspective*, 307, 1-8. doi:10.3233/978-1-61499-912-6-1
- Anderson, N., Potočnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and Creativity in Organizations. *Journal of Management*, 40(5), 1297–1333. doi:10.1177/0149206314527128
- Anechitei, A. A. (2018). Social Innovation through Urban Regeneration – A Local Model. *Review of International Comparative Management*, 19(3), 244-251. doi:10.24818/RMCI.2018.3.244
- 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
- Bedwell, W. L., Wildman, J. L., DiazGranados, D., Salazar, M., Kramer, W. S., Salas, E. (2012). Collaboration at work: An integrative multilevel conceptualization. *Human Resource Management Review*, 22(2), 128-145. doi:10.1016/j.hrmr.2011.11.007
- BEPA. (2010). *Empowering people, driving change: Social innovation in the European Union*. Kasutatud 05.05.2019, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/empowering-people-driving-change-social-innovation-in-the-european-union>
- Boyle, D., Coote, A., Sherwood C., Slay J. (2013). *Right here, right now. Taking co-production into the mainstream*. Kasutatud 04.05.2019, https://media.nesta.org.uk/documents/right_here_right_now.pdf
- Boyle, D., Harris, M. (2013). *The challenge of co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services*. Kasutatud 04.05.2019, https://media.nesta.org.uk/documents/the_challenge_of_co-production.pdf
- Bullock A. N., Colvin A. D. (2015) Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Advances in Social Work*, 16 (1), 1-14.
- Butzin A., Terstriep J. (i.a) *Actors and roles in Social innovation*. Kasutatud 12.05.2019, https://www.socialinnovationatlas.net/fileadmin/PDF/einzeln/01_SI-Landscape_Global_Trends/01_17_Actor-and-Roles-in-SI_Butzin-Terstriep.pdf
- CareMate koduleht. (i.a). *Mis on Caremate?* Kasutatud 03.05.2019, <https://www.caremate.ee>
- Caulier-Grice, J., Davies, A., Patrick, R., Norman, W. (2012). *Defining Social Innovation*. Kasutatud 02.05.2019, <https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/12/TEPSIE.D1.1.Report.DefiningSocialInnovation.Part-1-defining-social-innovation.pdf>

- Cepiku, D., & Giordano, F. (2013). Co-Production in Developing Countries: Insights from the community health workers experience. *Public Management Review*, 16(3), 317–340. doi:10.1080/14719037.2013.822535
- Chowdhury, J. (2012). Hacking Health: Bottom-up Innovation for Healthcare. *Technology Innovation Management Review*, 2(7), 31-35. doi:10.22215/timreview/579
- CIVITTA. (2016). Uuring „Muu töökogemusega inimeste õpetajaametisse sisenemise barjäärid ja vajalikud toetusmeetmed programmi Noored Kooli rakendamise kogemusel.“ Lõpparuanne. Kasutatud 22.05.2019, https://drive.google.com/file/d/0B8dBFiFtp_ffZmtVOTdwTC1ITzg/view
- Concilio, G., Molinari, F., Morelli, N. (2017). Empowering Citizens with Open Data by Urban Hackathons. *2017 Conference for E-Democracy and Open Government (CeDEM) CEDEM E-Democracy and OpenGovernment (CeDEM)*, 125-134. doi:10.1109/CeDEM.2017.28
- Cordella, A., Paletti, A. (2017). Value creation, ICT, and co-production in public sector: bureaucracy, opensourcing and crowdsourcing. *Proceedings of the 18th Annual International Conference of Digital Government*. doi:10.1145/3085228.3085305
- Davies, A., Simon, J. (2013). *The value and role of citizen engagement in social innovation*. Kasutatud 22.05.2019, <https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2013/11/value-and-role-of-citizen-engagement.pdf>
- De Rosa, E. (2017). Social innovation and ICT in social services: European experiences compared. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 30(4), 421-432. doi:10.1080/13511610.2017.1348936
- Edwards-Schachter, M., Wallace M. L. (2017). ‘Shaken, but not stirred’: Sixty years of defining social innovation. *Technological Forecasting and Social Change*, 119, 64-79. doi:10.1016/j.techfore.2017.03.012
- Ehand E. (2019). *Tehnikaülikool näitas Brüsselis oma isesõitvat bussi* . Kasutatud 04.05.2019, <https://novaator.err.ee/909386/tehnikaülikool-naitas-brusselis-oma-isesoitvat-bussi>
- Eesti Arengufond. (2013). *Nutikas spetsialiseerumine - kitsaskohtade ja uute võimaluste analüüs*. Kasutatud 02.05.2019, http://www.arengufond.ee/wp-content/uploads/2013/06/AF_kitsaskohad_final2.pdf
- Eesti keele seletav sõnaraamat. (i.a). *Infoühiskond*. Kasutatud 02.05.2019, <http://eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=info%C3%BChiskond>
- Erlenheim, M. (2013). *Sotsiaalkindlustusameti avalike teenuste IT strateegia*. Kasutatud 02.05.2019, https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/ska_avalike_teenuste_it_strateegia_0.pdf
- Eurich, J. & Langer, A. (2015): “Innovations in European social services: context, conceptual approach, and findings of the INNOSERV project”. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 28(1), 81-97. doi:10.1080/13511610.2014.999645

