

**INFOKIHISTUMINE:  
INTERNETI MITTEKASUTAJAD, VÄHEKASUTAJAD  
NING HILJUTI KASUTAMA HAKANUD**

**Pille Pruulmann-Vengerfeldt**

Tartu Ülikool

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni Instituut

**Tarmo Kalvet**

SA Poliitikauuringute Keskus PRAXIS

Jaanuar 2008

Käesoleva uuringu eesmärgiks on saada aru Interneti vähe- ja mittekasutajate hoiakutest ning Internetikasutamist mõjutavatest teguritest ning pakkuda välja soovitusi barjääride ületamiseks. Uuringu teoreetiliseks lähtekohaks on digitaalse kihistumise kontseptsioon.

Uuring tugineb kolme tüüpi andmetele: 2005 ja 2007 aasta sügisel läbi viidud küsitlused, seitse fookusgrupp-intervjuud ning neli kvalitatiivset juhtumianalüüsi.

Uuringust tuli välja, et Interneti kasutamise barjäärid on majanduslikud ja emotsionaalsed ligipääsubarjäärid ning oskuste puudumisega seonduvad barjäärid.

Uuring lõpeb soovitustega avalikule, kolmandale- ja erasektorile ning need puudutavad arvuti ja Interneti kasutamise oskuste arendamist, Internetiühenduse hinnabarjääri lõhkumist, arvuti- ning Internetiühenduse ostu lihtsustamist, eesti keeles suhtlev tehnoloogiat, sisuteenuste arendamist koos teadlikkuse tõstmisega, puuetega inimeste toetamist ning eakate sotsiaalsete võrgustike ulatuslikumat kasutamist.

Uuringu tellijaks ja rahastajaks oli Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.



Poliitikauuringute Keskus PRAXIS  
Estonia pst. 5a, 10143 Tallinn  
tel 640 9000  
faks 640 9001  
e-post [praxis@praxis.ee](mailto:praxis@praxis.ee)



## Sisukord

<b>Kokkuvõte</b>	<b>6</b>
<b>Sissejuhatus</b>	<b>10</b>
Uuringu taust	10
Metoodika	11
<b>1 Digitaalse kihistumise mõiste ja Interneti kasutuselevõtu protsess</b>	<b>14</b>
1.1 Digitaalse lõhe definitsiooni laiendus digitaalse kihistumise mõisteks	14
1.2 Erinevate Interneti funktsioonide kasutuselevõtu protsessi mudel	17
1.3 „Pehmed eksperdid”	20
<b>2 Interneti-kasutajate tüübid ja Interneti mittekasutajad</b>	<b>21</b>
2.1 Interneti-kasutajate tüübid	21
2.2 Interneti mittekasutajad	26
2.3 Interneti mittekasutamise põhjused	28
2.4 Tulevikuplaanid seoses Interneti kasutama hakkamisega	33
<b>3 Üldine teadlikkus arvutist ja Internetist ning esmased kogemused</b>	<b>37</b>
3.1 Arvuti ja Interneti roll ning esmased tähendused	37
3.2 Esimesed kokkupuuted Internetiga	41
3.3 Hirmud ja negatiivsed kogemused	47
3.4 Ebavõrdsus	48
<b>4 Kokkupuude e-teenustega</b>	<b>50</b>
4.1 Esimene kokkupuude e-teenustega	50
4.2 Erinevate e-teenuste tundmine	50
4.3 e-teenuste usaldusväärsus	54
4.4 Kogemused ja teadmised ID-kaardiga seonduvast	57
4.5 Huvi täiendavate e-teenuste vastu	59
<b>5 Koolituskogemused</b>	<b>66</b>
5.1 Kogemused seniste koolitustega	66

5.2	Võimalikud koolitajad	68
<b>6</b>	<b>Interneti kasutamise barjäärid</b>	<b>71</b>
6.1	Ligipääsubarjäär	71
6.2	Oskustega seonduvad barjäärid	73
6.3	Interneti mittekasutajate ja barjääride võrdlus: 2002 – 2007	76
<b>7</b>	<b>2002-2007 rakendatud meetmed ning soovitused 2008-2013</b>	<b>80</b>
7.1	soovitused aastal 2002	80
7.2	Barjääride ületamisele suunatud põhilised tegevused aastatel 2002 – 2007	82
7.3	Soovitused 2008-2013	88
<b>Lisad</b>		<b>96</b>
Lisa 1:	Fookusgrupp-uuringu kirjeldus	96
Lisa 2:	Interneti kasutajatüübid	98
Lisa 3:	Soovituste seminaril osalenute nimekiri	104

## Tabelite loetelu

Tabel 1: Fookusgruppide jagunemine keele, asukoha ning vastajate järgi .....	11
Tabel 2. Interneti-kasutajad ja mittekasutajad 2002 ja 2007 (umbkaudne) (TNS Emor) .....	35
Tabel 3: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada Interneti mittekasutajad (fookusgrupid) .....	51
Tabel 4: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada hiljuti Interneti kasutama hakanud (fookusgrupid).....	52
Tabel 5: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada Interneti vähekasutajad (fookusgrupid)	54
Tabel 6: Motivatsioonibarjäär: 2002 – 2007.....	77
Tabel 7: Oskuste barjäär: 2002 – 2007 .....	78
Tabel 8: Juurdepääsubarjäär: 2002 – 2007.....	79
Tabel 9: Interneti kasutajatüüpide kooslus sotsiodemograafiliste tunnuste alusel, 2005 (Tartu Ülikool).	98
Tabel 10: Interneti kasutajatüüpide kooslus Interneti kasutamise kestuse ja aja järgi, 2005 (Tartu Ülikool) .....	99
Tabel 11: Avaliku ja praktilise informatsiooni faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	100
Tabel 12: Meelahutus faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes .....	100
Tabel 13: (Avaliku) Kommunikatsiooni faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	101
Tabel 14: Pragmatilise kasutuse faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	101
Tabel 15: Ostmise ja ostuks vajaliku info koondamise faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	102
Tabel 16: Pereelu ja terviseinfo faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	102
Tabel 17: Elukoha, töö- ja turismiinfo otsimise faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool).....	103

---

## Jooniste loetelu

Joonis 1: Infokihistumine – tegutsejad, rollid ja dimensioonid (Vengerfeldt 2002).....	15
Joonis 2: Teadmise leviku mudel infokeskkonnas (Lievrouw 2001, autorite kohaldus).....	18
Joonis 3: Interneti kasutamise faktorkaalude keskmised Interneti kasutamise tüüpide lõikes, 2005 (Pruulmann-Vengerfeldt, 2006).....	22
Joonis 4: Interneti-kasutajad ja mittekasutajad erinevates rahvarühmades, 2007 (TNS Emor) .....	26
Joonis 5: Interneti mittekasutamise põhjused vastamise sageduse järgi (%), 2007 (TNS Emor) .....	28
Joonis 6: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid arvuti kõrget hinda, üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor).....	29
Joonis 7: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid puudulikke oskusi üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor).....	30
Joonis 8: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid Interneti-ühenduse kõrget hinda üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor) .....	31
Joonis 9: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid Interneti sisu mittevajalikkust, ebahuvitatust ja soovimatust üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor) .....	32
Joonis 10: Kas kavatsete hakata Interneti kasutama – vastused kõigi Interneti mittekasutajate lõikes (%) 2007 (TNS Emor) .....	33
Joonis 11: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes ei kavatse Interneti kasutama hakata (%), 2007 (TNS Emor) .....	34
Joonis 12: Interneti mittekasutamise põhjuste võrdlus kõigi mittekasutajate ja nende mittekasutajate seas, kes ei plaani ka tulevikus Interneti kasutama hakata (%), 2007 (TNS Emor) .....	35
Joonis 13: Terminiga „Internet“ sageli kaasnevad mõisted uuritud rühmade seas (fookusgrupid).....	37
Joonis 14: Esimene kokkupuude Internetiga fookusgruppides osalenute ankeetide põhjal; N=48 (fookusgrupid).....	41
Joonis 15: Funktsioonid, milliste kasutamisest uuritud rühmad enim oleks huvitatud (autorid tuginedes fookusgruppidele).....	64
Joonis 16: Soovitused infokihistumise vähendamiseks .....	89

---

## Lühendite ja mõistete loetelu

AIP	Avalik Internetipunkt
EL	Euroopa Liit
IKT	info- ja kommunikatsioonitehnoloogia
MSN	Microsoft Messenger
„Pehmed eksperdid“	ligipääsu vahendajad neile, kes ei ole ise Interneti-kasutajad. Nendeks võivad olla perekonnaliikmed, sõbrad, tuttavad, jt kellelt on võimalik mingi toimingute tegemiseks või info otsimiseks abi saada.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva uuringu eesmärgiks on saada aru Interneti vähe- ja mittekasutajate hoiakutest ning Interneti kasutamist mõjutavatest (nii pärssivatest kui motiveerivatest) teguritest. Uuring põhineb seitsmel fookusgrupi-intervjuul (kokku osales 56 inimest), kvantitatiivsete küsitlusandmete analüüsil ning koostöös tudengitega tehtud kvalitatiivsetel juhtumianalüüsidel.

Uuringu teoreetiliseks lähtekohaks on digitaalse kihistumise kontseptsioon. See osutab lähenemisele, kus inimesed on eristatud selle järgi, mil määral nad oskavad ja on motiveeritud kasutama erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ning mil määral nad saavad neist kasu oma elu kvaliteedi tõstmisel.

Viimaste andmete kohaselt (oktoober 2007, *Avalike e-teenuste uuring*, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellimisel läbiviidud uuring) on Eestis Interneti-kasutajaid 70% 15-74 aastasest elanikkonnast, kellest 61% on kasutanud Interneti viimase 7 päeva jooksul. 30% ehk TNS Emori hinnangul umbes 316 000 inimest on Interneti mittekasutajad. Keskmine Interneti mittekasutaja Eestis on pigem vanem, mitte-eestlasest naisterahvas, mitte-töötav või lihttöeline, kellel on põhiharidus, kes elab maapiirkonnas ning kelle pereliikmete sissetulek jääb vahemikku 3001-4000 krooni pereliikme kohta kuus. Sarnaselt 2002. aasta uuringule järeldestele on ka 2007 aastal Interneti mittekasutajate seas näha „sinikraede” ja „elupäevade veetjate” rühmade selget väljakujunemist.

Enim mainivad Interneti mittekasutajad küsitluses mittekasutamise põhjusena arvuti kõrget hinda ja Interneti kasutamiseks vajalike oskuste puudumist. Mõningal määral tuuakse põhjustena välja ka Internetiühenduse kõrge hind ja motivatsioonipuudus (ei ole vajadust või huvi). Fookusgrupi-intervjuudes uurisime kõiki neid seisukohti süvendatult ning tuvastasime, et mitmete lihtsat tõlgendust pakkuvate vastuste taga on hoopis keerulisemad seosed. Nii ilmnes näiteks, et paljude fookusgruppides osalenud inimeste teadlikkus arvutite hindadest on madal ning ekslikult peeti arvuteid kallimaks, kui nad tegelikult on. Järgnevas tugine me peamiselt fookusgrupi-intervjuude analüüsile.

Tänases Eestis on võrdlemisi raske leida inimesi, kellel poleks mingeid kokkupuuteid ei arvutite ega Internetiga; valdav enamus ka mittekasutajaid on kogenud Interneti kasutamisest saadavat kasu läbi lähedaste, „pehmete ekspertide”, kes nende eest Interneti kasutavad. Interneti mittekasutajate, hiljuti kasutama hakanute kui ka vähekasutajate üldine teadlikkus arvutitest ja Internetist on valdavalt hea, kõige enam seostatakse Interneti suhtlemisega, info ja uudiste leidmisega ning pangateenustega. Internetiühendusega arvutis nähakse olulist võimalust aega säästa ning Interneti tajutakse operatiivse info allikana. Valdavalt on seosed positiivsed ning tunnetatakse, et palju informatsiooni on kätte saadav vaid Interneti vahendusel. Samas, eriti

vanema põlvkonna jaoks, pole Internet asendamatu, samuti pole ta selgelt võtmas ühegi teise meediakanali kohta ega rolli.

Interneti mittekasutajate hulgast tuli välja, et Interneti teatakse üldiselt palju kasutatavat suhtlemiseks; rakendusi MSN ja Skype olid ka Interneti mittekasutajad ise „pehmete ekspertide” abil kasutanud. Sama kehtib Internetipanganduse kohta. Väga populaarne ning aega säästev teenus on ühistranspordi sõidugraafikutega tutvumine Interneti vahendusel. Paljud lapsevanemad kiitsid ka e-kooli rakendust.

Interneti hiljuti kasutama hakanud teadsid nimetada veel teenuseid, mis haakuvad hobide/erialadega, tervishoiu, õppimise, enesetäiendamise, puhkuse ning avaliku sektoriga. Interneti vähekasutajad ei erine märkimisväärselt üldise teadlikkuse ning kasutatavate funktsioonide poolest mittekasutajate grupist. Ehk siis, ollakse avaliku info kasutajad s.t. otsitakse infot ja teenuseid, mis aitaks aega ja raha kokku hoida (nt ühistranspordi sõiduajad, taustainfo kaupade/toodete kohta). ID-kaardiga seonduvatest teenustest on teadlikkus kõrgeim pank sisenemise võimalustest.

Täiendavatest huvipakkuvatest teenustest mainiti vestlusgruppides paljusid teenuseid, mis on juba olemas. Huvi tuntakse terviseinfo, hobide ja harrastustega seotud info (näiteks fotograafia, matkamine, Eestimaa kaunid paigad) ning pere ja lähedastega seonduvatel teemadel. Puudu on oskustest nende üles leidmiseks ning kasutamiseks.

Barjäärid Interneti kasutamisepraktika laiendamiseks on majanduslikud ja emotsionaalsed ligipääsubarjäärid ning oskuste barjäärid. Viimased jagunevad kolmeks:

- 1) oskus ära tunda enda jaoks vajalik Interneti-sisu (strateegiline oskus);
- 2) oskus arvutit/programme kasutada (instrumentaalne oskus)
- 3) oskus pakutavat sisu mõista (struktuuriline oskused).

Käesoleval hetkel on Interneti kasutamise barjääridest olulisimad ennekõike puudulikud otsimisoskused ja puudulikud Interneti ja arvuti kasutamise oskused. Võrreldes varasemate uuringutega on autorite hinnangul vähenenud ligipääsubarjääri tähtsus (seda saab väita tuginedes intervjuudele, ligipääs on endiselt olulisim küsitlustulemuste järgi). Oluliselt on vähenenud strateegiliste oskuste barjäär – valdav enamus inimesi tunnetab selgelt vajadust Interneti kasutada.

Tänase Interneti mittekasutaja olulisimaks barjääriks on puudulikud oskused, see võib takistada ka soodsaima või mugavaima ligipääsuvõimaluse otsimist. Ehkki läbi on viidud suuremastaabiline Vaata Maailma SA poolt korraldatud koolitus, hinnati osalenute poolt seda liiga lühikeseks, liiga kiiresti edasi liikuvaks ning kasutajakaugeks. Otsimisoskused, kui

baasteadmised ise edasi õppimiseks, on hädavajalikud kasutuspraktikate laiendamiseks ning uute teenuste kasutuselevõtu soodustamiseks.

Ligipääsubarjääri ületamisele on üldiselt väga palju tähelepanu osutatud, ent kasutatavate meetmete abil – avalike Internetipunktide võrgu laiendamine – seda lahendada ei ole võimalik. Analüüsi tulemusel näib mõjusaim viis Interneti kasutamiseni jõudmiseks olevat läbi koolituse ning kodus (või väga väikeses ning omasuguste grupis) õpitu kinnistamine. Arvuti ning Interneti kõrged soetus- ja püsikulud on ennekõike madalama sissetulekuga inimestele oluliseks takistuseks. Seda võimendavad asjaolud, et vastavaid kulusid hinnatakse üle ja seoses tunnetatud ebakompetentsusega pole inimesed valmis arvuti/Internetiühenduse müüjatelt täpsustavat infot küsima.

