ELU aruanne

**Projekti nimi (ELU veebilehel): Väärikate infoedastus**

**Juhendaja: Janika Viilma**

**Ülikoolipoolsed mentorid: Tiina Alasoo, Anneli Kasesalu, Martti Raavel**

**Liikmed: Kaidi Kuuder, Diana Veegen, Kristjan Leotoots, Marleen Ööpik, Kristiina Pavljuk, Toivo Pärnpuu**

Projekti lähteülesanne, eesmärgikirjeldus

Seoses elanikkonna vananemisega suureneb abi või hoolduse vajadus. Selle tõttu peaksime mõtlema vananemisega kaasnevatele probleemidele ja nende lahendamisele juba täna. Digimaailmas osalemine on oluline igapäeva elus hästi toime tulemiseks. Vanemaealistel puuduvad piisavad võimalused olla ühiskonna mõjutajad ning üks selle põhjus on noorte parem tehnoloogiaoskus (Findsen, 2006).  Digivahendite kasutamine aitab hoida sotsiaalseid kontakte, tõstab eaka heaolu (Ryff, 1989).  Õppimise kaudu suureneb inimese kontrollitunne elu üle (Ryff, 1989). Õppimine elu teises pooles aitab kaasa vaimsete võimete säilitamisele ning takistab lühiajalise mälu probleemide süvenemist (Cohen, 2006). E-teenuste kasutamine, toidu koju tellimine, eriarstile aja broneerimine, ravimite tellimine ja digiallkirjastamine ja kõik teised sellised digilahendused ja teenused  lihtsustaks oluliselt eakate ja nende lähedaste igapäevast elu ja toimetulekut.

Meie projekti esialgne eesmärk oli järgmine: Vormsi vallas on ülevaade, kuidas jõuab info  teenuse vajajalt valda ning selge näide, kuidas see võiks toimuda äpi vahendusel.

Esimesel kohtumisel arutasime ka võimalust, et eesmärgiks seada vastava äpi loomine. Kuigi vastav oskusteave oli meil grupis olemas põrkasime siiski ajaressursi puuduse taha ja seadsime eesmärgiks Vormsi eakatele vallaga infovahetuse hõlbustamiseks mõeldu äpi kasutajakogemuse prototüübi või isegi funktsionaalne prototüübi loomise.

Töö algusjärgus avastasime, et  peatselt avatakse Riigikantselei poolt rahastusmeede avaliku sektori innovatsiooni võimekuse tõstmiseks, mis on suunatud Eesti teadus ja arengutegevuse, innovatsiooni ja ettevõtluse (TAIE) 2035 arengukava (digilahendused igas eluvaldkonnas, tervisetehnoloogiad ja -teenused, kohalike ressursside väärindamine, nutikad ja kestlikud energialahendused). Arutades seda Riigikantselei esindajate ja valla juhtkonnaga leidsime, et sellise äpi prototüüpimine, arendamine ja testimine sobivad ideaalselt selle meetme alla ja Vormsi vallal on huvi ning resurssi selle meetme raames rahastuse taotlemisega tegeleda. Lähtuvalt eelnevast sõnastasime seega veelkord oma eesmärgi ümber ja see sai kirja järgmiselt.

Eesmärk: Luua Vormsi vallale detsembri alguseks erinevaid teenusedisaini tööriistu kasutades alusmaterjal Riigikantselei poolt avaliku sektori innovatsiooni võimekuse tõstmiseks mõeldud rahastus meetme raames eakatele suunatud erinevate toimetulekut toetavate  teenuste tellimiseks mõeldud äpi loomiseks.

Käesolevas projektis osalesid sotsiaaltöö, tervisejuhi, kehakultuuri ja rakendusinformaatika tudengid. Tervisejuhtidel on laialdased teadmised elanikkonna vananemisest tulenevatest probleemidest ning kogukonna kaasamise olulisusest nende väljakutsete lahendamisel. Omades laiapõhjalist teadmisi vananemisega kaasnevatest mõjudest töötavad nad parima tulevikku vaatava lahenduse nimel. Sotsiaaltöö tudengil on vajalikud pädevused ja tööriistad eakate motiveerimiseks ja kaasamiseks intervjuudes. Samuti on sotsiaaltöö erialal hea ülevaade seadusandlusest, KOV kohustustest ning hea ülevaade erinevate sihtgruppide vajadustest ja ootustest. Kehakultuur on seotud tervise hoidmise ja kehaliste võimete säilitamisega vanemas eas, mõistlik on rakendada neid teadmisi vananeva elanikkonna hüvanguks.