European Commission. (2005). *The Measurement of Scientific and Technological Activities: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data: Oslo Manual, Third Edition* prepared by the Working Party of National Experts on Scientific and Technology Indicators. Kasutatud 22.05.2019, <http://www.oecd.org/science/inno/2367614.pdf>

Ezzy, D. (2002). *Qualitative Analysis. Practice and innovation*. Australia: ALLEN and UNWIN Kirjastus.

Filipe, A., Renedo, A., Marston C. (2015). The co-production of what? Knowledge, values, and social relations in health care. *PLoS Biology*, 15(5), 1-6. doi:10.1371/journal.pbio.2001403

Friederichs, S. A., Oenema, A., Bolman, C., Guyaux, J., van Keulen, H. M., & Lechner, L. (2014). I Move: systematic development of a web-based computer tailored physical activity intervention, based on motivational interviewing and self-determination theory. *BMC Public Health*, 14(1). doi:10.1186/1471-2458-14-212

Garage48 koduleht. (i.a). *Heaolulalgud vol 2/ Töövõime tõi kokku üle 80 aktiivse ja hooliva kodaniku*. Kasutatud 03.05.2019, <http://garage48.org/blog/heaolulalgud-vol-2-toovoime-toi-kokku-ule-80-aktiivse-ja-hooliva-kodaniku>

Garage48 koduleht. (i.a). *The world was made better at Idea Garage: Estonian Wellbeing 2017 !* Kasutatud 03.05.2019, <http://garage48.org/blog/the-world-was-made-better-at-idea-garage-estonian-wellbeing-2017>

Guillen, R., Sage, M., Goldkind, L., Wallach, N. (2018). Technology Trends — Hackathons for Social Workers. *Social Work Today*, 18(6), 6.

Hayes B. (2008). Cloud computing. *Communications of the ACM*, 51 (7), 9-11. doi:10.1145/1364782.1364786

Hahn, J., Andor, L. (2013). *Guide to social innovation*. Kasutatud 05.05.2019, http://s3platform.jrc.ec.europa.eu/documents/20182/84453/Guide_to_Social_Innovation.pdf

Heateo Sihtasutus. (i.a). *Sotsiaalne innovatsioon*. Kasutatud 05.05.2019, <http://vana.heategu.ee/sotsiaalne-innovatsioon/>

Helpificu Kodulehekülg. (i.a). *Meist*. Kasutatud 02.05.2019, <https://helpific.com/et>

Hill, A., Shaw, I. (2011). *Social work and ICT*. London: SAGE Publications.

Hilty, D. M., Ferrer D. C., Parish M. B., Johnston, B., Callahan E. J., Yellowlees, P. M. (2013). The Effectiveness of Telemental Health: A 2013 Review. *Telemed J E Health*, 19(6), 444–454. doi:10.1089/tmj.2013.0075

HopeHolders aitab emotsionaalselt raskest olukorrast välja tulla. (2018). Kasutatud 27.05.2019, <https://arileht.delfi.ee/news/ajajaht/hopeholders-aitab-emotsionaalselt-raskest-olukorrast-valja-tulla?id=82046033>

HopeHolders koduleht. (2017). *Meist*. Kasutatud 02.05.2019, <https://hopeholders.eu/et/>