2007. aasta lõpus läbiviidud küsitluse kohaselt ei kavatse 2/3 Interneti mittekasutajatest Internetti kasutama hakata. Selline laialdane soovimatus Interneti-kasutajaks hakata näitab autorite hinnangul seda, et võrreldes 2002. aastaga on enamus neid, kes soovisid Internetti kasutama hakata, seda ka juba teinud – kasutajate osakaal on kasvanud ligi 30% võrra (see on absoluutarvudes enamgi kui neid, kes 2002. aastal plaanisid Internetti kasutama hakata). Osaliselt on sellele kaasa aidanud üldine majandusareng ja elanikkonna ostuvõime tõus ning IKT odavnemine. Samuti mitmed initsiatiivid, millest olulisimad on SA Vaata Maailma Internetikoolitus, Internetipangandus (koolituse kaudu IKT-hirmust ülesaamine), Tööturuameti koolitused, Külatee initsiatiiv, Avalikud Internetipunktid ning paljud e-teenused avalikust ja erasektorist. See kõik ei ole aga olnud piisav nende 316 000 Interneti mittekasutaja Interneti juurde toomise ega ka teiste gruppide Interneti kasutamise praktikate olulise laiendamise osas.

Kohustus Interneti kasutuselevõtu barjääride ületamisele kaasa aidata tuleb inimese põhiõigustest (kõigil on õigus võrdsetele võimalustele) ning vähendades erinevatest Interneti kasutamise võimalustest tulenevat ühiskondlikku kihistumist, toetame võrdseid võimalusi kõigile inimestele. Allpooltoodud soovitude väljatöötamisel tuginesid autorid fookusgrupp-intervjuude analüüsile ning arutelule ekspertidega.

Arvuti ja Interneti kasutamise oskuste vähesust pidasid barjääriks nii Interneti mittekasutajad kui ka –kasutajad ning seetõttu tuleb jätkata vastavate koolituste korraldamisega. Koolituste vormi tuleb siiski kohaldada sihtgruppidele sobivamaks ning samuti tuleb arendada koolituste sisu nt info otsimise oskustele suuremat tähelepanu pöörates. Avalikke Internetipunkte tuleks samuti rohkem kasutada koolitus- ja nõuandekohtadena. Avaliku sektori e-teenuseid võiks samuti tutvustada kohtades, kus inimesed täna avaliku sektoriga enam suhtlevad. Koolitajatena tuleks kaasata ka inimeste sotsiaalseid võrgustikke.



Autorite hinnanguil on tõenäolisimaks kohaks, kus Interneti mittekasutajad Internetiga põhjalikult tutvust teevad ning teised oma kasutamispäraseid laiendavad, siiski Internetiühendusega koduarvuti. Internetiühenduse hind on oluline ligipääsubarjäär ning seetõttu tuleb kasutada erinevaid võimalusi lõpptarbijale Internetiühenduse hinna alandamiseks või kulude osaliseks kompenseerimiseks. Teisalt on vaja tõsta teadlikkust Internetiühenduse hinnast ning teenustest, mida ka kõige odavamate pakettidega on võimalik mugavalt kasutada.

Üheks barjääriks on nn emotsionaalsete soetuskulude barjäär ehk barjäär, mis takistab inimestel arvutit osta või Interneti püsiühenduse tüüpi valida, sest sellega seonduv tundub olevat liialt ekspertteadmise vallas. Seega, on olemas nõudlus sihtgrupi vajadustele kohaldatud arvuti ja sellealasele informatsiooni järele.

Ehkki ka täna on olemas eestikeelseid operatsioonisüsteeme ja eestikeelseid kasutajaliidese täienduspakette, oli intervjueritud inimesed enamjaolt kasutanud inglisekeelset operatsioonisüsteemi ja rakendusi, mida peeti väga ebamugavaks ning ebakindlust tekitavaks. Seega on tänastel sihtrühmadel ootus, et arvuti suhtleks nendega eesti keeles ning selliste võimalustest võiks arvutimüüjad ostjaid teavitada ning arvuteid taoliselt seadistada. Samuti on vaja eestikeelset tarkvara toetavat koolitusmaterjali.

Ehkki tänastele Interneti mittekasutajatele, vähekasutajatele ning hiljuti kasutama hakanutele on palju huvipakkuvaid teenuseid juba olemas, on eestikeelse sisu edasi arendamine vajalik, kuna koos kasutamisega kasvavad ka ootused sisu osas. Koolituste kaudu on võimalik edendada inimeste infootsimise oskusi, aga üldiselt tundus olevat siiski vajadus vanematele arvutikasutajatele suunitletud portaali järele ning kasutajakesksemate teenuste järele. Venekeelse informatsiooni pakkumist tuleb samuti suurendada. Sisuteenuste arendamist tuleb teostada käsikäes koos teadlikkuse tõstmisega.

IKT võimaldab oluliselt tõsta puuetega inimeste elukvaliteeti. Samas on puuetega inimesi puudutavad barjäärid väga mitmekülgsed ning nende ületamisele tuleb suurt tähelepanu pöörata.

Eakate sotsiaalsete võrgustike rakendamine võimaldaks ületada selle rühma jaoks kõiki kasutuselevõtu barjääre. Nii võiks IKT-ga seonduvat tutvustada eakate huvikeskustes.

Käesolevad soovitused on üles ehitatud erinevate sektorite koostööle ning olulisimaks peame kolmanda sektori rolli tänaste sihtgruppide Interneti kasutamispäraseid muutmisel.

## SISSEJUHATUS

### UURINGU TAUST

Käesolev uuring on teine taoline uuring Eestis, mis keskendub digitaalse lõhe ja selle ületamise võimaluste uurimisele. Esmakordne uuring info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kasutamise sotsiaalsetest aspektidest ning vastavasisuliste soovitude väljatöötamine leidis aset 2002. aastal, mil Avatud Eesti Fond, Riigikantselei ja Vaata Maailma Sihtasutus korraldasid konkursi „IKT sotsiaalsete aspektide uuringu” teostamiseks. Tollal viisid Interneti mittekasutajatele keskendunud uuringu läbi TNS Emor ja SA Poliitikauuringute Keskus PRAXIS. Uuringu käigus jõuti muu hulgas järeldustele:

Interneti mittekasutajate seas eristuvad “sinikraed” ja “elupäevade veetjad”; isiklikust Internetikasutusest rääkides ei leia 2/3 mittekasutajatest ühtegi valdkonda, mis neile isiklikult kasulik oleks.

Tollased soovitusel keskendusid peamiselt motivatsioonibarjääri ületamisele<sup>1</sup>.

Täna, viis aastat hiljem, on oluline mõista toimunud muutusi ning võrdluses eelmises aruandes soovitatuga, otsida ka uusi ning praegustele vajadustele vastavaid lahendusi. 2007. aasta septembris kuulutati Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium välja hanke sotsioloogilise uuringu teostamiseks, mille eesmärgiks oli 2002. aastal läbi viidud uuringu jätkuna tuvastada vahepealsetel aastatel toimunud muudatused Interneti vähe- ja mittekasutajate gruppide hoiakutes, ning IKT kasutamist mõjutavad (nii pärssivad kui motiveerivad) tegurid.

Uuringu teostamiseks sõlmiti leping **Sihtasutusega Poliitikauuringute Keskus PRAXIS**, projekti juhiks oli **Tarmo Kalvet**. Projekti teiseks oluliseks osapooliks oli Tartu Ülikooli teadur **Dr. Pille Pruulmann-Vengerfeldt**.

---

<sup>1</sup> Uuringu tulemustega tutvumiseks vt Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet (toimetajad), *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused*, E-raamat, Tallinn: PRAXIS, 2002, [http://www.praxis.ee/digilohe/digitaalne\\_lohe\\_Emor\\_PRAXIS.pdf](http://www.praxis.ee/digilohe/digitaalne_lohe_Emor_PRAXIS.pdf); Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet, *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused. Lühülevaade, Poliitikaanalüüs Nr 4*, Tallinn: PRAXIS, 2002, [http://www.praxis.ee/data/PRAXIS\\_poliitikaanalyy\\_nr\\_4.pdf](http://www.praxis.ee/data/PRAXIS_poliitikaanalyy_nr_4.pdf).

## METOODIKA

Võrreldes 2002. aasta uuringuga sai seekord valitud mõnevõrra erinev lähenemine. Kuivõrd arusaam selles osas, kes on Interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljutama kasutama hakanud, on enamjaolt muudele küsitlustele tuginedes olemas, siis käesoleva uuringu kõige mahukamaks osaks sai valitud fookusgrupi-intervjuudel põhinev süvaanalüüs. Lisaks fookusgruppides kogutud materjali analüüsile sisaldab uuring kahte täiendavat meetoodilist elementi: kvantitatiivne küsitlusandmete analüüs ning koostöös tudengitega tehtud kvalitatiivne juhtumianalüüs mõistmaks paremini konkreetseid algatusi ja muutusi, mis viimasel ajal Eesti Internetimaastikul toimunud on.

Põhiliseks meetodiks olid **fookusgrupi-intervjuud**. Ajavahemikus 30. oktoober kuni 8. november 2007 viidi neid läbi kokku **seitse** (Tabel 1, meetodi pikemaks kirjelduseks vt Lisa 1).

Tabel 1: Fookusgruppide jagunemine keele, asukoha ning vastajate järgi<sup>2</sup>

Keel	Koht	Inimesed, kes ei ole viimase 6 kuu jooksul Interneti kasutanud	Inimesed, kes on küll viimase kuue kuu jooksul Interneti kasutanud, kuid teevad seda harvem kui 1 kord nädalas	Inimesed, kes on hakanud viimase 24 kuu jooksul Interneti kasutama
eesti (5)	Tallinn		nr 3; 8 osalejat	nr 6; 7 osalejat
	Tartu	nr 1; 10 osalejat		nr 2; 9 osalejat
	Võru	nr 7; 8 osalejat		
vene (2)	Tallinn	nr 5; 6 osalejat		
	Kohtla-Järve		nr 4; 8 osalejat	
Kokku: 7; 56		3; 24	2; 16	2; 16

Kokku osales fookusgruppides 56 inimest – 37 naissoost ning 19 meessoost isikut. Enamus osalejaid olid vanuses 50-60 aastat (41%), inimesi vanusegruppides 40-50 ning üle 60 oli kummaski 24% ning inimesi vanuses 30-40 aastat 11%. Fookusgruppides osalejatest olid kesk- või keskeriharidusega 46 (82%), kõrgharidusega 6 (11%) ning alg- või põhiharidusega 4 (7%). Inimeste tegevusaladeks olid pensionär (mitmed osalejad), hooldustöötaja, öövalvur, autojuht, liinijuht, kasvataja, töötu, mehhaanik, laomees, kodune, õpetaja, müüja, juuksur jne.

Fookusgruppides osalejate värbamise, tehnilise korralduse ja üleskirjutused teostas **Turu-uuringute AS**, fookusgruppide läbiviijateks olid **Pille Pruulmann-Vengerfeldt** ja **Tiina Jurjeva** (venekeelsed), fookusgruppe jälgisid ja läbiviimist toetasid **Tarmo Kalvet** ning **Pille Runnel**.

<sup>2</sup> Esimesel kohal on toodud fookusgrupi number, mida analüüsis esitatakse, ning teisel kohal on grupis osalenud inimeste arv.

**Kvantitatiivne osa uuringust** toetub kahele suuremale küsitlusele. Esimene neist on 2005. aasta novembris läbi viidud põhjalik **Eesti elanikkonna suhtes esinduslik küsimustik**, mis keskendus inimeste elaviku analüüsile ning vaatles lähemalt meedia rolli selles. Elavik tähendab maailma, mida inimesed läbi elavad ja mis on nende jaoks subjektiivselt olemas.<sup>3</sup> Nii näiteks võib kahe samas linnas, sarnase sissetuleku ja elukutsega inimese elumaailm tugevalt erineda, kui ühe lugemislaua on ajalehed ja peamiseks telekanaliks ETV, aga teise lugemislaua on ennekõike ajakirjad ja peamiseks telekanaliks Kanal 2. Tartu Ülikooli Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituudi poolt tellitud küsitluses osales 1 470 inimest ning selle viis läbi uuringufirma Faktum Ariko. Uuringu tulemuste põhjal välja töötatud **Interneti-kasutajate tüpoloogiat** on kasutatud käesoleva aruande jaoks. See on autoritele teadaolevalt kõige põhjalikum katsetus Interneti-kasutajaid nende poolt kasutatavate rakenduste lõikes kaardistada.

Teine suurem kvantitatiivne uuring on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tellitud ja 2007. aastal uuringufirma TNS Emor poolt läbi viidud esinduslik uuring, mis keskendub **riigi pakutavate teenuste kasutatavuse analüüsile**.<sup>4</sup> Uuring andis värskema ülevaade Interneti mittekasutamise põhjustest erinevates rahvarühmades – kindla sotsiodemograafilise tunnuse (vanus, haridus, sugu jne) alusel ühte gruppi kuuluvate inimeste seas. Rahvarühmade mõiste on analüütiline konstruktsioon, mis ühendab inimesi ainult mõne(de) väliste tunnuste alusel.

Uuringu kolmas metodoloogiline osa on **juhtumianalüüs**, millesse kaasati Tartu Ülikooli Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna viimase aasta bakalaureuseõppe tudengeid. **Rauno Veri** uurimus keskendub ID-kaardi kasutatavusele nii avalikus kui ka erasektoris, **Kunnar Kukke** uurimus annab ülevaate avalikest e-teenustest ning sotsiaalsete tarkvarade kasutamisest. **Susan Lilleväli** uuris Avalikke Internetipunkte. **Kristi Rasva** analüüsis ligipääsubarjääri ja oskuste barjääri ületamiseks viimasel viiel aastal tehtud jõupingutusi. Tudengite tehtud analüüsid võeti osaliselt antud uuringuraportis esitatud väidete ja ülevaadete aluseks.

Uuringule tuginevalt töötati välja soovitusel era-, avalikule ning kolmandale sektorile ning neid arutati **kohtumisel ekspertidega** 15. jaanuaril 2008. Autorid on tänulikud ekspertidele aktiivse osalemise eest ning Monika Saarmannile ja Katrin Hännile uuringu teostamisel jagatud tagasiside ning nõuannete eest.

---

<sup>3</sup> Marju Lauristin ja Peeter Vihalemm, Sissejuhatus: uurimuse Mina. Maailm. Meedia metodoloogiast ja tähendusest. Kalmus, V., Lauristin, M. ja Pruulmann-Vengerfeldt, P. (toim) *Eesti elavik 21. sajandi algul: ülevaade uurimuse Mina. Maailm. Meedia tulemustest*. 2004. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

<sup>4</sup> *Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega*, oktoober 2007, [http://www.riso.ee/et/infoyhiskond/uuringud/kodanike\\_rahulolu\\_2007](http://www.riso.ee/et/infoyhiskond/uuringud/kodanike_rahulolu_2007).

Uuringuraport koosneb **seitsmest sisulisest peatükist**. Esimeses peatükis luuakse teoreetiline raamistik kogu uuringuks. Teises peatükis antakse ülevaade Interneti-kasutajate tüüpidest Eestis ja Interneti mittekasutajatest 2007 aasta seisuga. Raporti peatükid 3-5 tuginevad fookusgruppidele: peatükis 3 analüüsitakse inimeste üldist teadlikkust ning kogemusi arvutite ja Internetiga; seejärel analüüsitakse inimeste kokkupuudet erinevate e-teenustega ning tulenevalt koolitusteema äärmiselt suurest olulisusest, oleme sellele pühendanud eraldi peatüki. Peatükis 6 võtame lähema vaatluse alla barjäärid, mis takistavad vastavalt Interneti kasutajaks hakkamist või Interneti enamat kasutamist. Raporti viimane peatükk sisaldab tagasivaadet soovitudele aastal 2002, põhilisi perioodil 2002-2007 elluviidud initsiatiive, ning soovitusi aastateks 2008–2013.

#### **Kokkuvõtte metoodikast**

Uuring tugineb põhiliselt kolme tüüpi andmetele:

1. Põhiliseks meetodiks olid fookusgrupi-intervjuud. Neid viidi läbi kokku seitse ning neis osales 56 inimest.
2. Tartu Ülikooli uuring "Mina. Maailm. Meedia", mis viidi läbi 2005. aasta novembris ning on aluseks Interneti-kasutajate kirjeldamisele.
3. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tellitud ja 2007. aastal uuringufirma TNS Emor poolt läbi viidud uuring riigi pakutavate teenuste kasutatavusest. Uuring on aluseks Interneti mittekasutajate kirjeldamisele.