Rollijaotustest rääkides, siis valisime esimesel kohtumisel projektijuhi, kelleks sai Kaidi Kuuder. Kuna teenusedisaini rakendamine eeldab erinevate vaadete kaasamist ja ajurünnakuid, siis leppisime kokku, et töötubades, kus täidame erinevaid teenusedisaini töölehti, osalevad kõik.

Et kõik ei teeks päris kõike ja ka projektijuhi koormus ei kasvaks ebamõistlikult suureks, siis jagasime oma grupi teatud ülesannete osas kaheks väiksemaks grupiks.  Üks grupp tegeleb teoreetilises osas eelkõige erinevate teadusuuringutega, mis puudutab eakate digipädevust ja selle seotust nende heaolu ja tervisega, lisaks uurib erinevaid strateegiaid ja arengukavasid, mis meie projektiga võiksid seostuda ning teine grupp tegeleb teenusedisaini kui teadusliku meetodi kirjelduse ja varasemate parimate praktikate otsimisega.

Probleemi olulisus, kirjeldus ja meetoditevalik

Eakatel inimestel on mitmeid vajadusi. Üksiku vajaduse mitterahuldamine ei pruugi nende elukvaliteeti halvendada, kuid mitme vajaduse täitmata jätmine avaldab eaka toimetulekule suurt mõju. Oluline on operatiivne abivajadusest teada andmise võimalus, et info vajaduste kohta liiguks kiiresti. W. J. Chopik (2016) toob välja, et suurem sotsiaalse tehnoloogia kasutamine seostub parema enese hinnatud tervisega, vähemate krooniliste haigustega, kõrgema subjektiivse heaoluga ja vähemate depressiooni sümptomitega, väiksem on ka üksildustunde tajumine.

Vormsi saare elanike suhtlus on siiani kulgenud suuliselt või telefoni teel, kuid suur hulk valla elu puudutavat infot jääb paljudele siiski kättesaamatuks. Probleemi kõige esmasem kirjeldus ongi, et info eakate ja valla vahel ei liigu hästi. See on probleemiks eelkõige eakatele, kes ei saa vajalikku infot valla teenuste kohta ning jäävad selle tõttu valla poolt pakutavatest teenustest ilma. Samuti on see probleemiks vallale endale, kuna kui puudub info teenuste ja abi kohta mida eakad konkreetselt vajavad, ei saa ka vald olemasolevaid ressursse eakate elukvaliteedi parendamiseks optimaalselt kasutada. Probleem puudutab ka eakate lähedasi, kuna parem infoliikumine kergendaks oluliselt lähedaste hoolduskoormust. Kui probleemi ei lahendata siis viib see pikas perspektiivis vanema elanikkonna olukorra halvenemiseni, lähedaste hoolduskoormuse suurenemiseni. Kui ei toetata piisavalt kodus elamist, siis suureneb ka hooldekodude koormus.  Kui me lahendaksime infoliikumise probleemi, siis tõuseks eakate elukvaliteet, vallal oleks lihtsam oma ressursse hallata ja ka lähedaste hoolduskoormus väheneks. Selle probleemiga ei ole seni põhjalikult tegeletud. Eakad ei kurda kuna nad ei tea oma õigusi. Probleemi ühiskondlik mõju on eakate madal elukvaliteet ja ülekoormatud eakate hooldus.

Oma projekti raames seatud eesmärkide täitmiseks kasutasime disainmõtlemist ja erinevaid teenusedisaini tööriistu. Teenusedisain on uus, holistiline, multidistsiplinaarne, kasutajakeskne lähenemine loomaks uusi ja parandamaks olemasolevaid teenuseid. Disainmõtlemine (design thinking) on teenusedisaini lahutamatu osa, millega luuakse kliendile ja teenuse pakkujale kasulikke ning tõhusaid kontseptsioone, lahendusi ja uusi kasutajakogemusi (Miettinen jt., 2012). Üldises protsessis lähtusime Suurbritannia Disaini Nõukogu poolt disainmõtlemise mudelist ”Double diamond” ehk 4D, mis sisaldab erinevaid etappe avastamine (discover), määratlemine (define), arendamine (develope) ja teostamine (deliver). Protsessi esimene pool ehk esimene ”teemant” on probleemi keskne ja teine lahendus disaini keskne. (Stickdorn&Schneider, 2014; Klaar, 2014)