Howaldt J., Schwarz M. (2010). *Social innovation*. Kasutatud 12.05.2019, http://www.sfs.tu-dortmund.de/cms/en/social_innovation/publications/IMO-MAG_Howaldt_final_mit_cover.pdf

IMPROVE. (2016). *Involving the community to co-produce public services. Co-production methodology*. Kasutatud 04.05.2019, http://improve.interreg-npa.eu/subsites/improve/IMPROVE_Co-Production_methodology.pdf

Innove Koduleht. (2019). *Innovest saab toetust taotleda uudsete toodete ja teenuste loomiseks sotsiaalvaldkonnas*. Kasutatud 05.05.2019, <https://www.innove.ee/uudis/uudsete-toodete-ja-teenuste-loomine/>

Iro, M., Palu R. (2017) Isikuandmete edastamisest ametialases koostöös. *Sotsiaaltöö ajakiri*, 3, 37-41.

Ishizuki, T., Cotter, J. (2009). Social Workers' Use of the Internet and E-Mail to Help Clients in Virginia. *Journal of Technology in Human Services*, 27(2), 127-140.
doi:10.1080/15228830902749468

Jõers-Türn, K., Leoma, R. (2016). *Tulevikuvaade tööjõu-ja oskuste vajadusele: Sotsiaaltöö valdkond. Uuringu terviktekst*. Kasutatud 04.05.2019, https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Sotsiaaltoos_OSKA_tervik_veeb.pdf

Jürmann, K. (2017). *Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös: sotsiaaltöötajate perspektiiv*. Magistritöö. Tartu Ülikool, Sotsiaalteaduste valdkond.

Kalmus, V. Masso, A., Linno M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Kasutatud 05.05.2019, <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyyis>

Kayastha, C. (2017). Enabling innovation through community and competition. *IEEE Women in Engineering (WIE) Forum USA East*. doi:10.1109/wie.2017.8285608

Klerkx, L., Nettle, R. (2013). Achievements and challenges of innovation co-production support initiatives in the Australian and Dutch dairy sectors: A comparative study. *Food Policy*, 40, 74-89. doi:10.1016/j.foodpol.2013.02.004

Komssi, M., Pichlis, D., Raatikainen, M., Kindstrom, K., Jarvinen, J. (2015). What are Hackathons for? *IEEE Software*, 32(5), 60–67. doi:10.1109/mS2014.78

Kun, P. (2016), *Hackathon Organization Handbook*. Kasutatud 03.05.2019, http://open4citizens.eu/wp-content/uploads/2016/09/O4C_D3.1_29.06.2016_Final.pdf

Käger, M., Kaldur, K., Vollmer, M., Talur, P., Krenjova, J. ja Hänni, L. (2016). *Infotehnoloogiliste võimaluste rakendamine noorsootöös*. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium

Lagsten, J., Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850-862.
doi:10.1080/13691457.2018.1423554

Laherand Meer-L. (2012). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn : Sulesepp, 2012

Lara, M., Lockwood, K. (2016). *Hackathons as Community-Based Learning: a Case Study*. *Tech trends - Washington DC*, 60(5), 486-495.

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello K., Linno M., Selg M., Strömpl J. (2014). *Intervjuu*. Kasutatud 06.05.2019, <http://samm.ut.ee/intervjuu>

Lepik, O. (2017). *Garage48 Heolotalgude võitjaks pärjati CareMate*. Kasutatud 22.05.2019, <https://www.sm.ee/et/uudised/garage48-heolotalgute-voitjaks-parjati-caremate>

Lilienthal, A. (2016). *Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine sotsiaaltöös ja sellega kaasnevad eetilised probleemid*. Magistritöö. Tartu Ülikool, Sotsiaalteaduste valdkond.

Linkedini koduleht (i.a). *About LinkedIn*. Kasutatud 27.05.2019, <https://about.linkedin.com/>

Mackrill, T., Ebsen, F. (2017). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953. doi:10.1080/13691457.2017.1326878

Mackrill, T., Ebsen, F., Antczak, H. (2015). *Developing Scales for Smartphone Applications Together: Youth and Municipal Case Worker Perspectives*. Kasutatud 03.05.2019, https://www.researchgate.net/publication/280620861_Developing_Scales_for_Smartphone_Applications_Together_Youth_and_Municipal_Case_Worker_Perspectives