# 1 DIGITAALSE KIHISTUMISE MÕISTE JA INTERNETI KASUTUSELEVÖTU PROTSESS

## 1.1 DIGITAALSE LÕHE DEFINITSIOONI LAIENDUS DIGITAALSE KIHISTUMISE MÕISTEKS

Digitaalsest lõhest rääkides tuuakse enamjaolt välja järgmises asjaolud:

1. **Internetiühendusega arvutitele ligipääs** on oluline, kuna
2. selle tulemuseks on **informatsiooni, teadmiste, kommunikatsiooni või teiste sotsiaalselt väärtustatud hüvede kasv**, mis
3. omakorda on nii oluline, et ligipääsu puudumine ja sellest tulenev „digibetism“ (ehk digitaalne kirjaoskamatus) viib lõpuks kaheks lõhestunud ühiskonnani, kus on **inforikkad ja infovaesed**.<sup>5</sup>

„Digitaalse lõhe“ mõiste tähistab erinevust informatsiooni „omajate“ ja „mitte-omajate“ vahel. See lõhe tuleb telefonide, personaalarvutite, Internetile igipääsu ning oskuste ebaühtlasest jaotumisest. Selle põhjused võivad olla sotsiaal-majanduslikud, staatus, haridus, vanus, sugu, linnastumine, keel, rass, elukoht, etniline taust, aga kindlasti ka erinevad elustiilid ja motivatsioon.

Sellise lähenemise aluseks on normatiivne eeldus, et IKT kasutamine on ühtviisi kasulik kõikidele kasutajatele ning nende mittekasutamine halvendab inimeste toimetulekut tänapäevases ühiskonnas. Eelduse probleemiks on aga see, et inimesed ei ole oma IKT kasutamise harjumustes ega ka mittekasutamises ühetaolised, seega ei saa ka nende kasud olla täpselt samasugused. Samuti on selge, et selline lihtne liigitus kasutajateks ja mittekasutajateks ei aita meil mõista inimesi nende mitmekülguses.

**Interneti mittekasutajaid on kirjanduses liigitatud nelja põhilisse kategooriasse<sup>6</sup>:**

- Inimesed, kes arvutit ja Interneti ei kasuta ega soovigi seda teha;
- Inimesed, kes arvutit ja Interneti ei kasuta, kuid sooviksid seda teha;
- Inimesed, kes on arvutit ja Interneti kasutanud, kuid loobunud sellest nendest sõltumatute asjaolude tõttu;
- Inimesed, kes on arvutit ja Interneti kasutanud, kuid loobunud sellest omal soovil.

---

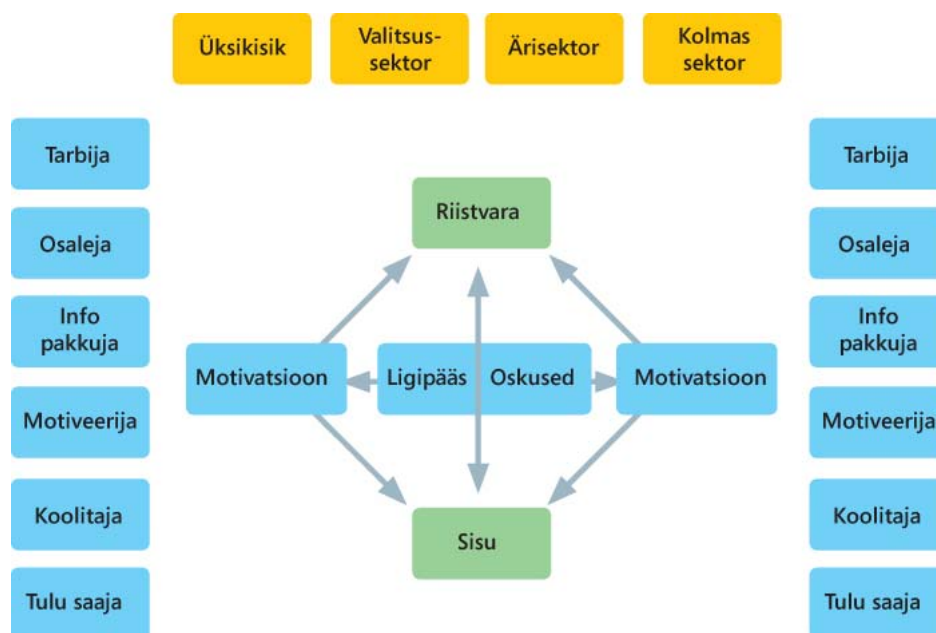
<sup>5</sup> Carpentier, Nico (2003) Access and participation in the discourse of the digital divide: The European perspective at/on the WSIS, J. Servaes (toim) *The European Information Society: a reality check* Bristol, Portland: Intellect

<sup>6</sup> Vt nt Sally Wyatt, *They came, they surfed, they went back to the beach: why some people stop using the internet*, 1999, <http://virtualsociety.sbs.ox.ac.uk/reports/surf.htm>.

Neile võib lisada veel täiendavalt

- Inimesed, kes ei kasuta Interneti, kuid saavad sellest kasu teiste inimeste kasutuse kaudu;
- Inimesed, kes küll kasutavad Interneti, kuid teevad seda väga piiratud teenuste osas.

Sarnaselt mittekasutajatele on ka **Interneti kasutajaterühmad** väga erinevad ning Interneti kasulikus sõltub konkreetse inimese kasutusharjumustest, oskustest ja võimalustest. Põhjalikumalt räägime erinevatest Interneti kasutajatüüpidest Eestis järgmises peatükis, kuid kõigepealt esitame joonisel 1 ülevaate sellest, millised võiksid olla erinevate IKT kasutajate rollid.<sup>7</sup> Joonis 1 annab ka ülevaate digitaalse lõhe kolmest põhilisest barjäärist (ligipääs, oskused ja motivatsioon) võimalike kasutuste ja kasude osas (info otsija, teenuse kasutaja, osaleja-kaasarääkija, sisupakkuja, motiveerija jne) ja põhilistest tegutsejatest (üksikisik, valitsussektor, ärisektor ja kolmas sektor).



Joonis 1: Infokihistumine – tegutsejad, rollid ja dimensioonid (Vengerfeldt 2002)

Jooniselt on näha digitaalse kihistumise eri tahud: kui tavaliselt räägitakse digitaalsest lõhest või kihistumisest **üksikisikute** kontekstis, siis on oluline ära märkida, et olulised tegutsejad on ka **valitsussektoris, ärisektoris** ning **kolmandas sektoris**. Neil on kõigil oma roll ning ühelt poolt võivad nad olla kihistumise protsessides allajääjad, kuid teisalt võivad nad oma rolli eduka täitmisega aidata kihistumist tulenevaid barjääre ületada ka teistel tegutsejatel.

<sup>7</sup> Pille Vengerfeldt (2002) „Digitaalsest lõhest“ infokihistumiseni — uurimistemaatika kaardistades, *Arvutimaailm* 9/2002: [http://www.ria.ee/lib/am-2001-2005/3917\\_5F9.HTM](http://www.ria.ee/lib/am-2001-2005/3917_5F9.HTM).

Võimalikud rollid, millele tahaksime oma aruandega osutada on:

**Tarbija** – passiivne teiste poolt pakutava sisu kasutaja;

**Osaleja** – aktiivne osaleja ning omapoolne panustaja Interneti sisusse;

**Info pakkuja** – ise aktiivselt info pakkumisega tegelev kasutaja (osaliselt kattuv osaleja rolliga, kuid süstemaatilisem ja oma enda algatusel tegutsev);

**Motiveerija** – teiste kasutajate kaasa tõmbaja;

**Koolitaja** – teiste kasutajate õpetaja ja juhendaja;

**Tulu saaja** – oma tegevusega kaudu Internetis otsese või kaudse kasu saaja.

Kuigi ideaalis täidavad kõik tegutsejad mitmeid rolle, siis selline eraldamine osutab sellele, et paljudel juhtudel on võimalik, et mõnda rolli ei täideta üldse või täidetakse edukamalt kui teist.

Joonise keskmes on Interneti kasutamise erinevaid eeldusi tutvustav skeem. Olulisim element on **motivatsioon ehk strateegiline oskus**. Selle olemasolu aitab inimestel aru saada erinevatest Internetist saadavatest kasudest ning on aluseks nii Interneti kasutama hakkamisele kui ka kasutuspraktikate laiendamisele. Kasutuspraktikate all mõistame erinevaid kombinatsioone Internetis pakutava kasutamisest, mis võivad olla ühe või mitme teenuste või rakenduse kesksed (näiteks: Juhani kasutuspraktika koosneb ainult Internetipanga külastamisest; Mari kasutuspraktikasse kuuluvad igapäevane ajalehtede lugemine, oma blogi täiendamine ning *online*-mängude mängimine). Keskmistes kastides on esitatud **ligipääs** ja **oskused**, mis on olulised mõista nii **riistvaralises** kui ka **sisu** tähenduses. Seda kinnitab Eesti mittekasutajate analüüs: ligipääs arvutile (nt koduse arvuti olemasolu) ei pruugi veel tagada Interneti kasutust – vaja on oskusi nii riistvara kasutamiseks kui ka pakutava sisu mõistmiseks ja kasutamiseks.

Erinevad tegutsejad võivad oskuste ja motivatsiooni olemasolul võtta Internetis tegutsedes erinevaid rolle. Lisaks üksikisikule kasutoovale rollile saab iga kasutaja potentsiaalselt ka teistele olla:

**strateegiliste oskuste pakkuja ehk motiveerija** või;

**struktuuriliste ehk sisu mõistmise oskustele** kaasaaitaja või;

**instrumentaalsete ehk tehnoloogia kasutamise oskuste** koolitaja.

Selline kasutajate, kasusaajate ja mittekasutajate mitmekülgsus viib meid aga tagasi digitaalse lõhe definitsioonini ning sellest lähtuva duaalsuseni. **Oluline oleks rääkida digitaalse lõhe asemel digitaalsest või infokihistumisest**. **Digitaalne kihistumine** osutab ühiskondlikele protsessidele, kus inimesed on eristatud selle järgi, millisel määral nad oskavad ja on motiveeritud erinevaid info- ja kommunikatsiooni tehnoloogiaid kasutama ning mil määral saavad neist kasu oma igapäevaelu parandamisel.

Digitaalsel kihistumisel on terve rida erinevaid astmeid, mis alati ei pruugi lineaarses järjekorras üksteisele, pigem osutavad nad inimeste **erinevatele huvidele, elustiilidele,**



**võimetele ja võimalustele.** Näiteks, kui vaadata erinevaid kasutuspraktikaid, siis on raske nendes leida telge, mille pinnal otsustada ühe kasutuspraktika parem olemine teisega võrreldes. Samas on selge, et suhtlemisele ja informatsioonile orienteeritud kasutajad on erinevad ning nende poolt saadav kasu Internetist on samuti erinev.

## 1.2 ERINEVATE INTERNETI FUNKTSIOONIDE KASUTUSELEVÕTU PROTSESSI MUDEL

Rääkides digitaalsest kihistumisest on oluline mõista ka seda, kuidas inimesed erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid enda ellu sulandavad ning millised etapid on vajalikud selle edukaks läbiviimiseks.<sup>8</sup>

Kasutuselevõttu illustreerib Leah Lievrouw teadmise leviku mudel infokeskkonnas<sup>9</sup>, mille kohandatud versiooni siinkohal ära toome. Joonisel 2 esitatud mudel näitab IKT ja/või selle rakenduste kasutuselevõtu erinevaid etappe ning nende seoseid ümbritseva ühiskonnaga.

Mudeli kohaselt jaguneb infokeskkond kaheks suuremaks pooleks: **institutsionaalseks** ja **personaalseks**. Need mõjutavad kasutuselevõttu erinevates etappides.

Institutsionaalse ehk ühiskondliku poole moodustavad **erinevad riigivõimu tasandid, eraettevõtted, kolmas sektor, üldisem kultuurikeskkond, väärtused ja normid**.

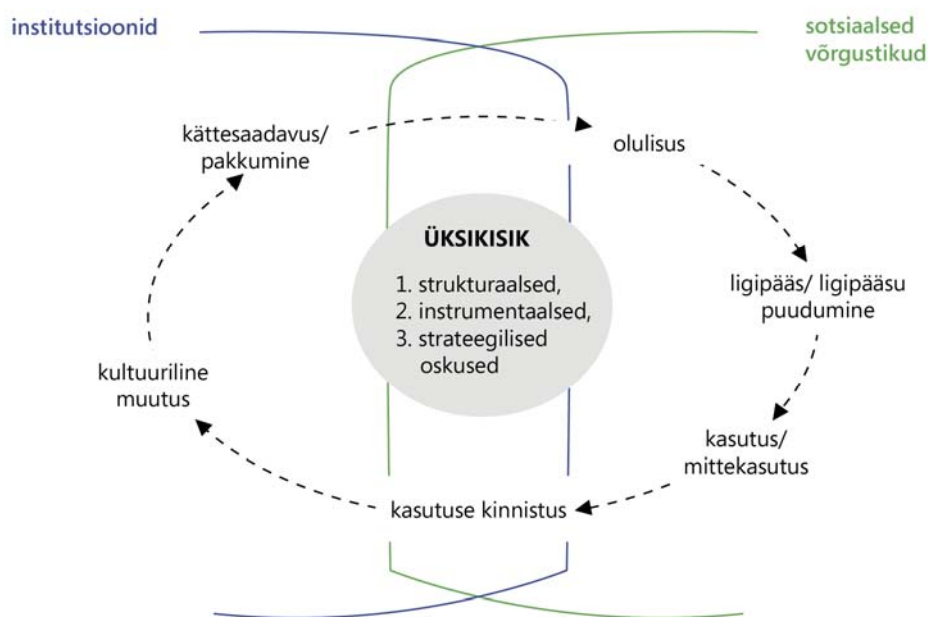
Personaalse tasandi moodustavad **inimeste võrgustikud**, mis on tähtsad konkreetse, skeemi keskel oleva inimese või inimeste rühma jaoks: **sõbrad, sugulased, töökaaslased, sarnaste huvide ja hobidega inimesed**, kellega käiakse läbi piisavalt tihedalt, et olla mõjutatud nende arvamustest ja suhtumisest.

Skeemi keskel on **üksikisik** või isikute rühm, keda **piiravad tema enda oskused, teadmised, elustiil, väärtused ja motivatsioon**. Need isikust lähtuvad piirangud on ühelt poolt mõjutatud nii ühiskonnas levinud väärtustest ja arusaamadest, teisalt aga personaalsetes võrgustikes levinud ideedest. Seejuures on otstarbekas lähtuda siiski arusaamast, et inimene pole mitte ainult sotsiaalsete mõjude kogum, vaid et ka kaasasündinud isikuomadused ja elustiil, mis on kas teadlikult valitud või asjaolude kokkulangemise tõttu moodustunud, on inimkäitumise olulised mõjutajad. Sellises **avaliku ja erasfääri koosmõjude protsessis** toimub ka uute teadmiste omandamine või uute tehnoloogiate/rakenduste kasutuselevõtt.

---

<sup>8</sup> Järgnev tugineb Pille Pruulmann-Vengerfeldti doktoritööle: Pruulmann-Vengerfeldt, P. (2006). *Information technology users and uses within the different layers of the information environment in Estonia*. (Doktoritöö, Tartu Ülikool), Tartu: Tartu University Press

<sup>9</sup> Lievrouw, L. (2001). New media and the 'pluralization of life-worlds': a role for information in social differentiation, *New Media and Society*, 3(1), lk. 7-28.



Joonis 2: Teadmise leviku mudel infokeskkonnas (Lievrouw 2001, autorite kohaldus)

IKT ja selle rakenduste kasutuselevõtt koosneb kuuest olulisest etapist ning kuigi need on antud uuringus esitatud lineaarsete ja üksteisele vältimatult järgnevatena, ei pruugi see tegelikkuses alati nii olla. Mõnikord võib tsükkel katkeda enne, kui jõutakse kõik etapid läbi käia. Oluline on mõista, et **tegemist on üksteisele järgnevatel ringidega, kusjuures iga uue rakenduse kasutuselevõtuks on vaja selle ringi järjekordne läbimine**. Lihtsamate ja sarnasemate lahenduste kasutuselevõtuks võib see protsess saada läbitud juba ühe kasutuskorraga nii, et inimene isegi ei teadvusta endale uue kasutuspraktika lisandumist, kuid keerulisemate rakenduste või tehnoloogiate puhul on ka kasutuselevõtt pikem ja vaevalisem.