*Joonis 1. Disainiprotsess (Klaar, 2014)*

Tegevuste kirjeldus ja sidusgruppideni jõudmine

Sidusgruppide väljaselgitamiseks kasutasime Huvitatud osapoolte töölehte, mis on lisatud portfooliosse kausta Tööriistakast. Selle töö käigus tuli välja, et kõige suurema mõjuga ja huviga antud probleemi lahendamise osas on Vormsi vallavalitsus ja sealsed eakatega tegelevad töötajad. Otseselt eakatele pakutavate teenustega on Vormsi valla töötajatest, kelle tööd selle pakkumise protsessi parendamine hõlbustaks, seotud 4 inimest. Ka Vormsi valla eakad on probleemi lahendamisest huvitatud, kuna parem teadlikkus pakutavatest teenustest ning ka teenuste võimalikult lihtsaks tehtud taotlemine, parandaks märgatavalt nende elukvaliteeti.

Vormsi vallas on üle 65 aastaseid aastaringselt saarel elavaid inimesi 70 ringis. Igakuiselt kasutab mõnda valla poolt pakutavat sotsiaalteenust või -toetust ca 25 inimest.

Kuna disainmõtlemises on olulisel kohal märksõnad koosloome ja empaatia ehk osalustunne, siis kaasasime nii Vormsi valla töötajaid kui ka eakaid nii probleemi selgitamiseks kui ka lahenduste jaoks sisendi saamiseks.

Nagu eelnevalt on välja toodud lähtusime oma töö protsessis Suurbritannia Disaini Nõukogu poolt disainmõtlemise mudelist „Double diamond“  ehk 4D, mis sisaldab erinevaid etappe: avastamine (discover), määratlemine (define), arendamine (develope) ja teostamine (deliver) (Stickdorn & Schneider, 2014).

Vastavad etapid kajastuvad ka meie tegevuskavas, kus oleme jaganud tegevused laiemalt kahte etappi: probleemi identifitseerimine ja probleemi lahendamine.

Probleemi identifitseerimisega seotud tegevusi kirjeldatakse alljärgnevalt eraldi.

1. Tegelesime töötoa vormis probleemi selgitamise ja sidusgruppide kaardistamisega. Sellekohased täidetud  töölehed (probleemi selgitamine ja huvitatud osapooled). Saadud tulemusi kasutasime edasiste tegevuste planeerimiseks.

2. Koostasime lähtuvalt probleemi selgitamisest intervjuu kavad peamisetele sidusgruppidele, milledeks olid Vormsi valla eakat ja vallavalitsuse töötajad. Viisime läbi ligi 20 intervjuud.

3. Intervjuudest saadud info põhjal täiendasime oma probleemi selgitamise töölehte, koostasime persoonad ja kirjeldasime ära peamised puutepunktid, millega eakad nendele suunatud teenuste tellimisel kokku puutuvad alates vajaduse tekkimisest kuni oma teenusele järgnevate kogemuste jagamiseni. Samuti koostasime eelneva põhjal iga persoona klienditeekonna. Persoonad ja kliendi teekonnad on portfoolios kaustas „Tööriistakast“.

4. Lähtuvalt loodud persoonadest ja nende klienditeekondadest jõudsime järeldusele, et teadmatus teenuste olemasolust ja  info puudulikkus valla kanalites oli peamine probleem. Teise suurema probleemina tuli välja teenuste taotlemise protsessi mitte optimaalne ressursikasutus, mis on ühest küljest tingitud teadlikkuse puudumises, ehk et eakate jaoks jääb segaseks mida ja kuidas on neil võimalik vallast saada ja kelle poole nad peaksid täpsemalt pöörduma ning teisest küljest ka sellest, et vallavalitsuses on viimasel ajal vahetunud hulk inimesi ning seoses sellega ongi protsess ja rollide jaotus hetkel mõnevõrra segane. Samuti on oma osa sellel, et vallavalitsusel on probleeme tööjõuga. Kolmandana võib välja tuua ilmselt mitte niivõrd Vormsi spetsiifilise probleemi, et ei taheta tunnistada abivajadust ja abi küsimisega kaasneb teatav häbitunne.