Mackrill, T., & Ørnboell, J. K. (2018). The MySocialworker app system – a pilot interview study. *European Journal of Social Work*, 22(1), 134-144. doi:10.1080/13691457.2018.1469471

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). *Eesti Infoühiskonna Arengukava 2020*. Kasutatud 02.05.2019, https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infoühiskonna_arengukava.pdf

Matt, J., Hinsberg, H. ja Laido, A. (2013). *Kuidas infoühiskonna muutused ja mõju enda kasuks tööle panna?* Kasutatud 02.05.2019, https://heakodanik.ee/wp-content/uploads/2013/09/Infoühiskonna_raport_0.pdf

Matt, J., Ojakallas, T. (2014). *Kellega ja kuidas peaksid vabaihendused koostööd tegema, et paremini oma eesmärged saavutada?* Kasutatud 04.05.2019, <http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2014/08/Vabaihenduste-koostoovormide-raport.pdf>

Merriam-Webster. (i.a). *Hack*. Kasutatud 04.05.2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/hack>

Merriam-Webster. (i.a). *Innovation*. Kasutatud 04.05.2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/innovation#examples>

Mets, U., Leoma, M. (2016) *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: info- ja kommunikatsiooni- tehnoloogia*. *Uuringu terviktekst*. Kasutatud 04.05.2019, <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/IKT-Raport-loplik.pdf>

- Millard, J., Carpenter G. (2014) *Digital technology in social innovation*. Kasutatud 05.05.2019, <http://www.transitsocialinnovation.eu/content/original/Book%20covers/Local%20PDFs/124%20TEPSIE%20synopsis%20digital%20technology%20in%20SI.pdf>
- Misuraca, G., Kucsera, G., Pasi, G., Gagliardi, D., Abadie, F. (2017). *ICT-Enabled Social Innovation to support the Implementation of the Social Investment Package*. Kasutatud 04.05.2019, <http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC105556/kjna28444enn.pdf>
- Mulgan, G., Tucker, S., Ali R., Sanders B. (2007). *Social Innovation: What it is, Why it matters and how it can be accelerated*. Kasutatud 22.05. 2019, http://eureka.sbs.ox.ac.uk/761/1/Social_Innovation.pdf
- Murray, R., Caulier-Grice, J., Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation*. Kasutatud 05.05.2019, https://media.nesta.org.uk/documents/the_open_book_of_social_innovation.pdf
- Müller, M. (2015). Innovation and citizen participation in social work. *International Journal of Social Welfare*. doi:10.1111/ijsw.12203
- Olt, A. (2018). Train With Hackathons. *TD: Talent Development*, 72(5), 65-68.
- Nandan, M., London, M., Bent-Goodley, T. (2014). Social Workers as Social Change Agents: Social Innovation, Social Intrapreneurship, and Social Entrepreneurship. *Human Service Organizations Management, Leadership & Governance*, 39(1), 38-56. doi:10.1080/23303131.2014.955236
- National Association of Social Workers. (2017). *The NASW Code of Ethics*. Kasutatud 04.05.2019, <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics>
- National Association of Social Workers, Association of Social Workers Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association. (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice*. Kasutatud 02.05.2019, <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=lcTcdsHUcng%3D&portalid=0>
- National Association of Social Workers. (2017). *Code of Ethics*. Kasutatud 03.05.2019, <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- OECD. (2011). *OECD Public Governance Reviews Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*. Paris: OECD Publishing.
- Olt, A. (2018). Train With Hackathons. *TD: Talent Development*, 72(5), 65-68.
- OSKA Kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 04.05.2019, <https://oska.kutsekoda.ee>
- Perron, B., Taylor, H. O, Glass, J. E, Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. *Advanced Social Work*, 11(2), 67-81.
- Pollitt, C., G. Bouckaert, and E. Löffler. (2006). *Making Quality Sustainable: Co-Design, Co-Decide, Co-Produce, Co-Evaluate*. Kasutatud 21.05.2019,

https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/eupan/dgadmintest/Library/6/1/2/meetings_presidency/meeting_26-27_october/4QCREPORT_final_version_October_2006.pdf

Poocharoen, O., Ting, B. (2015). Collaboration, Co-Production, Networks: Convergence of theories. *Public Management Review*, 17(4), 587-614. doi:10.1080/14719037.2013.866479.