Kasutuselevõtu protsessil on seega kuus olulist etappi, millest igaühe jooksul toimuvat järgnevalt kirjeldame.

**1) & 2) Kättesaadavus** ning **kultuuriline muutus** asuvad ühiskondlikus pooles, sest kättesaadavus on valdavalt tagatud avalike institutsioonide kaudu. **1) Kättesaadavus** võib antud uuringu kontekstis tähendada nii tehnoloogilist kättesaadavust (Internetiühendusega arvutite pakkumist) kui ka teatud informatsiooni või Interneti teenuste olemasolu. **2) Kultuuriline muutus** lähtub piisava hulga inimeste kasutamisest (või piisavalt oluliste inimeste kasutamisest). Nimelt on võimalik kultuurilise muutuse kaudu tekitada ka kättesaadavuse vajalikkus – teatud teenuste või ideede vajalikkus ja ühiskondlik ootus nende suhtes (nt Interneti kui avaliku hüve idee) tuleb just kultuurilisest muutusest.

Kättesaadavuse järel tuleb personaalses aspektis esile **3) olulisus** – see, kas antud teenust, informatsiooni või võimalust nähakse enda jaoks piisavalt olulisena, et seda otsima hakata. Olulisus ei pruugi olla ratsionaalne, isiku poolt teadlikult lahti mõtestatud. See võib tuleneda ka välisest survest (nt sotsiaalsetest võrgustikest – sugulased, töökaaslased). Motivatsioonibarjääri ületamine toimubki olulisuse tunnetamise etapis, mis vastab digitaalse lõhe elementidest rääkides suuresti motivatsioonile ehk strateegiliste oskustele. Seega on vaja strateegilisi oskusi, et leida iga konkreetse rakenduse puhul selle sobivus ja vastavus konkreetse isiku vajadustele.

Olulisuse tunnetamisele järgneb **4) ligipääsu otsimine**. Näiteks Eestis on tehniliselt olemas kõigil inimestel ligipääs Internetile Avalike Internetipunktide (AIP-de) kaudu. Ligipääs igale isikule on siiski muu, sh a) kas AIPi lahtioleku aeg sobib, b) kas ma tean, kus need on, c) kas ma saan sinna ligi. Ligipääsu otsimine võib tähendada ka Internetis olevate teenuste või informatsiooni leidmist. Ligipääs IKT rakenduste tähenduses võib olla piiratud inimese oskusega otsida ja leida üles vajalik rakendus, olles seega tugevalt seotud erinevate teenuste kasutusvõimaluste tutvustamisega.

Kui ligipääs on leitud, on vaja **5) proovida kasutamist**. Siinkohal tulevad mängu inimeste oskused ja teenuse kasutamise lihtsus, aga ka tunnetatud alternatiivsed kulud. Näiteks, kas õppimisele kulutatud aeg tasub seda vaeva? Millised on muud kanalid selle info saamiseks või teenuse kasutamiseks?

Kasutamise proovimine annab järgmise etapi, milleks on **6) kasutuse kinnistamine** – kuigi esimene kasutus võib olla õnnestunud, ei pruugi see muutuda pikemaajaliseks kasutuseks, sest ei pruugi vastata inimese ootustele, ei pruugi esimese korraga meelde jääda jne. Etteruttavalt saame öelda, et paljud uuringus osalenud inimesed rääkisid, et kuigi nad on jõudsid tänu Vaata Maailma Internetikoolitusele välja kasutamise etapini – on korra edukalt kasutanud vastavat infot või rakendust – ei jäänud nad kasutajateks, kuna kinnistamise võimalus puudus. Ka kasutuse ebameeldiv kogemus võib viia mittekasutamiseni.

Kultuuriline muutus, nagu eelpool juba mainitud, võib tulla paljude inimeste positiivsetest kasutustest, aga ka üksikute, kuid antud situatsioonis mõjukate inimeste arvamustest või hoiakutest. Näiteks võib asutuse juhi positiivne või negatiivne kogemus mõjutada suure osa tema alluvate suhtumist IKT rakendustesse.

Oluline on mõista, et sellist kasutuselevõtu protsessi peab inimene läbi tegema iga uue rakenduse ja tegevuse lõikes. Uuringud näitavad, et kuigi mitmed teenused on kõigile Interneti-kasutajatele üheselt kättesaadavad, siis võivad inimeste vajaduste tunnetused, inimeste oskused, elustiilid ja võimalused, kasutuskogemused ja nende kinnitused niivõrd erineda olla.

Nii kujunevadki välja erinevad Interneti-kasutajate tüübid, kelle kasutused tihti üksteisele vastanduvad.

### 1.3 „PEHMED EKSPERDID”

Teoreetiline kirjandus on toonud välja ka sellise mõiste nagu „pehmed eksperdid” (*soft experts*)<sup>10</sup>, kes on ligipääsu vahendajaks neile, kes ise ei ole Interneti-kasutajad. Need on eelpool mainitud perekonnaliikmed, sõbrad, tuttavad, kellelt on võimalik mingi toimingute tegemiseks või info otsimiseks abi paluda. Uuringust tuleb välja ka nende ekspertide kahene roll – ühest küljest on tegemist soodustajatega, kelle kõrvalt on inimestel võimalik näha Interneti kasutust ning nende vahendusel kasutatakse üksikuid rakendusi. Teisest küljest on võimalik neis näha ka Interneti kasutamise takistajaid, sest tihtipeale on ekspertidel mugavam sooritused ise ära teha kui seda õpetada.

#### **Kokkuvõte teoreetilisest lähenemisest**

Digitaalne kihistumine osutab ühiskondlikele protsessidele, kus inimesed on eristatud selle järgi, mil määral nad oskavad ja on motiveeritud kasutama erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid ning mil määral nad saavad neist kasu oma elu kvaliteedi tõstmisel.

IKT kasutamisel täidavad inimesed erinevaid rolle, mis toovad kasu neile ja/või nende lähedastele.

IKT ja selle rakenduste kasutuselevõtu protsessid on mõjutatud nii ühiskonna institutsionaalsest tasandist, kui ka konkreetse isiku personaalsetest võrgustikest.

Kasutuselevõtu etapid on alljärgnevad: 1. Kättesaadavus/pakkumine 2. Olulisuse tunnetamine 3. Ligipääsu leidmine 4. Kasutamine 5. Kasutamise kinnistamine 6. Kultuuriline muutus.

---

<sup>10</sup> Wyatt, S. (2001) *The Information Society? What it means to be out of the loop.* E Pantzar, R Savolainen and P Tynjälä (toim.) *In Search For A Human-Centred Information Society.* Tampere: Tampere University Press.

## 2 INTERNETI-KASUTAJATE TÜÜBID JA INTERNETI MITTEKASUTAJAD

### 2.1 INTERNETI-KASUTAJATE TÜÜBID

Digitaalsest kihistumisest rääkides on oluline mõista, et mitte ainult Interneti mittekasutajad ei jagune mitmetesse erinevatesse rühmadesse, aga ka Interneti-kasutajaid saab lähtudes nende kasutuspraktikatest jagada erinevatesse gruppidesse.

Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut on läbi viinud kaks suurt Interneti-kasutajate uuringut: detsember 2002 / jaanuar 2003 ning november 2005. Mõlema küsitluse raames uuriti muu hulgas ka inimeste Interneti kasutamise harjumusi ning selgitati välja kuus Interneti-kasutaja tüüpi. Oluline on märkida, et kasutajatüübid on üldiselt läbi aja püsivad võrdlemise stabiilsed, peamised erinevused tulevadki sellest, et kui 2003. aasta uuringu põhjal tehti Interneti kasutajatüübid 21 tunnuse põhjal<sup>11</sup>, siis 2005. aastal uuriti kokku 46 erinevat Interneti kasutamise võimalust ning tüübid koostati nende võimaluste kasutajate grupeerimise teel. Selline stabiilsus annab alust arvata, et kuigi erinevate tüüpide osakaal võib olla pisut muutunud, ning konkreetsed teenused, mida tüübi esindajad kasutavad võib olla varieerunud, on **kuus põhilist kasutuspraktikat on ilmselt jäänud samaks.**

Interneti kasutajatüübid<sup>12</sup> koostati 46 tunnuse koondamisel faktoranalüüsi meetodil seitsmesse põhilisse faktorisse<sup>13</sup> (faktorite koosseisu kuuluvaid tunnuseid ja nende kasutust erinevates tüüpides näeb Lisa 2 tabelitest Tabel 11 – Tabel 17):

**Avalik ja praktiline informatsioon** (Tabel 11)

**Meelelahutus** (Tabel 12)

**Suhtlemine** (Tabel 13)

**Pragmaatiline kasutus: e-mail ja töö/õpiinfo** (Tabel 14)

**Ostmine ja ostuks vajaliku info koondamine** (Tabel 15)

**Pereelu ja terviseinfo** (Tabel 16)

**Elukoha töö ja turismiinfo otsimine** (Tabel 17)

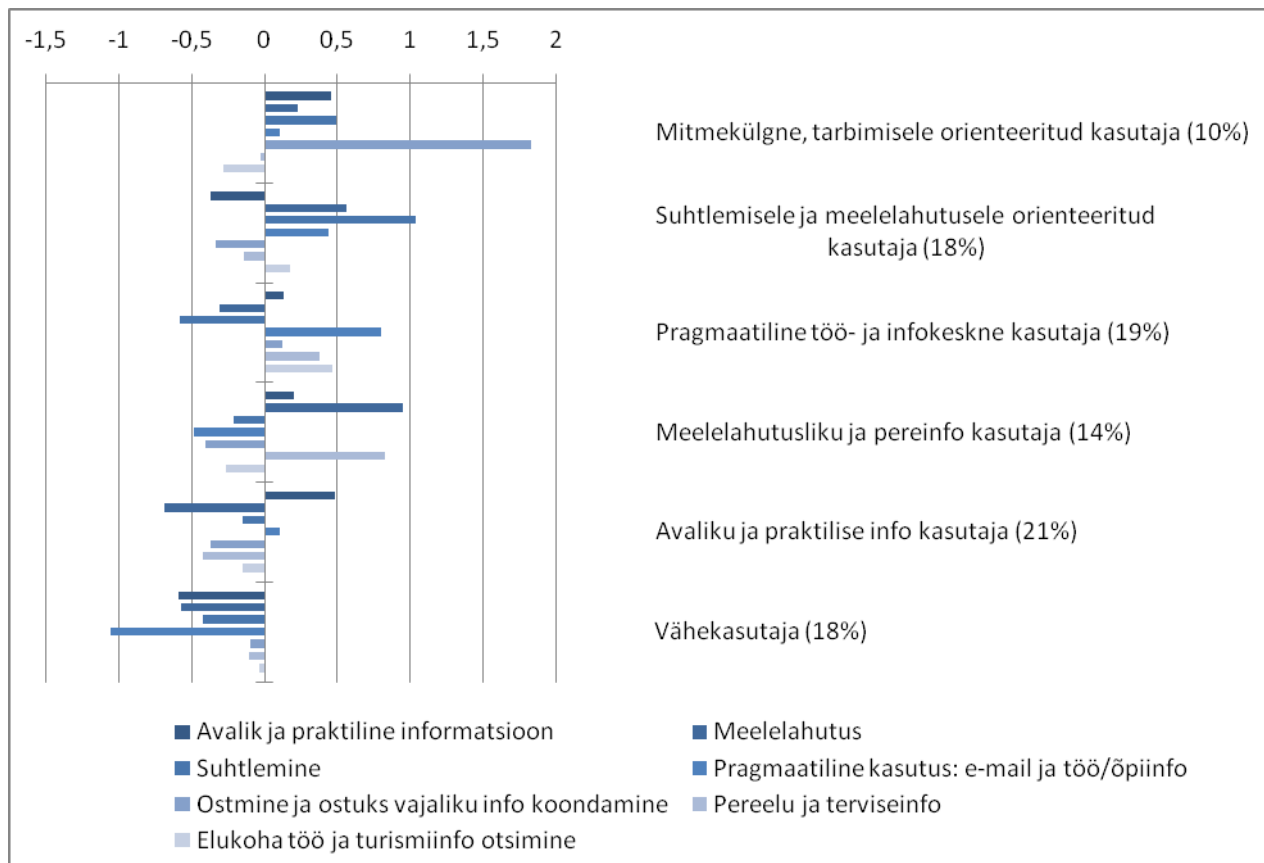
---

<sup>11</sup> Tüpoloogia esimene versioon on avaldatud: Pruulmann-Vengerfeldt, P. ja Runnel, P. (2004). Uus meedia Eestis. Vihalemm, P (Toim.). *Meediasüsteem ja meediakasutus Eestis 1965-2004*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus ja Runnel, P ja Pruulmann-Vengerfeldt, P. (2004). *Mobiilid, arvutid, Internetid : Eesti infoühiskonna künnisel*. Kalmus, V, Lauristin, M ja Pruulmann-Vengerfeldt, P (Toim.). *Eesti elavik 21. sajandi algul : ülevaade uurimuse Mina. Maailm. Meedia tulemustest*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus

<sup>12</sup> Pruulmann-Vengerfeldt, P. (2006). *Information technology users and uses within the different layers of the information environment in Estonia*. (Doktoritöö, Tartu Ülikool) Tartu: Tartu University Press

<sup>13</sup> Oluline on meeles pidada, et faktorid koonduvad tunnuste koos esinemise sageduse järgi ning neile pandud nimed on uurijate poolne analüütiline konstruktsioon.

Kasutades klasteranalüüsi meetodit koondati saadud faktorid kuue Interneti-kasutaja tüübi iseloomustamiseks<sup>14</sup> (Joonis 3). Saadud Interneti-kasutajate tutvustamisel kasutame ka üldisi sotsio-demograafilisi tunnuseid (Lisa 2, Tabel 9) ning Interneti kasutamahakkamise aega, kasutamise sagedust ning arvutikasutusoskust (Lisa 2, Tabel 10). Järgnevalt esitamegi kuue Interneti-kasutaja tüübi kirjeldused.



Joonis 3: Interneti kasutamise faktorkaalude keskmised Interneti kasutamise tüüpide lõikes<sup>15</sup>, 2005 (Pruulmann-Vengerfeldt, 2006)

### 2.1.1 MITMEKÜLGNE TARBIMISELE ORIENTEERITUD KASUTAJA

Mitmekülgsete kasutajate (10% kõigist Interneti-kasutajatest) Interneti kasutamise praktikaid iseloomustab **väga paljude erinevate tegevuste olemasolu**. Üldjoontes teevad nad enamusi tegevustest teistest rühmadest sagedamini, tarbivad sagedamini erinevat sorti infot, kasutavad sagedamini Internetti avalikuks kommunikatsiooniks, kasutavad Internetti sagedamini endale sobiliku teenuse või kauba ostmiseks/leidmiseks ning otsivad selle vahendusel tööd, turismiinfot ja eluaste. Kaks faktorit, kus teised rühmad neist sagedamini erinevaid tegevusi

<sup>14</sup> Joonisel on näha faktorlaadungid, mis on kõigi tunnuste lõikes kokku umbes 0, seega ei näita joone pikkus mitte absoluutsete kasutamise intensiivsust, vaid suhtelist kasutusintensiivsust teiste gruppidega võrreldes.

<sup>15</sup> Sulgudesse on märgitud antud Interneti-kasutaja tüübi osakaal kõigist Interneti-kasutajatest

teevad on vaid meelelahutuse ja pereinfo faktorid. Üldjoontes on mitmekülgse, tarbimisele orienteeritud kasutaja tegevuste seas ka **teistest enam keerulisi ja spetsiifilisemaid oskusi nõudvaid tegevusi**.

Mitmekülgsete kasutajate seas on oluliselt enam **mehi**, enam kui kaks kolmandikku neist on **20-44 aastased**, nad jagunevad hariduse suhtes võrdlemisi ühtlaselt, on keskmisest **kõrgema sissetulekuga**, valdavalt eesti keelt kõnelevad inimesed. 70% neist on kasutanud Internetti enam kui neli aastat, üle poole neist kasutab Internetti igapäevaselt tööl ja **84% igapäevaselt kodus**. Enam kui kaks kolmandikku mitmekülgseist kasutajaist hindab oma **arvutikasutusoskusi headeks või väga headeks**.