Probleemi lahendamisega seotud tegevused olid järgmised:

1. Ideede genereerimine. Kuna meie disainiprotsess oli ühest küljest venitatud suhteliselt pikale ajale ja teisest küljest kummitas pidev ajapuudus sõltuvalt muudest projektidest ja kohutustest, siis jäi meie ideede genereerimise ajurünnak mõnevõrra lahjaks, kuna me jooksvalt oma vahepealsetel kohtumistel juba rääkisime erinevatest lahendustest ja täiendasime jooksvalt paremaid ja praakisime välja vähem potentsiaalikaid. Küll aga otsustasime luua eraldi lahenduse kummagi peamise probleemi jaoks. Klienditeekondadest ja persoonadest selgus, et info saamise ja otsimise protsess on eakate jaoks kõige probleemsem etapp. Selle probleemi lahendamiseks käis meil ideedena läbi kodulehel info selgem välja toomine, info kirjaga koju saatmine, bussipeatuses olevate infotahvlite kasutamine ja eakatele saadetav paberkalender. Osa nendest aitaks mingil määral lahendada ka teist probleemi, mis on pigem seotud teenuste taotlemisega seostuva ressursi optimaalsema kasutamisega. Kuid lisaks jäi ikkagi sõelale ka nö. tellija poolt soovitud lahendus ehk mobiilirakendus, millega eakad saaksid erinevaid kohaliku omavalitsuse poolt pakutavaid teenuseid taotleda.

2. Prototüüpide valimine.

Prototüüp 1. Kalender

Kuna klienditeekondi vaadates sai üheselt selgeks, et vähemalt 2 persoona jaoks on oluline see info nö. koju kätte viia, siis prototüüpimiseks valisime välja kalendri. Samas saab ka teisi ideid ühel või teisel moel kasutada ja oma soovitustes Vormsi vallavalitsusele kirjeldame ka täpsemalt kuidas neid lahendusi kombineerida nii, et need üksteist sisult ja vormilt toetaksid. Kuna me lisame kalendrisse ka juhised teenuste tellimiseks, siis aitab see lahendus mingil määral lahendada ka teist, ehk teenuste taotlemisega kaasnevat tegevuste optimeerimisega seotud probleemi. Ühiselt koostatud prototüüpimise tööleht asub portfoolios kaustas “Tööriistakast”.

Algne idee kirjeldus on järgmine: Tavaline pööratavate lehtedega paberkalender, mille tagakaas on poole suurem. Kui mõelda, et see peab hiljem postkasti mahtuma, siis võiks see tagakaas olla vajadusel pealevolditav. Mõte on selles, et selle tagumise lehe alumises osas olev info oleks aastaringselt nähtav olenemata sellest, mis kuu parasjagu on. Ülejäänud kuudega lehed on üleskeeratavad nagu tavalisel kalendril. Sellel aastaringselt nähtaval oleval osal on kõikide valla poolt eakatele suunatud teenuste kirjeldused. Võtame kasutusse ka juba temaatilised ikoonid, et hiljem oleks neid võimalik ühildada äpiga. Samuti saab neid võimalusel kasutada pidevalt kindlal ajal pakutavate teenuste kohta info edastamisel vastava kuupäeva juures. Teenuste kirjelduse lehel peab kindlasti olema ka selle inimese telefoni number, kes vastava teemaga vallas tegeleb. Eeldusel, et äpp siiski valmib, saaks sinna panna ka sellekohase info, ehk et taotle äpist või võta ühendust vastaval telefoninumbril. Iga kuu juures oleks ülemisel lehel mõne teenuse kirjeldus läbi kasutajakogemuse. Kasutada võib nii Vormsi eakate endi pilte ja lugusid kui ka fiktiivsete, aga siiski isikustatud konkreetsete inimeste lugusid ja pilte. Selle abil on võimalik tegeleda kolmanda esilekerkinud probleemiga, ehk et antakse mõista, et need teenused ongi mõeldud just nimelt valla eakatele ja nende tellimine pole sugugi häbiasi. Eakatel on ennast ja oma probleeme läbi nende lugude lihtne samastada. Kalendri kuupäevalise vaate juures on samuti erinevaid võimalusi, lisades ikoone teatud kindlatel päevadel toimuvate teenuste kohta või edastades infot erinevate valla poolt tehtavate ürituste kohta juhul kui see info on piisavalt palju ette teada. Teostatavust analüüsides võib plussidena välja tuua suhteliselt odava tootmishinna ja lihtsa levitamise viisi.