Raudsoo, R. (i.a). *Helpificu minevik ja tulevik*. Kasutatud 04.05.2019, <http://vabatahtlik.helpificu.com/2016/03/artikkel-helpificu-minevik-ja-tulevik.html>

Realpe, A., Wallace L. M. (2010). *What is co-production?* Kasutatud 22.05.2019, https://personcentredcare.health.org.uk/sites/default/files/resources/what_is_co-production.pdf

Riigi Infosüsteemi Ametilehekülj. (2019). *Andmevahetuskiht X-tee*. Kasutatud 03.05.2019, <https://www.ria.ee/et/riigi-infosusteem/andmevahetuskiht-x-tee.html>

Riigi Infosüsteemi Ametilehekülj. (2018). *Eesti.ee uueneb*. Kasutatud 02.05.2019, <https://www.ria.ee/et/uudised/eestiee-uueneb.html>

Riigi Infosüsteemi Ametilehekülj. (2018). *Riigiportaal eesti.ee*. Kasutatud 02.05.2019, <https://www.ria.ee/et/riigi-infosusteem/riigiportaal.html>

Riigi Infosüsteemi Ametilehekülj. (2017). *Riigiportaal eesti.ee sai uue ilme*. Kasutatud 04.05.2019, <https://www.ria.ee/et/uudised/riigiportaal-eestiee-sai-uu-ilm.html>

Riigi Infosüsteemi Haldussüsteem. (2018). *Dokumendigaldussüsteem DELTA*. Kasutatud 03.05.2019, <https://www.riha.ee/Infosusteemid/Vaata/70001952-delta>

Riigi Infosüsteemi Haldussüsteem. (2019). *Töötuna ja tööotsijana arvel olevate isikute ning tööturuteenuste osutamise register (EMPIS2)*. Kasutatud 25.05.2019, <https://www.riha.ee/Infosusteemid/Vaata/tetris>

Riigi Infosüsteemi Haldussüsteem. (2019). *Töövõime hindamise ja töövõimetoetuse andmekogu (TETRIS/REDIS)*. Kasutatud 25.05.2019, <https://www.riha.ee/Infosusteemid/Vaata/tetris>

Robinson, W. (2017). *Why your next UX colleague could be a social worker*. Kasutatud 22.05.2019, <https://medium.com/@wsr/why-your-next-ux-colleague-could-be-a-social-worker-2e88c0fd3a65>

Saar, T. (2009). *Teistmoodi tegijad. Sotsiaalne Innovatsioon*. Tallinn: Äripäev.

Saia, K. (2017). Interprofessionaalne meeskonnatöö: uus teema sotsiaaltöö praktikas ja uurimustes. *Sotsiaaltöö ajakiri*, 3, 37-41.

Schembri, A. (2008). *www.why-social-workers-need-to-embrace-Web2.0.com.au. Australian Social work*. 61(2), 119-123.

Sihtasutuse Kutsekoda kodulehekülj. (2014.) *Kutsestandardid: Sotsiaaltöötaja, tase 6*. Kasutatud 02.05.2019, Kasutatud 02.05.2019, <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10536213>

Silverman, D. (2010). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook. 3rd Edition*. London: Sage Publications.

Slack. (i.a). *How it works?* Kasutatud 22.05.2019, <https://slack.com/intl/en-ee/features>

Social Care Institute for Excellence's (SCIE). (2013). *Co-production in social care: What it is and how to do it*. Kasutatud 02.05.2019, <https://www.scie.org.uk/publications/guides/guide51/files/guide51-easyread.pdf>

Social workers adopt Microsoft cloud and devices to better connect with the community. (2016). Kasutatud 02.05.2019, <https://customers.microsoft.com/en-gb/story/social-workers-adopt-microsoft-cloud-and-devices-to-be>

Sotsiaalse innovatsiooni rakkerühma tulemused ehk kuidas uuendada avalikku sektorit? (2018). Kasutatud 22.05.2019, <https://disainikeskus.ee/uudised/sotsiaalse-innovatsiooni-rakkeruhm-kuidas-uuendada-avalikku-sektorit>

Sotsiaalministeeriumi kodulehekül. (2018) *Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR)*. Kasutatud 02.05.2019, <https://www.sm.ee/et/sotsiaalteenuste-ja-toetuste-andmeregister-star>