### 2.1.2 SUHTLEMISELE JA MEELELAHUTUSELE ORIENTEERITUD KASUTAJA

Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja (18% kõigist Interneti-kasutajatest) tegevust Internetis iseloomustavad ennekõike **meelelahutuse, avaliku suhtlemise ja pragmaatilise kasutuse** faktorisse kuuluvad tegevused. See rühm kasutab teistest sagedamini **jututube, MSN-i ja Internetimänge**. Samuti suhtlevad nad aktiivselt **foorumites**, loevad ja kirjutavad **kommentaare**. Selline kasutuspraktika pole üldse esindatud vanemate kui 55 aastaste seas.

Sooliselt jagunevad suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutajad võrdselt, kuid enam kui 85% neist on **alla 30 aasta vanused**. Nende seas on keskmisest enam alla **keskharidusega** inimesi, mis on ilmselt seletatav sellega, et paljud neist alles õpivad keskharidust andvas õppeasutuses. Nende sissetulekute ja rahvuseline erisus pole statistiliselt oluline.

Valdav enamus neist on hakanud **arvutit kasutama 2-4 aastat tagasi** ning nende seas on keskmisest vähem neid, kes kasutavad arvutit igapäevaselt tööl või koolis, kuid 80% neist kasutab **Internetti iga päev kodus**. Ilmselt on paljud need noored põhjuseks, miks kodudesse on arvuti muretsetud, samas kui koolis pole neil igapäevast ligipääsu arvutiklassidele. Nende seas on pisut kõrgema arvutikasutusoskusega vastajad, enam kui **40% neist hindab oma arvutikasutusoskusi headeks**.

### 2.1.3 PRAGMAATILINE TÖÖ- JA INFOKESKNE KASUTAJA

Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja (19% kõigist Interneti-kasutajatest) on samuti **võrdlemisi mitmekülgne**, kuid üldjuhul **vähem aktiivne** kui mitmekülgse kasutajal. Samuti kasutavad pragmaatilised töö- ja infokesksed kasutajad oluliselt vähem suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud teenuseid. Samas on nad kõige aktiivsemad **e-maili** kasutajad

ning nende kasutuspraktikatesse kuuluvad ka mitmed teenused, mis konkreetselt nende **igapäevaelu parandavad** (hinnavõrdlused, turisminfo, bussiinfo jne).

Pragmatiliste töö- ja infokasutajate seas on oluliselt rohkem **naisi**, kaks kolmandikku neist on **20-44 aastased ning** pigem kõrgema haridusega. Umbes poolte **sissetulek pereliikme kohta on keskmine või kõrgem** ning nad on pigem **eesti keele kõnelejad**.

Selles rühmas on pigem kogenud arvutikasutajad, ligi kolm neljandikku neist on **kasutanud Internetti kauem kui neli aastat**. Pragmatiliste töö- ja infokasutajate seas on kõige rohkem neid, kes kasutavad Internetti **igapäevaselt tööl** (73%), kuid võrreldes teiste rühmadega on nende kodukasutus pigem keskmine, igapäevaselt kasutab kodus Internetti umbes kaks kolmandikku sellesse rühma kuulujaist. Nende enese hinnang oma arvuti- ja Internetikasutusoskustele on keskmine, enam kui kaks kolmandikku peab end **heaks või rahuldavaks arvutioskajaks**.

#### 2.1.4 MEELELAHUTUSELE JA PEREINFOLE ORIENTEERITUD KASUTAJA

Meelelahutusele ja pereinfole orienteeritud kasutajate (14% kõigist Interneti-kasutajatest) peamised tegevused Internetis on, nagu nimigi ütleb, seotud **pereelu** ja **meelelahutusfaktoriga**, kuid nad on ka võrdlemisi aktiivsed **avaliku info kasutajad**. Meelelahutusfaktoris on nad teistest rühmadest aktiivsemad **muusika** ja **filmide** allalaadijad ning **Internetiteleviiooni** ja **-raadio** kasutajad ning **naljade ja koomiksile lugejad**. Samuti on see rühm kõige aktiivsem **perega seotud info** kasutaja Internetist.

Vastupidiselt oodatule on nad võrdlemisi ühtlaselt sooliselt jagunenud, vaid pisut enam on selles rühmas naisi. Meelelahutusele ja pereinfole orienteeritud kasutajad on valdavalt **keskharidusega, madalama või keskmise sissetulekuga** ning nende seas on oluliselt rohkem **vene keelt** kõnelevaid inimesi.

Rohkem kui teistes rühmades on nende seas inimesi, kes on hakanud Internetti kasutama eelmisel aastal ning kokku ligi kaks kolmandikku neist **on kasutanud Internetti vähem kui kolm aastat**. 40% meelelahutusele ja pereinfole orienteeritud kasutajatest **ei oma ligipääsu Internetile tööl või koolis**. Samas 79% neist kasutab Internetti **igapäevaselt kodus**. Nende seas on kõige rohkem neid, kelle arvutikasutusoskus on **rahuldav**, kuid tervelt 20% hindab oma **arvutikasutusoskusi väheseks või täiesti puudu olevaiks**.

#### 2.1.5 AVALIKU JA PRAKTILISE INFO KASUTAJA

Avaliku ja praktilise info kasutajale (21% kõigist Interneti-kasutajatest) on Internet kui üks suur raamatukogu, valdav osa nende tegevusi Internetis on seotud pigem **info saamisega** kui ise



Internetis toimuvas osalemisega. Samas on nad võrdlemisi **aktiivsed foorumites teiste poolt postitatut lugema**, kuid väga passiivsed ise kirjutama kommentaare. Samuti on nad võrdlemisi aktiivsed **e-maili** kasutajad.

Avaliku ja praktilise info kasutajate seas on rohkem **mehi**, samuti on tegemist teistest kõige vanemate arvutikasutajateni ulatuva praktikaga – enam kui 40% neist **on üle 45-aastased**. Üle poole neist on **kõrgema haridusega** ning **keskmise või keskmisest kõrgema sissetulekuga** pereliikme kohta. Nende seas on oluliselt rohkem **eesti keelt kõnelevaid** inimesi.

Avaliku ja praktilise info kasutajad on **väga kogenud Interneti-kasutajad**. Sarnaselt mitmekülgetele kasutajatele on nende seas enam kui kaks kolmandikku neid, kes on Internetti kasutanud **enam kui neli aastat**. Seda enam on üllatav nende võrdlemisi limiteeritud kasutuspraktikate hulk. Igapäevaselt kasutavad nad Internetti **peamiselt tööl**, igapäevaseid kodukasutajaid on alla poole. Valdavalt hindavad avaliku ja praktilise info kasutajad oma **arvutikasutusoskuseid rahuldavaks**. See võib ka olla põhjus, miks nende Interneti kasutamise praktikad on võrdlemisi ühekülgsed – puuduvad oskused ei võimalda kasutuspraktikaid laiendada ning Internetti ei peeta ülemäära oluliseks ajaveetmise kohaks. Samas nende keskmisest kõrgem haridus näitab, et pigem on tegu soovimatusega juurde õppida, kui et võimete või võimaluste puudumisega.

### 2.1.6 VÄHEKASUTAJA

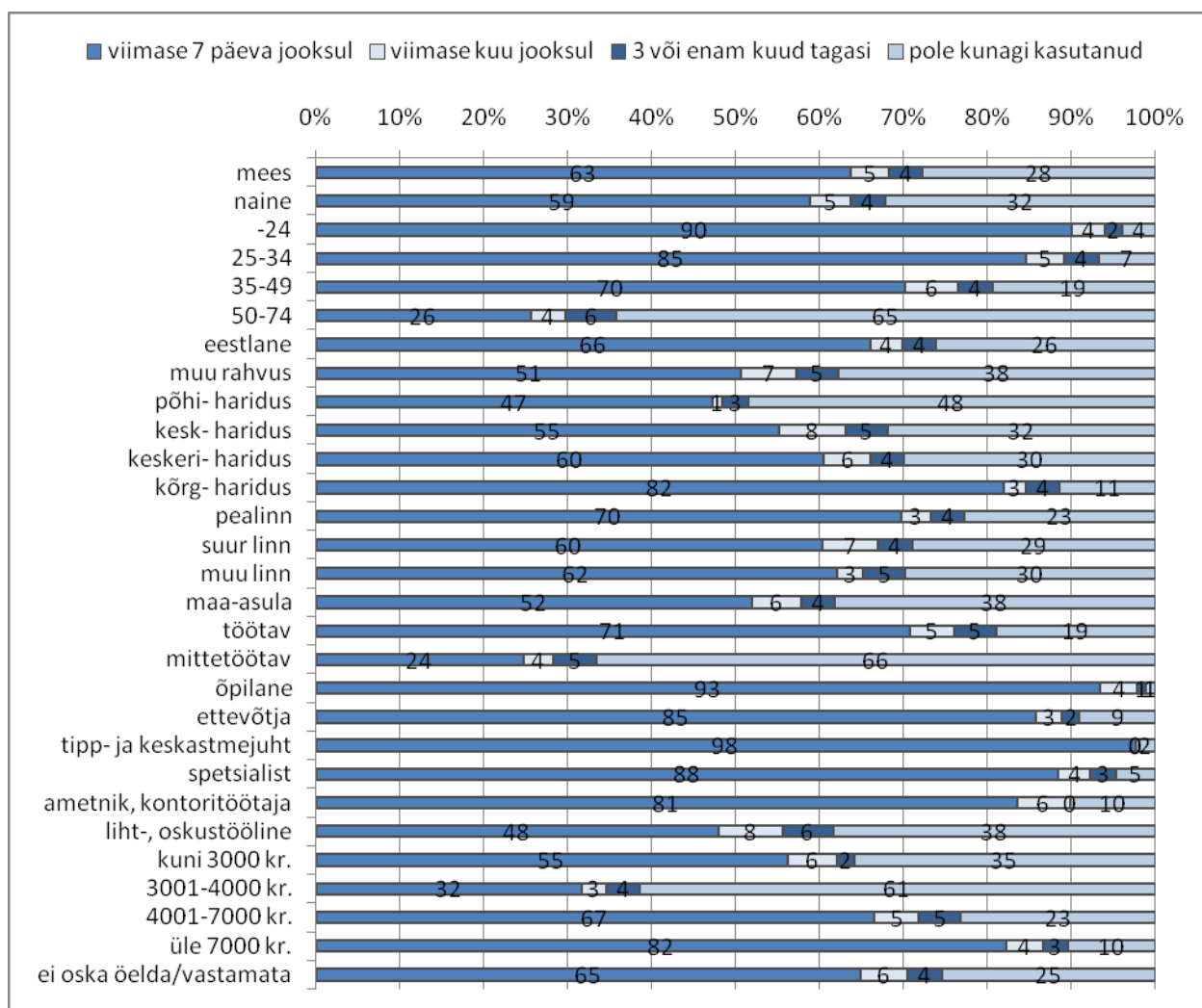
Vähekasutajate (18% kõigist Interneti-kasutajatest) Internetikasutus on võrreldes kõigi teiste rühmadega **väga passiivne**, nende tegevust ei iseloomusta ükski konkreetne faktor. Vähekasutajate Interneti kasutamise puhul on võimalik vaid välja tuua neid tegevusi, mida nad natukenegi teistest tegevustest rohkem kasutavad – **ajalehtede lugemine, ilmateadete vaatamine, pangatehingute tegemine** ning vähesel määral ka **e-maili** kasutamine.

Vähekasutajad jagunevad ühtlaselt meeste ja naiste vahel, nende seas on enam vanemaid kasutajaid – üle 40% neist on **üle 45-aastased**. Erinevalt avaliku ja praktilise info kasutajaist on nende seas valdavalt **keskharidusega** inimesed. Sissetulekutelt kuuluva nad pigem vähem jõukamate sekka, 75% sissetulekud jäävad **keskmisest madalamaks**.

Vähekasutajate seas on võrreldes teiste rühmadega rohkem neid, kes on alles alustanud oma Interneti kasutamist - ligi 30% neist alustanud Interneti kasutamist **sellel või eelmisel aastal**. Nende seas on kõige vähem neid, kes kasutavad Internetti igapäevaselt – vaid 11% teeb seda tööl ja 25% kodus. Ligi kaks kolmandikku **ei kasuta Internetti üldse tööl/koolis** ning neljandik ei kasuta Internetti üldse kodus. Nad on ka kõige madalama arvutioskuse alase enesehinnanguga – 57% neist hindab oma **arvutikasutuse oskusi vähesteks või täiesti puudu olevaiks**.

## 2.2 INTERNETI MITTEKASUTAJAD

Interneti mittekasutajate analüüsiks kasutasime 2007. aasta oktoobris Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tellitud ning TNS Emori poolt läbi viidud avalike E-teenuste kasutamise alast uuringut.<sup>16</sup> Seal sisaldasid ka küsimused Interneti kasutamise, mittekasutamise põhjuste ning võimalike kasutamahakkamise motiivide kohta. Järgnevalt annamegi ülevaate sellest, kes on 2007. aasta lõpu Eestis Interneti-kasutajad ning mittekasutajad.



Joonis 4: Interneti-kasutajad ja mittekasutajad erinevates rahvarühmades, 2007 (TNS Emor)

<sup>16</sup> Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega, oktoober 2007, [http://www.riso.ee/et/infoyhiskond/uuringud/kodanike\\_rahulolu\\_2007](http://www.riso.ee/et/infoyhiskond/uuringud/kodanike_rahulolu_2007).

Üldiselt on Eestis **Interneti-kasutajaid 70%**, kellest 61% on kasutanud Interneti viimase 7 päeva jooksul ning 7% inimeste Internetikasutus jääb vahemikku 1-6 kuud. 2% vastajate viimasest Interneti kasutamisest on möödas enam kui kuus kuud ning neid võib ilmselt lugeda juba Internetist loobunuteks. Jääb edasiste uuringute vastata küsimus, millistel põhjustel see loobumine on toimunud. 30% ehk TNS Emori hinnangul umbes 316 000 inimest on Interneti mittekasutajad.

Joonis 4 alusel saab väita, et Interneti mittekasutajate seas on pisut enam **naisi**. 4% mittekasutajaid on alla 24 aastaste seas, kuid tervelt **65% mittekasutajaid on 50-74 aastaste seas**. Täpsemate hinnangute andmiseks on ilmselt vaja edasisi uuringuid, kuid enamus mittekasutajaid selles vanemas vanuserühmas on arvatavasti pensioniealised.

Interneti mittekasutajaid on oluliselt rohkem **mitte-eestlaste** seas, pisut enam kui kolmandik. Samuti on digitaalse kihistumise taustaandmetes oluliseks vastaja elukoht – Tallinnas ja Tartu regioonis on mittekasutajaid vähem kui neljandik (23%), kuid **Virumaal ja Lääne-Eestis** on mittekasutajaid ligi 40%. Olulised erinevused tulevad ka asula suurusega, kus pealinnas ja suurtes linnades elab oluliselt rohkem Interneti kasutajaid kui **väikelinnades ja maapiirkonnas**. Selle põhjuseks võivad olla maapiirkondade madalamad sissetulekud, võrdlemisi halb Internetiühendusega kaetus ning Interneti teenusepakkujate poolt osatatava teenuse kõrge hind.