Prototüüp 2. mobiilirakendus VÄP (Vormsi äpp/väärikate äpp)

Teiseks lahenduseks, mida prototüüpisime, oli Vormsi Väärikate äpp ehk VÄP. Lisaks allpool olevale üldisele ideekirjeldusele asub kaustas “Vormsi”  ka  detailsem tehniline prototüübi kirjeldus ja kaustas “Kalendri ja VÄP disainivaated”  asuvad  figmas tehtud disainivaated.

Lisaks võib vaadata äpi prototüübi funktsionaalsust järgneval lingil: <https://www.figma.com/signup?is_not_gen_0=true&resource_type=team>

VÄP peamine eesmärk oleks lihtsustada teenuste tellimise protsessi ja optimeerida nende haldamiseks kuluvat aega. Kui praegu toimub enamus suhtlusest telefoni teel või ka valda kohale tulles ja kindlasti üksjagu avaldusi täites, siis VÄP pluss on see, et igast liigutusest jääb kiirelt ja lihtsalt  nö. märk maha.

VÄP  kasutajad on kolme tüüpi. Esiteks Vormsi valla eakad (persoonade osas Hans Voldemar ja Selma). Nad ei vaja hetkel veel pidevalt valla poolt pakutavaid teenuseid, aga on piisavalt digipädevad, et suhteliselt väikese abiga õppida antud lahendust kasutama. Samas nende abivajadus võib aja jooksul suureneda ning siis tuleb eelnev kogemus digilahenduste kasutamisel kasuks. Kui nad on VÄP-ga lihtsamate asjade taotlemises juba kokku puutunud, on neil hiljem kergem erinevate digilahendustega kohaneda.

Kuna eakate seas on kindlasti ka neid, kes vajavad teenuseid, aga ei ole piisavalt digivõimekad, et VÄP-i ise kasutada (persoonadest Marta), siis on kasutajate hulka lisatud kolmas osapool ehk lähedane. Oleme arvestanud, et lähedase rollis võib olla ka hooldustöötaja, kes enda hoolealuste eest seda kasutab.

Kolmandaks kasutajaks on eelkõige otseselt eakatega tegelevad valla töötajad - sotsiaaltöötaja, hooldustöötaja jt. Nende puhul oleks VÄP igapäevane töövahend, mis aitaks paremini oma aega planeerida ja ressursse optimeerida. Näiteks läbi selle, et nad saavad eelseadistada teenuste pakkumise soovituslikke aegu ja grupeerida erinevaid käike piirkondade kaupa. Näiteks kui ühte külla on vaja viia kellelegi suppi ja naaberkülas vajadus pesu pesemisse viia, siis oleks mõistlik need käigud ühendada ja VÄP abil on seda lihtsam planeerida.

Hetkel oleme prototüübi teinud 5 teenuse põhiselt, aga hiljem on neid võimalik vastavalt vajadusele lisada. Teenused on jagatud nö. lihtsateks ehk standardteenusteks, kus saab valida teenuse ja seejärel soovitud kuupäeva, kohaletoomise või ise järeletulemise jms ehk lihtsad valikud. Kõige lihtsamate teenuste alla kuuluvad supi pakkumine, transpordi vajadusest teada andmine ja pesu pesemine. Pisut keerukam on retseptiravimite toetuse taotlemine, kus on vaja pildistada ostu tõendavat tšekki.

Keerukamatest teenustest oleme oma prototüübis kirjeldanud kodukohanduse teenuse taotlemist. Kuna tegemist on keerukama ja kompleksema teenusega, siis saab eakas anda teada oma vajadusest, millele järgneb vallapoolne kontakt lähipäevil. VÄP-i on võimalik lisada ka hiljem kommentaare, mis seisus antud taotlus on.

Kuna eakate mured on üsna tihti ettearvamatud, siis on VÄP-i lisatud ka valik “Küsi abi”, mille puhul tegevuskäik on sarnane kodukohandus teenuse taotlemisega.

Ideede testimine ja tulemuste kokkuvõte

5. detsembril käisime Vormsil valla esindajatele oma töö tulemusi ja prototüüpe esitlemas. Tutvustasime disainiprotsessi käigus loodud persoonasid, nende kliendi teekondi, selles esile kerkinud probleemkohti ja enda loodud lahendusi. Andsime Vormsi valla esindajatele üle töö käigus valminud nn tööriistad ja mõlemad prototüübid, mis asuvad kaustades “Tööriistakast” ja “Vormsi”. Lisaks koostasime soovitusliku tegevuskava ja ajaraami, et kahte lahendust optimaalselt ühendada, mis asub samuti kaustas “Vormsi”.