Sotsiaalministeeriumi kodulehekül. (2017) *Täna algavad üle-eestilised heaolugalud*. Kasutatud 12.05.2019, <https://www.sm.ee/et/uudised/tana-algavad-ule-eestilised-heaolugalud>

Speechmatics kodulehekül. (i.a). Kasutatud 06.05.2019, <https://www.speechmatics.com>

Stephens, L., Ryan-Collins, J., Boyle, D. (2008). *Co-production. A Manifesto for growing the core economy*. Kasutatud 22.05.2019, https://b3cdn.net/nefoundation/5abec531b2a775dc8d_qjm6bqzpt.pdf

Strachan, S. (2018). *Is co-production the same as collaboration? Am I co-producing? If not, should I be?* Kasutatud 04.05.2019, <https://www.how2glu.com/single-post/2018/06/30/Is-co-production-the-same-as-collaboration-Am-I-co-producing-If-not-should-I-be>

Tak, L. (2016) *What is Web 2.0?* Kasutatud 02.05.2019, <https://www.znetlive.com/blog/web-2-0/>

TEPSIE. (2014). *Social innovation theory and research A Guide for Researchers*. Kasutatud 05.05.2019, https://iupe.files.wordpress.com/2015/11/tepsie-research_report_final_web.pdf

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kodulehekül. (2017). Kasutatud 03.05.2019, <https://www.tehik.ee>

Tidd, J., Bessant, J., Pavitt, K. (2006). *Innovatsiooni juhtimine: tehnoloogiliste, organisatsiooniliste ja turu muudatuste integreerimine*. Tallinn: Pegasus.

Tredgold, G. (2018). *4 Reasons Why You Need To Focus On Innovation. Innovation is a differentiator*. Kasutatud 22.05.2018, <https://www.inc.com/gordon-tredgold/4-reasons-why-you-need-to-focus-on-innovation.html>

Tuisk, K. (2017). Uued lahendused heaolugaludelt. *Sotsiaaltöö ajakiri*, 4, 33-36

Tummers, L., Voorberg, W., Bekker, V. (2015). *Ten policy recommendations for co-creation during social Innovation*. Kasutatud 05.05.2019
http://www.lipse.org/userfiles/uploads/LIPSE%20WP2%20Policy%20Brief_20150126_ENG.pdf

Tuurnas, S. P., Stenvall, J., Rannisto, P., Harisalo, R., Hakari, K. (2015). Coordinating co-production in complex network settings. *European Journal of Social Work*, 18(3), 370-382. doi:10.1080/13691457.2014.930730

United Nations Secretary-General's bulletin. (2016). *Organization of the Office of Information and Communications Technology*. Kasutatud 13.05.2019
<https://undocs.org/pdf?symbol=en/ST/SGB/2016/11>

Vaimupuu, Roosimägi K. (2016). *Helpifid aitab aidata*. Kasutatud 04.05.2019,
http://www.vaimupuu.ee/HELPIFIC_AITAB_AIDATA_914

Vandael, K., Dewaele, A., Buysse, A. (2018). Guide to Co-Creation. Kasutatud 04.05.2019,
https://docs.wixstatic.com/ugd/35d470_3136df3c786149e2ab78027fb0cc33f1.pdf

Whitmell, C. (2014). *How social innovation is tackling unemployment in Europe*. Kasutatud 22.05.2019, <https://www.theguardian.com/careers/careers-blog/unemployment-social-innovation-european-union>

Wodarski, J., Frimpong, J. (2013). Application of E-Therapy Programs to the Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 23(1), 29-36. doi:10.1080/10911359.2013.737290

Quretec. (2018). *Riigi kinnisvara andmehõive analüüs Vahearuanne*. Kasutatud 02.05.2019,
https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/quiretec_analyys_vahearuanne_15082018_0.pdf

Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteenustes*. Tartu: Tartu Ülikool. Internetis kättesaadav:
http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf

Zhang, X., Chen, H., Wang, W., Pablos P. O. (2016). What is the role of IT in innovation? A bibliometric analysis of research development in IT innovation. *Behaviour & Information Technology*, 35(12), 1130–1143. doi: 10.1080/0144929X.2016.1212403

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Irina Filippova,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose “Koosloome kui üks võimalus luua innovaatilisi IKT vahendeid sotsiaalvaldkonda”, 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.

Irina Filippova
27.05.2019