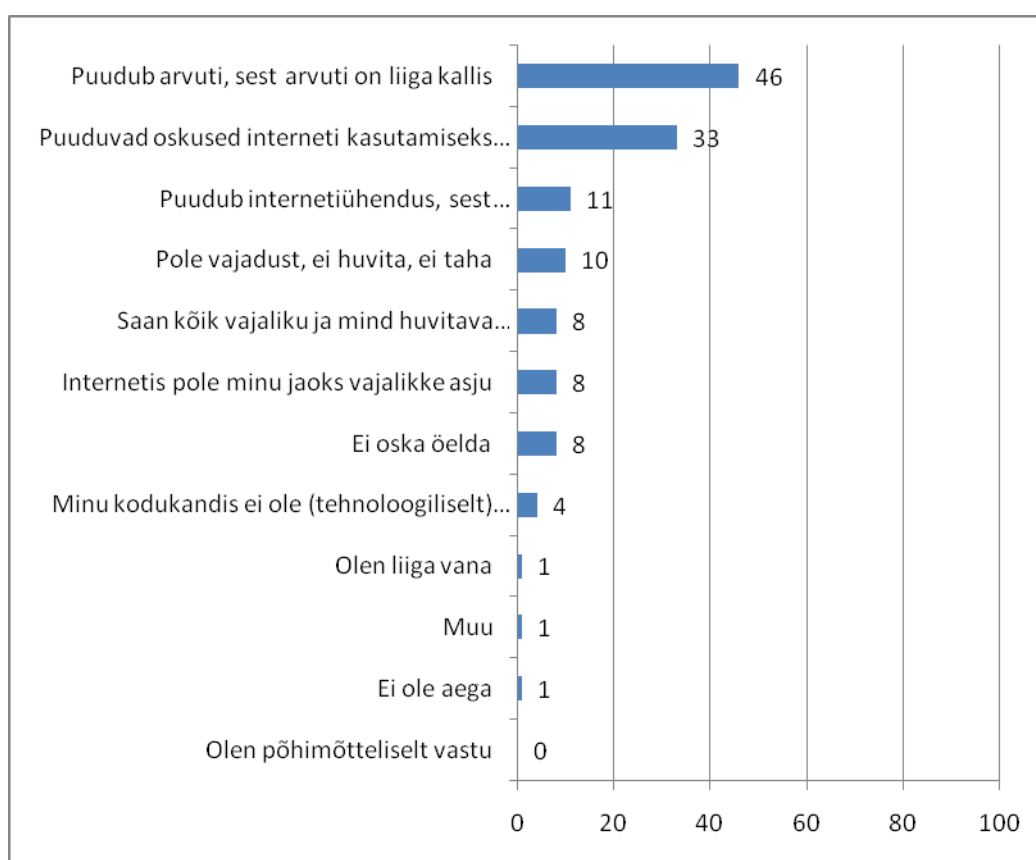
Suured erinevused Interneti mittekasutajate ja kasutajate vahel on ka hariduse lõikes – kui põhiharidusega inimestest pole ligi pooled Interneti kasutanud, siis kõrghariduse puhul on see kõigest 11%.

Interneti ei kasuta kaks kolmandikku **mittetöötavatest** inimestest, samal ajal kui töötavatest inimestest on Interneti mittekasutajad pigem **liht- ja oskustöölised**.

Kaks kolmandikku **3001-4000 kroonise kuusissetulekuga pereliikme kohta** vastanutest on Interneti mittekasutajad. Kuna selles sissetulekurühmas on valdavalt pensionärid, siis on üks võimalus selgitus, et tegemist on valdavalt üksikute inimestega, kellel puudub võimalus oma kulusid teistega jagada ning nii arvuti kui ka Internetiühenduse hinda peetakse liiga kalliks.

## 2.3 INTERNETI MITTEKASUTAMISE PÕHJUSED

Ühtekokku küsiti Interneti mittekasutajatelt 12 võimaliku mittekasutamise põhjuse kohta. Enim on Interneti mittekasutamise põhjusena mainitud **arvuti kõrget hinda** ja Interneti kasutamiseks **vajalike oskuste puudumist**. Ent oluliste põhjustena tuuakse välja ka **Internetiühenduse hind** ja motivatsiooni puudus (**ei ole vajadust ega huvi ning huvipakkuv sisu puudub**). Järgnevalt vaatamegi neid nelja põhjust detailsemalt, uurides nende esinemissagedusi erinevates rahvarühmades.



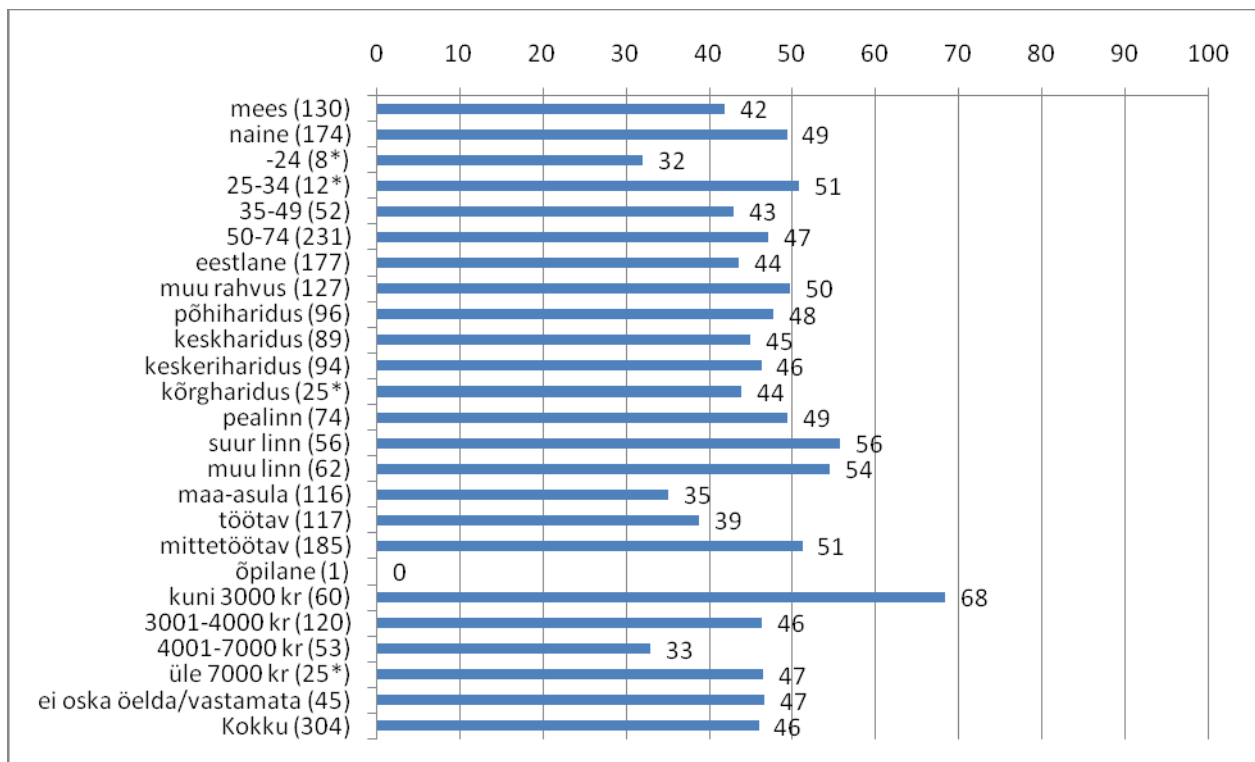
Joonis 5: Interneti mittekasutamise põhjused vastamise sageduse järgi (%), 2007 (TNS Emor)

Oluline on tähele panna, et 8% vastajaist ei kasuta Interneti, sest **saavad endale vajaliku korda aetud teiste abiga** – see vastab eelpool käsitletud pehmete ekspertide ideega, mida avab väga põhjalikult ka meie fookusgruppide tulemusi käsitlev osa. Samuti on huvitav, et 8% vastajatest ei oska öelda, miks nad Interneti ei kasuta. Üldiselt võib siiski öelda, et Interneti mittekasutamise põhjuseks on väga vähestel põhimõtteline vastuseis.

### 2.3.1 EI KASUTA INTERNETTI, SEST ARVUTI ON LIIGA KALLIS (LIGIPÄÄSUBARJÄÄR)

Kõige sagedamini tuuakse Interneti mittekasutamise põhjusena välja arvuti liiga kõrget hinda. Kõrgetest soetuskuludest räägib ka ligipääsubarjääri käsitlev fookusgrupi aruande osa. Samas näitab kvalitatiivne analüüs, et tihtipeale ei oska inimesed arvutit osta ning nii võib juhtuda, et hinda peetakse kõrgeks ka siis, kui tegelikkuses on vastuvõetava hinnaklassiga arvuti siiski olemas.

Arvatult on kõrge hind takistuseks ennekõike madalama sissetulekuga inimestele: kaks kolmandikku **alla 3000 krooni pereliikme kohta teenivatest** inimestest peab arvuti kõrget hinda Interneti mittekasutamise põhjuseks (Joonis 6). **Naised** ja **mitte-eestlased** on pisut tundlikumad hinnabarjääri suhtes. Keskmisest pisut enam hinnatundlikud on ka **suurte ja väiksemate linnade elanikud**.

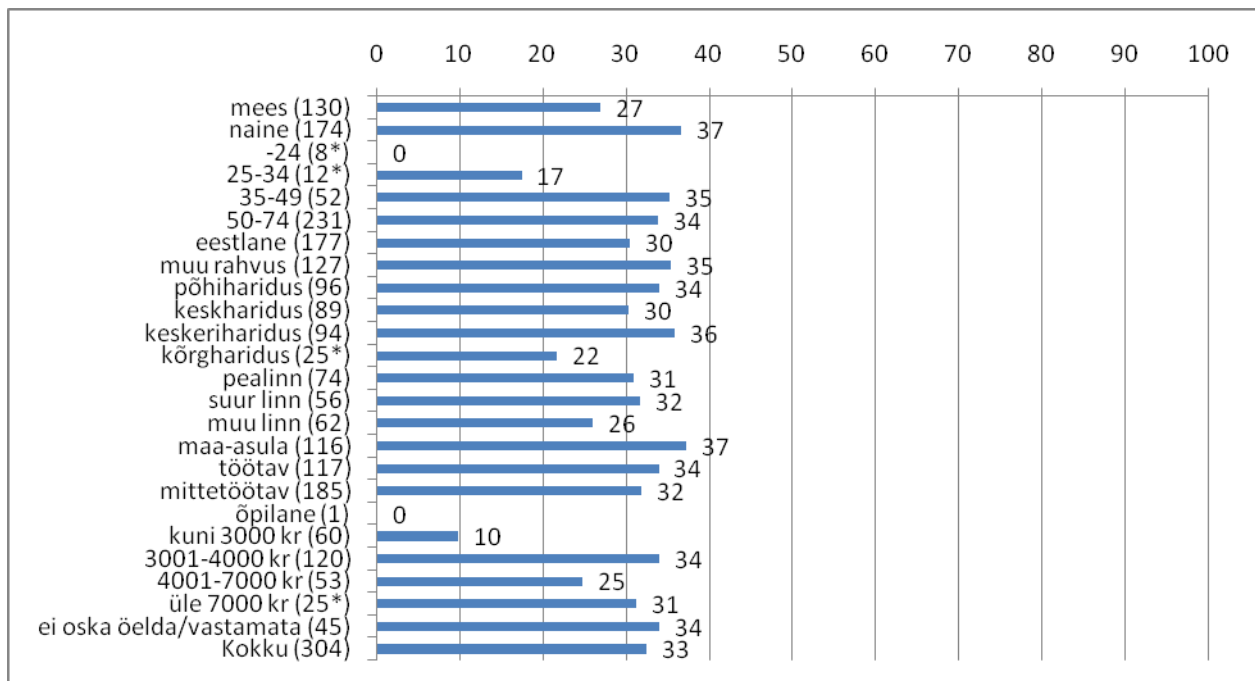


Joonis 6: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid arvuti kõrget hinda, üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor)<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Tunnuse taht on sulgudes märgitud vastanute arv ja \* on tähistatud tunnused, kus vastanute arv on liiga väike üldistuste tegemiseks

### 2.3.2 EI KASUTA INTERNETTI, SEST PUUDUVAD OSKUSED INTERNETI KASUTAMISEKS (STRUKTURAALSETE JA/VÕI INSTRUMENTAALSETE OSKUSTE BARJÄÄR)

Teiseks suuremaks mitte-kasutamise põhjuseks võib pidada oskuste puudumist. Ka siin on pisut enam **naisi**, kes seda oma Interneti mittekasutamise põhjusena välja toovad (Joonis 7). Oskuste puudumist toovad vähem välja väiksemate linnade elanikud ning alla 3000 kroonise sissetulekuga inimesed. Viimaste puhul võib arvata, et hinnabarjäär on nii kõrge, et oskuste barjääri peale pole võimalust mõeldagi. Pisut enam on Interneti liiga keeruliseks peetud ka **kesk-eriharidusega** inimeste ning **maa-asulates** elavate inimeste seas.



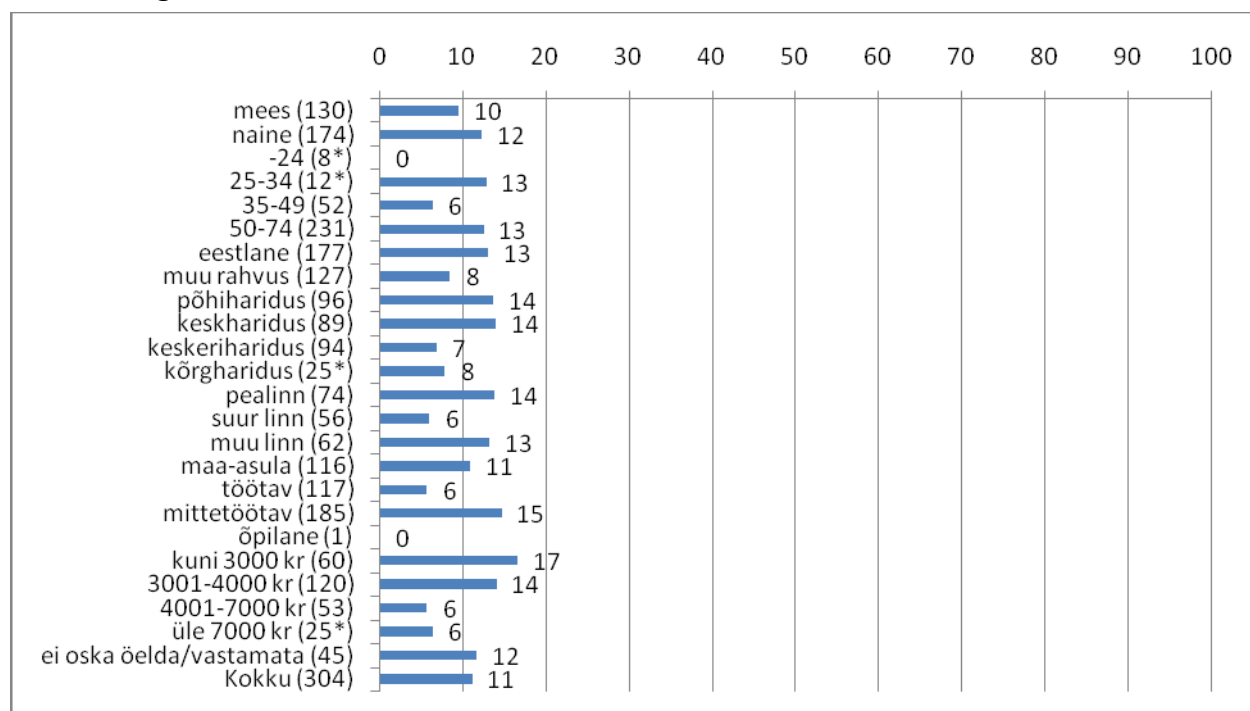
Joonis 7: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid puudulikke oskusi üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor)<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Tunnuse taht on sulgudes märgitud vastanute arv ja \* on tähistatud tunnused, kus vastanute arv on liiga väike üldistuste tegemiseks

### 2.3.3 EI KASUTA INTERNETTI, SEST INTERNETIÜHENDUS ON LIIGA KALLIS (LIGIPÄÄSUBARJÄÄR)

Internetiühendust peavad liiga kalliks 11% Interneti mittekasutajatest. Ka siin annab kvalitatiivne osa selgituse sellele, et tihtipeale inimesed täpselt ei omagi ettekujutust, kui kallis Internetiühendus on. Samuti on raske aru saada, millised on täpselt vajadused ja ootused Internetiühendusele, et sellele vastavalt ühenduse tüüp (ja hind) valida.

Liiga kõrget hinda peavad mittekasutamise põhjuseks ennekõike kõige **madalama sissetulekuga** inimesed ja **mittetöötavad** inimesed (Joonis 8). Samuti märgitakse Interneti kallis hind teistest rühmadest pisut sagedamini ära **põhi- ja keskharidusega** inimeste ning **3001-4000 kroonise sissetulekuga** inimeste seas.



Joonis 8: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid Interneti-ühenduse kõrget hinda üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor)<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Tunnuse taht on sulgudes märgitud vastanute arv ja \* on tähistatud tunnused, kus vastanute arv on liiga väike üldistuste tegemiseks.