Kahjuks ei õnnestunud seoses haiguste perioodiga prototüüpe testida Vormsi eakatega ja suunasime selle tegevuse kohalikule hooldustöötajale, kes igapäevaselt eakatega kokku puutub.

Valla esindajate tagasiside prototüüpidele oli üldiselt positiivne, kalendri osas tuli kohe neil endil ideid, mida veel sinna lisada saaks. VÄP osas toodi välja üks oluline lisa teenus, millest me eelnevalt ei teadnud, selleks oli võimalus lisaks retseptiravimite toetuse taotlemisele ka jooksvalt teada anda, millised ravimid eakatel hakkavad otsa saama ja on vaja lähiajal neile tuua. Pakkusime välja, et analoogsete lihtsate lisateenuste loomine nagu VÄP prototüübis olemas, ei ole keeruline. Samas oleks selle probleemi lahendamiseks sobilik ka juba olemasolev „Küsi abi“ funktsioon.

Meie tegevust on kajastatud kahes Vormsi kohalikus ajalehes oktoobris ja detsembris, nende kajastuste  asuvad portfoolio kaustas ”Vormsi”.

Projekti jätkusuutlikkus

Kas ja kui suures osas meie ideed käiku lähevad sõltub suuresti Vormsi vallavalitsusest ja nende finants- ja tööjõu ressurssidest. Peamine vastutaja edasiste tegevuste osas on sotsiaaltöö- ja haridusspetsialist Janika Viilma.

Juba praeguseks on Vormsi valla töötajad parandanud oluliselt teenuste kohase info kättesaadavust valla kodulehel. Samuti suhtuti positiivselt kalendri ideesse ja hakati kohtumisel aktiivselt kaasa mõtlema, mida ja kuidas veel saaks teha.

Mobiilirakenduse VÄP elluviimist soodustab Riigikantselei poolt peatselt avatav meede avaliku sektori innovatsioonivõimekuse tõstmiseks <https://www.riigikantselei.ee/avaliku-sektori-innovatsioon>

 Oleme ise juba Riigikantselei meeskonnale nende poolt korraldatud infopäeval oma projekti tutvustanud ja saanud tagasisidet, et Vormsi vald on oodatud oma projektiga ühinema ja kindlasti on meie poolt tehtud eeltöö neile selles osas kasuks. Kahjuks on projektide valikumetoodika hetkel alles väljatöötamisel, nii et meil polnud oma töö väljundit võimalik täpsemalt sellele kohandada. Vormsi vallale tehtud kokkuvõte antud meetmest asub kaustas “Vormsi”.

Positiivse stsenaariumi korral ehk juhul kui Vormsi vallavalitsus saab selle meetme raames VÄP valmis, oleks ka teistel kohalikel omavalitsustel võimalik seda kas sama  kujul või pisut oma vajadustele vastavaks kohandades kasutada.

Kõik töö käigus valminud ja Vormsi vallavalitsusele üle antud dokumendid kuuluvad edaspidi nende omandisse ja asuvad kaustades “Vormsi”, “Kalendri ja VÄP disainivaated” ning “Tööriistakast”.

ALLIKAD

Cohen, G. D. (2006). *The Mature Mind: The Positive Power of the Ageing Brain.* New York

Chopik, W. J., (2016) *The Benefits of Social Technology Use Among Older Adults Are Mediated by Reduced Loneliness, Cyberpsychology, Behavior and Social Networking, 19* (9, 551–556). [2022, september 18]

<https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/cyber.2016.0151>

Findsen, B. (2006). *Social Institions as Sites of Learning for Older Adults: Differential Opportunities Journal of Transformative Education.*

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1541344605282429>

Klaar, J.M. (2014a). *Kuidas tootest rohkem kasu lõigata: sissejuhatus teenusedisaini. Bis Publishers*

Miettinen, S., Rontti, S., Kuure, E., & Lindström, A. (2012). *Realizing Design Thinking through a Service Design Process and an Innovative Prototyping Laboratory – Introducing Service Innovation Corner (SINCO), 1*

Ryff, C. D. (1989). *Happiness is everything or is it. Explorations on the meaning of psychological well- being. Journal of Personality & Social Psychology.* [18. oktoober]

<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.57.6.1069>

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2014). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. BIS Publ.*