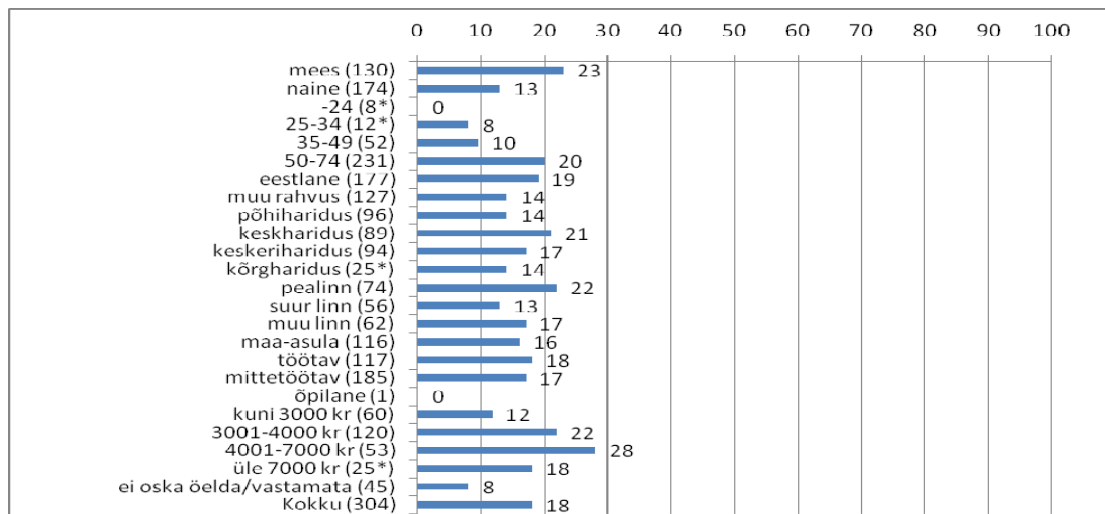
### 2.3.4 EI KASUTA INTERNETTI, SEST EI TAHA/EI VAJA/POLE HUVITAVAT SISU (STRATEEGILISTE OSKUSTE BARJÄÄR)

Strateegiliste oskuste barjäär ehk suutmatuse näha Internetis vajalikku ja huvitavat sisu on küsitud kahe tunnuse kaudu. See, et Interneti ei ole vaja kasutada, pole tahtmist või huvi, on ära mainitud 10% juhtudest ning lisaks veel 8% juhtudest, kus ta on eraldi tunnusena („pole huvitavaid asju“). Kuna need kaks tunnust ei ole omavahel kattuvad (sama inimene pole vastanud jah nii ühele kui ka teisele küsimusele), siis liideti need analüüsi tarbeks kokku.

Strateegiliste oskuste barjäär on oluliselt suurem meessoost vastajatel. See võib olla ka üheks põhjuseks, miks fookusgrupi-intervjuudes seda nii vähe esines – esiteks on mehi oluliselt keerulisem värvata intervjuudele ning madal motivatsioon teemaga tegeleda tõi strateegilise barjääriga kasutajaid Interneti-teemalisse vestlusringi ka vähem.

Keskmisest pisut enam on huvipuuduse tõttu Interneti mittekasutajaid **keskharidusega** inimeste seas, **pealinnas** ja **3001-4000 kroonise kuusissetulekuga** pereliikme kohta vastajate seas (Joonis 9). Oluliselt rohkem on neid aga **4001-7000 kroonise kuusissetulekuga** inimeste seas, nende seas, kes saaksid endale küll majanduslikult lubada Interneti ühenduse muretsemist, kuid pole seda vajalikuks pidanud huvipuudusest lähtuvalt.

Oluline on aga ära märkida, et huvipuudust loetakse strateegilise oskuse puudumiseks – inimene ei oska näha endale vajalikku sisu/rakendust Internetis.



Joonis 9: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes pidasid Interneti sisu mittevajalikkust, ebahuvitavust ja soovimatust üheks oma mittekasutamise põhjustest (%), 2007 (TNS Emor)<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Tunnuse taht on sulgudes on märgitud vastanute arv ja \* on tähistatud tunnused, kus vastanute arv on liiga väike üldistuste tegemiseks

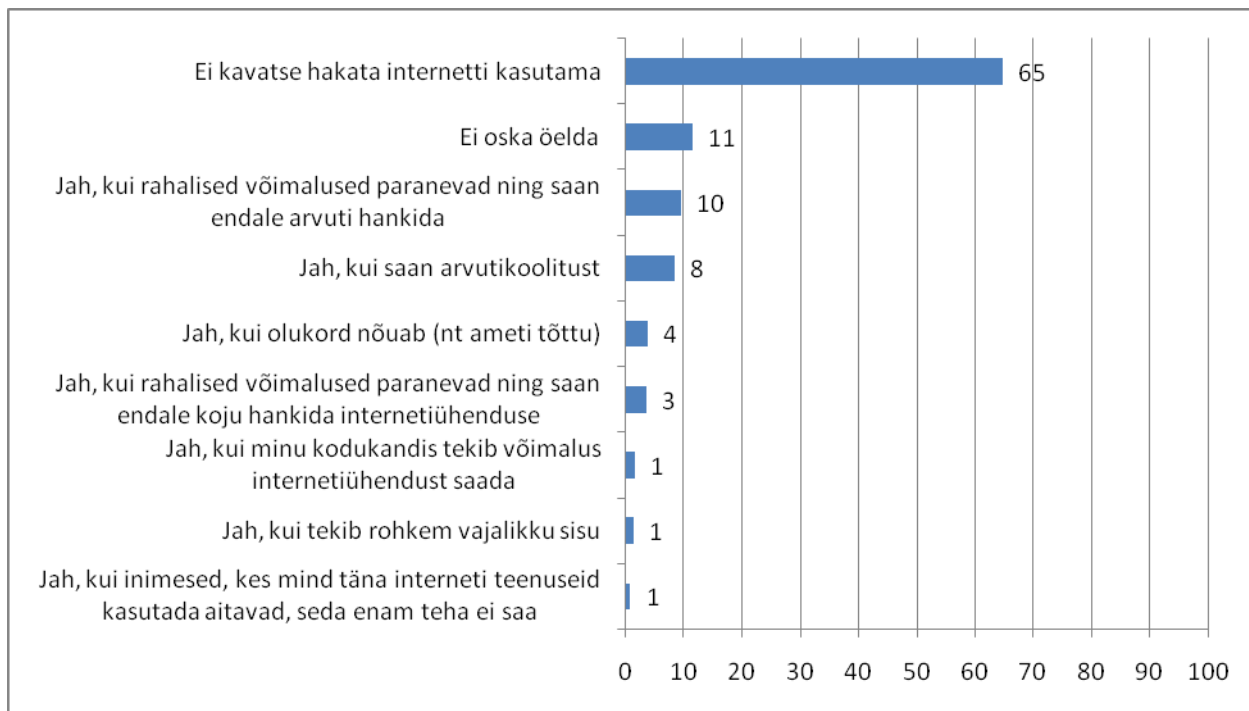


## 2.4 TULEVIKUPLAANID SEoses INTERNETI KASUTAMA HAKKAMISEGA

Vastuseks küsimusele, „Kas teil on tulevikus plaanis hakata Interneti kasutama?“ vastas kaks kolmandikku küsitletutest, et ei kavatse Interneti kasutama hakata ning 11% ei teadnud vastust sellele küsimusele (Joonis 10). 10% vastanutest arvas, et hakkaks Interneti kasutama rahaliste võimaluste paranedes ja arvuti ostmise võimaluse avanedes, 8% pidas vajalikuks enne saada arvutikoolitust.

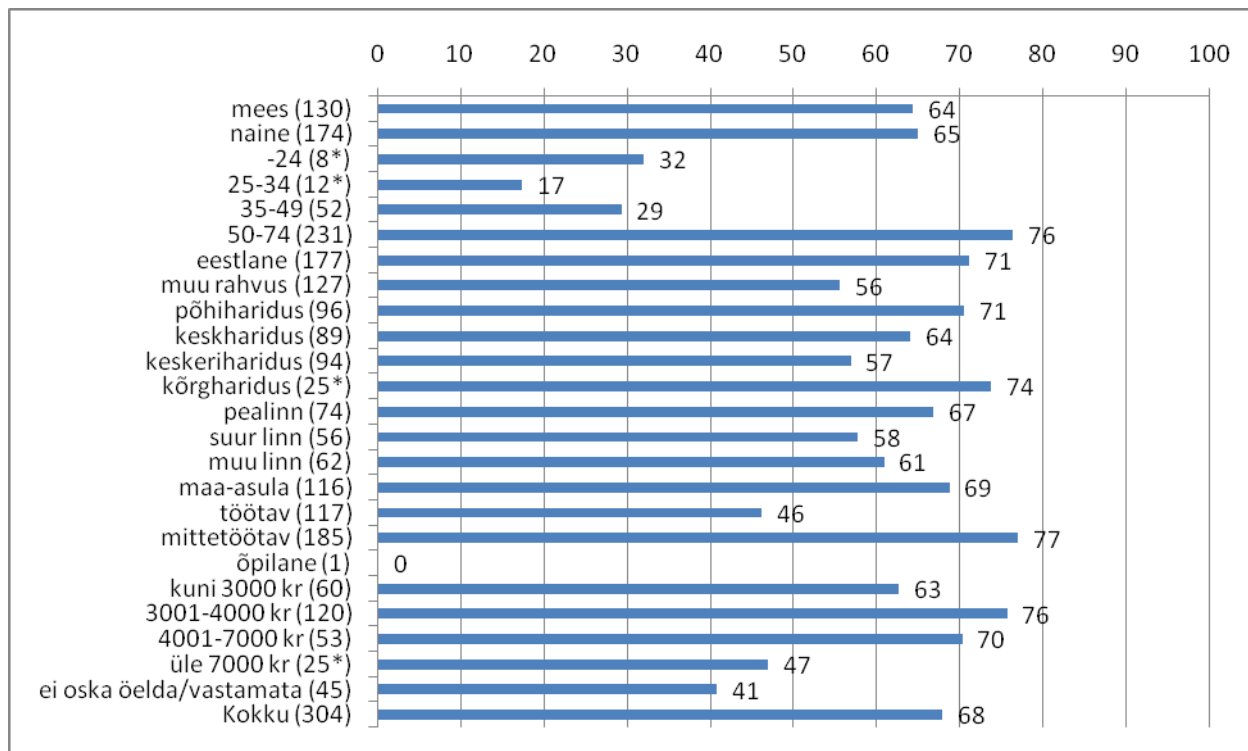
Sellised tulemused on mõnevõrra vastuolus kvalitatiivse küsitluse tulemustega, kus vaid mõni vastaja küsitletud 24-st Interneti mittekasutajast arvas, et ei kavatse Interneti kasutama hakata. See võib olla seotud kvalitatiivse meetodi eripäraga, kus pärast ligi kahte tundi vestlust tunneb inimene suisa kohustatud olevat Interneti suhtes positiivset meelsust üles näitama. Samas võib see olla ka seotud sellega, et vestlusringi tulid juba enam motiveeritud ning strateegiliste oskustega paremini varustatud mittekasutajad.

Järgnevalt püüame küsitlusele tuginedes pisut avada seda, millised inimesed on need, kes arvavad, et nad ei kavatse Interneti kasutama hakata.



Joonis 10: Kas kavatsete hakata Interneti kasutama – vastused kõigi Interneti mittekasutajate lõikes (%) 2007 (TNS Emor)

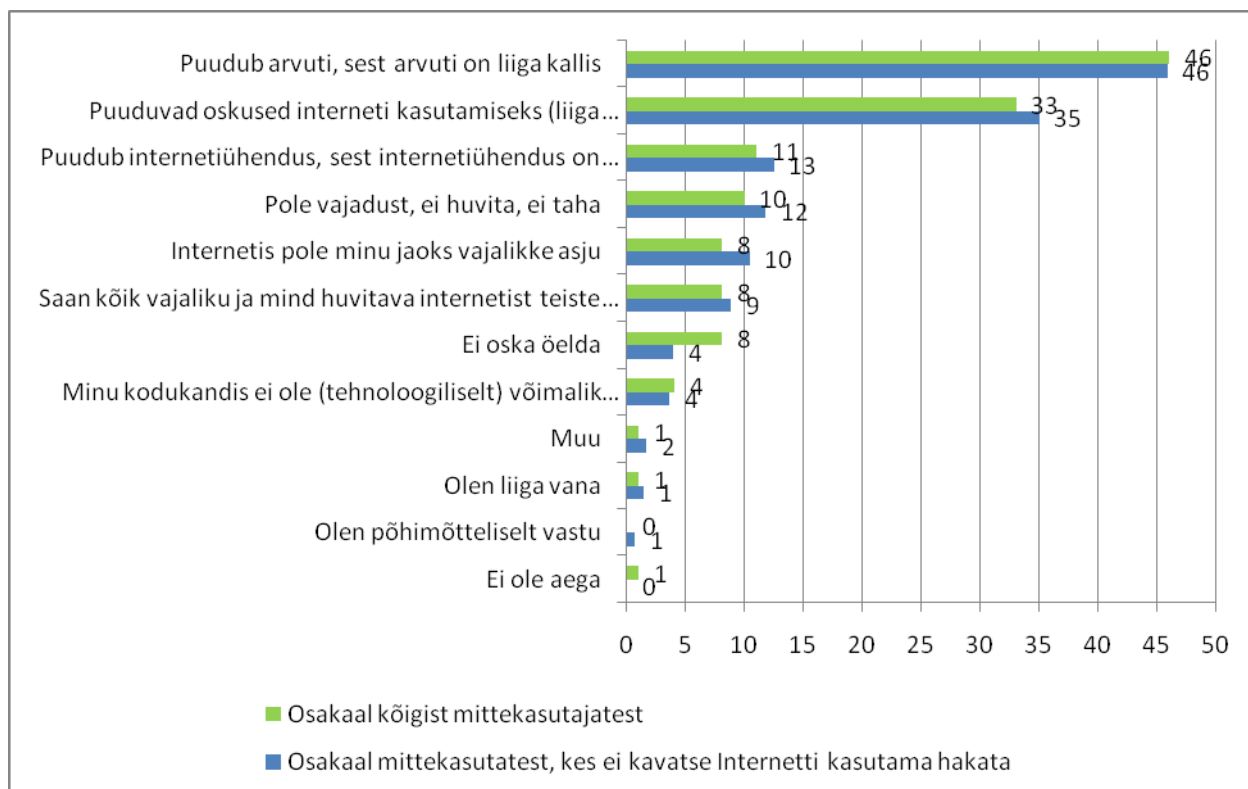
Neid, kes ei kavatse hakata Internetti kasutama on enam üle 50 aastaste seas, eestlaste seas, põhiharidusega vastajate seas, mittetöötavate inimeste ning 3001-4000 kroonises sissetuleku rühmas (Joonis 11).



Joonis 11: Sotsiodemograafiline profiil, kus kõigist mittekasutajatest on vastavast rahvarühmast tähistatud need, kes ei kavatse Internetti kasutama hakata (%), 2007 (TNS Emor)<sup>21</sup>

Mõnevõrra üllatuslikult ei erine kõigi mittekasutajate ja nende mittekasutajate, kes ei kavatsegi kasutama hakata koosseis, oluliselt mittekasutamise põhjuste lõikes. See tähendab, et ei paista olevat seost mittekasutamise põhjuse ja planeeritava tulevikutegevuse vahel. Võiks eeldada, et inimesed, kes peavad arvuti hinda kõige olulisemaks mittekasutamise põhjuseks, hakkavad Internetti kasutama, kui nende sissetulekud paranevad, kuid praegused andmed selliseid järeldusi teha ei luba. Ka neil inimestel, kes praegu arvavad, et nad ei kavatse Internetti kasutama hakata, on kõige tähtsamaks mittekasutamise põhjuseks täna arvuti hind, teisel kohal vastavate oskuste puudumine ning kolmandal kohal Internetiühenduse kõrge hind. Natuke rohkem on nende seas, kes ei plaani Internetti kasutama hakata, strateegilise barjääri ees seisjaid (22%, võrdluseks 18% mittekasutajatest üldiselt), kuid need erinevused on piisavalt väikesed, et mitte anda alust väga suurteks üldistusteks (Joonis 12).

<sup>21</sup> Sulgudes on märgitud vastanute arv ja \* on tähistatud tunnused, kus vastanute arv on liiga väike üldistuste tegemiseks



Joonis 12: Interneti mittekasutamise põhjuste võrdlus kõigi mittekasutajate ja nende mittekasutajate seas, kes ei plaani ka tulevikus Internetti kasutama hakata (%), 2007 (TNS Emor)

Selline laialdane soovimatus Interneti-kasutajaks hakata näitab ühest küljest seda, et võrreldes 2002. aastaga on enamus neid, kes soovisid kasutama hakata, seda ka juba teinud – kasutajate osakaal on kasvanud ligi 30% võrra ( Tabel 2). Interneti mittekasutajate puhul on proportsioonid strateegiliste oskuste puudumisel mittekasutajate seas üldjoontes samad – endiselt on mittekasutajate seas 2/3 neid, kes ei plaani Internetti kasutama hakata. Samas, erinevalt 2002. aastast, kus isikliku huvi puudumine oli esimene nimetatud põhjus, siis tänased mittekasutajad toovad välja ennekõike majanduslikke põhjuseid.

Tabel 2. Interneti-kasutajad ja mittekasutajad 2002 ja 2007 (umbkaudne) (TNS Emor)

	2002	2007
Kasutajaid	42% (440 000)	70% (737 000)
Mittekasutajaid	58% (607 000)	30% (316 000)
Neist plaanib kasutama hakata	35% (214 000)	32% (101 000)
Neist ei plaani kasutama hakata	65% (393 000)	68% (215 000)

Kokkuvõtteks võib öelda, et kuigi inimeste endi võime ette näha oma tulevast käitumist on võrdlemisi kasin – muutuvad olud (sh riigi või erasektori poolt kujundatav erinevate teenuste ja rakenduste kättesaadavus), kohustused, võimalused ja vajadused võivad aidata kaasa sellele, et paari aasta pärast on paljud tänased mittekasutajad, kes pole plaaninudki kasutama hakata, seda siiski teinud. Teisalt võib öelda ka seda, et osa neist mittekasutajatest, kes siiski plaanivad kasutama hakata, võivad olude sunnil (töökohavahetus, raskenenud majanduslikud võimalused, kättesaadavuse muutumine jne) mitte hakata Internetti kasutama.

Eelnevast tulid välja kolm peamist mittekasutuse põhjust, mis on majanduslik ligipääsubarjäär, puudulike kasutusoskuste barjäär ning motivatsioonibarjäär. Järgnevalt esitame erinevate teemade kaupa jagatud ülevaateid fookusgruppide tulemustest. Barjääride osas keskendume küll peamiselt ligipääsu- ja kasutusoskuste barjäärile, kuid e-teenuste alases lõigus räägime ka võimalikest uutest e-teenustest, mis võiksid tänaseid motivatsioonibarjääri taga olevaid inimesi edaspidi Internetini tuua. Samuti on võimalik erinevate barjääride ületamisel abi leida sotsiaalsetest võrgustikest ning pehmetest ekspertidest, mida fookusgruppide tulemused samuti tutvustavad.

Kuus põhilist Interneti-kasutaja tüüpi on:

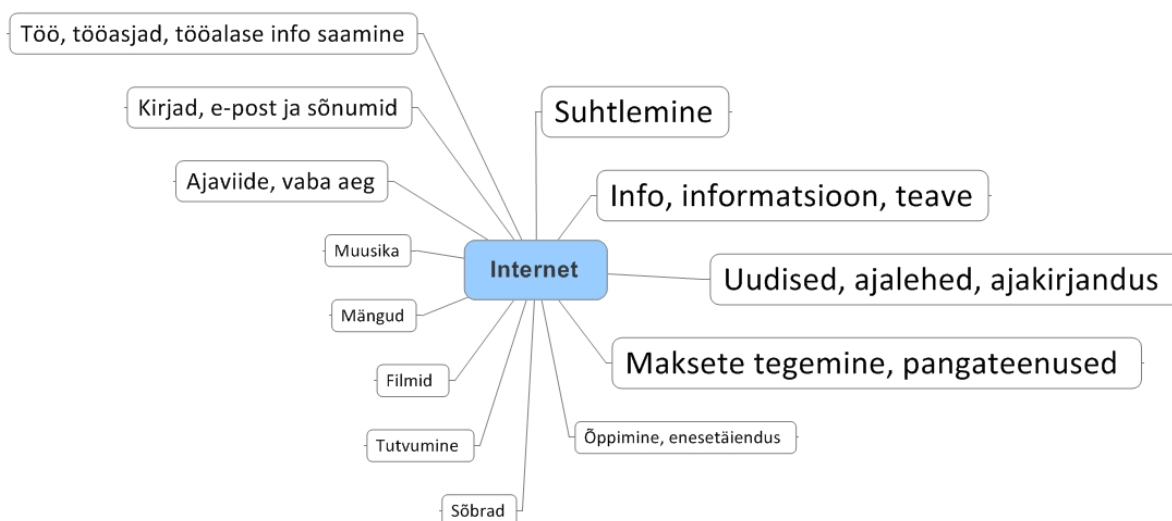
1. Mitmekülgne, tarbimisele orienteeritud kasutaja
2. Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja
3. Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja
4. Meelelahutusliku ja pereinfo kasutaja
5. Avaliku ja praktilise info kasutaja
6. Vähekasutaja

Sarnaselt 2002. aasta tulemustele on ka 2007. aasta Interneti mittekasutajate seas näha „sinikraede” ja „elupäevade veetjate” rühmade selget väljakujunemist.

Keskmine Interneti mittekasutaja on pigem vanem, mitte-eestlasest naisterahvas, mitte-töötav või lihttöeline, kellel on põhiharidus, kes elab maapiirkonnas ning kelle pereliikmete sissetulek jääb vahemikku 3001-4000 krooni.

### 3 ÜLDINE TEADLIKKUS ARVUTIST JA INTERNETIST NING ESMASED KOGEMUSED

Enne rühmavestluste alustamist palusime osalistel kirja panna, missugused seosed tekivad osalejatel sõnaga "Internet". Kirjapandust järeldeb, et nii Interneti mittekasutajate, hiljuti kasutama hakanute kui ka vähekasutajate üldine teadlikkus arvutitest ja Internetist on üldiselt hea, kõige enam seostatakse Interneti suhtlemisega, info ja uudiste leidmisega ning pangateenustega (Joonis 13). Joonisel on terminid eristatud kolme suurusega, neist kõige suuremasse kategooriasse jäävaid mainisid peaaegu kõik vastajad; tööd, kirju ja ajaviidet mainiti umbes pooltel kordadel ning väiksemas kirjas terminid esinesid kuuel-seitsmel mõttekaardil.



Joonis 13: Terminiga „Internet“ sageli kaasnevad mõisted uuritud rühmade seas (fookusgrupid)

Lisaks joonisel äratoodule mainiti ka tehnilisi termineid nagu hiir ja klaviatuur jne, kuid neid siis oluliselt vähem.

Mõnevõrra on mõttekaartidel ka hinnangulisi fraase. Mitmete inimeste jaoks olid esimesed seosed vähemalt osaliselt negatiivsed – arvutiekraani taga silmade rikkumine, ajataju kadumine, inglise keele valdamise vajalikkus, anonüümsus, sõltuvus mugavusest, mida Internet pakub jne. Samas toodi esmaste seostena välja ka positiivseid aspekte: sõltumatust, ööpäevaringsust, sõprust, suhtlusringi ja silmaringi avardumist.

#### 3.1 ARVUTI JA INTERNETI ROLL NING ESMASED TÄHENDUSED

Ühe olulise tulemusena võib välja tuua selle, et paludes fookusgrupp-uuringus osalejatel mainida arvuti kasutusvõimalusi, kaldus kõikides rühmades vestlus koheselt või väga kiirelt

erinevate Interneti kasutusvõimaluste peale. Ehk siis, **arvutit seostatakse väga tugevasti Internetiga**. Mõtted Internetiühendusest arvuti osas kaldusid pigem olema negatiivsed, kuna taolise arvuti kasutusvõimalusi nähti ennekõike arvutimängude kontekstis.

### 3.1.1 ARVUTI KOOS INTERNETIGA – VALDAVALT POSITIIVNE SEOS

Arvutiga positiivsed seosed tekivad koheselt koos Internetiga ning selle funktsioonidest rääkides. Internetiühendusega arvutis nähakse olulist võimalust aega säästa.

*N-MK-Võru-M: ... Internet on suur aja kokkuhoid. Ma ei jõua minna bussijaama, et bussi aegu vaadata. Palju lihtsam on kõik Internetist vaadata. Internet on suur aja kokkuhoid ja jalavaeva kokkuhoid /.../ tark vaatab Internetist, mis vaja, lollim otsib telefoniga ja päris loll jookseb jala. Selline on minu arvamine.<sup>22</sup>*

Samas, võimaluse kõrval aega kokku hoida nähakse Internetti ka ajaraiskajana, mis osaliselt on seotud sellega, et vajalikku infot ei osata üles leida.

*N-MK-Tartu-V: Tegelikult on see kahe otsaga asi, et mõnes mõttes säästab aega, mõnes mõttes sa raiskad oma aega seal juures väga palju, kodutööd jäävad tegemata.*

Kuna Internetti nähakse paljuski uksena seni peidus olnud teadmiste maailma, siis tajutakse selles võimalust „kõige kohta kõike” leida.

*N-MK-Tartu-E: Midagi vaja teha, kargad sinna taha ja hakka kohe vaatama.*

*N-MK-Tartu-M: See on ju ikkagi hästi suur infoallikas. Tal on hästi suur kasutusala.*

Lisaks aja säästmisele tajutakse selgelt ka võimalust enesele otseselt raha säästa (pankade teenustasudelt, läbi taustauuringute erinevate toodete ja teenuste kohta). Ehk siis, Internetti tajutakse operatiivse info allikana, samas raamatute jms asendajana teda ei näha.

*N-MK-Tartu-S: Kiirinfo jaoks on ta parim, aga seda mida sa tahad nagu nautida, raamatud jne, ma ei kujuta ette, et ma peaksin seda arvutis tegema.*

Esines ka seisukohti, et isegi „elus ajaleht ja ristsõnad” on paremad kui Interneti vahendusel kättesaadavad.

*N-MK-Tartu-R: Ei no kindlasti, mina tunnen enda peal ka, et ma ei valda arvutit. Võimalik, et ma natukene rohkem oleksin, aga vaatamata sellele, et ma teda valdaksin, ma väga palju ei oleks. Sest mind huvitab tõesti, see elus ajaleht ja ristsõnad, mida suvel õue hoopis võtta, see aeg kaob ära, mul hakkab sellest ajast lõpuks nii kahju. Ma ei suuda ajalehte ka üle kahe tunni lugeda, siis on mul juba nii siiber ees, et ma tahaksin midagi muud teha.*

---

<sup>22</sup> Kaldkirjas (*Italic kirjaviisis*) – on toodud sõnad, fraasid, laused, tsitaadid originaalkujul vestlusest. Väljavõtteid fookusgrupi intervjuudest esitatakse järgmisel kujul:

- M või N tähistamaks vastaja sugu, vastavalt mees või naissoost;
- Fookusgrupi tüüp – MK tähistab mittekasutajate gruppi, VK vähekasutajate ja HK hiljuti kasutama hakanute gruppi
- Fookusgrupi asukoht, vastavalt Tallinn, Tartu, Võru ja Kohtla-Järve
- Vastaja eesnime täht

Valdavalt on seosed siiski positiivsed, kuid selge on see, et eriti vanema põlvkonna jaoks, ning tänaste vähekasutajate ja mittekasutajate jaoks, pole Internet asendamatu. Samuti pole Internet selgelt üle võtmas ühegi teise meediakanali kohta ega rolli.

### 3.1.2 ARVUTI JA INTERNET ON KÕIGILE, KES HUUVITUVAD JA OSKAVAD

**Rühmavestlustest tuli välja, et arvutit ja Internetti vajatakse kindlasti seoses tööga**, samas tajuti selgelt ka seda, et Internet võimaldab rahuldada palju eraelulisi vajadusi. Ka olid esmased assotsiatsioonid pigem laste ning lastelaste tegevusega seotud, neid nähti lahutamatus seoses Internetiga (alates e-õppest kuni e-koolini). Täpsustavale küsimusele „Kas Internet on pigem noortele?“, vastasid kõik grupid üksmeelselt eitavalt. Domineerima jäi sõnum, et arvuti ja Internet ei ole vaid noortele, vaid kõigile, kes huvituvad ja oskavad.

*N-MK-Tartu-V: Mina arvan, et on olemas kahte sorti inimesed, arvuti inimesed ja mitte arvuti inimesed. Näiteks olgu noor või vana, vahet üldsegi pole, küsimus pole vanuses, see on huvis, keda huvitab ja keda mitte. /.../ Ma võin tuua ühe näite elust, et isegi üle 80 aastased inimesed istuvad arvutis, ma käisin hooldekodus oma sugulast külastamas ja ma imestasin ja nad istuvad ja kõike teevad seal.*

Samas toodi välja ka idee, et kui tänased vanemaealised saavad veel hakkama Internetti mitte kasutades, siis järgmistel põlvkondadel enam pole seda võimalust. Arvati ka, et inimesed, kes on endale huvitavad teenused Internetist üles leidnud, jäävadki neid kasutama.

*N-VK-Kohtla-Järve-G: Võib olla need, kes ei tea üldse, kuidas see käib, või ei ole kokku puutunud Internetiga, siis nendele on ükskõik aga mina tean juba ja mind see huvitab, tütar näitas natuke ja nüüd ma tahan veel.*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Üks kord proovid ja siis huvi kasvab.*

Lisaks ealistele erinevustele olid jutuks ka elukutsed, mis võiksid rohkem või vähem Internetiga seostuda. Rühmavestluses esines seiskohti, kus arvutist ja Internetist ei nähtud kasu olevat mõningatele lihtsama töö tegijatele.

*Intervjueerija: Aga kas on mõni töö, kus töö pärast nüüd küll ei ole vaja?*

*N-MK-Tartu-S: Koristaja.*

*N-MK-Tartu-P: Nõudepesija.*

*N-MK-Tartu-R: Lihtsamad tööd, seal ei ole kuskil vaja.*

*N-MK-Tartu-O: Ehitustöölised.*

Samas erinevate vestlusringide käigus lükati siiski taolised seisukohad mitmetel kordadel ümber ja toodi välja, et üldiselt kui on ka inimesi, kelle töö ei ole otseselt Internetiga seotud, siis isikliku elu parandamiseks on siiski Internet väga vajalik. See seisukoht oli enam levinud hiljuti kasutama hakanute seas, kelle Interneti kogemus oli aktiivsem ja vähekasutajate seas, kellel oli pikem ja mitmekülgsem kogemus Internetiga.

*Intervjueerija: Aga kas on mõne elukutse esindajaid, kelle kohta võib öelda, et neile küll Internetti ei ole vaja?*

*N-HK-Tallinn-T: Ei ole. Kasuks tuleb igaühel.*

*M-HK-Tallinn-R: Või võtame kojamehe, kas temal on Internetti vaja?*

*N-HK-Tallinn-A: Kas kojamees siis ajalehti ei loe...*

*N-HK-Tallinn-L: Näiteks, kui inimene ei ole päris selline korralik, siis tal võib-olla ei ole vaja Internetti ega arvutit, aga kui inimene on korralik, siis need samad panga teenused näiteks, ta ei pea jooksuma pankka, ta saab läbi Interneti teha kõik.*

Erinevalt varasemast, 2002. aastal läbi viidud uuringust, kus Internetti nähti küll üldiselt vajalikuna, kuid ei osatud selgelt seostada konkreetse inimese isiklike vajadustega, nähakse tänases olukorras Internetti vajalikuna sõltumata vanusest, elukutsest või harrastustest. Vajaduse aste erineb aga inimeste huvidest lähtuvalt.

### **3.1.3 ARVUTI ON ISIKLIK ASI**

Vähese kogemusega inimeste jutust välja, et üha enam on vaja igale inimesele oma arvutit. See avaldub ennekõike lastega peredes, kus arvuti jagamine on muutunud oluliseks probleemiks ning ka uut laadi ligipääsubarjääriks.

*N-MK-Tartu-V: Peredes hakkab tekkima selline probleem, et peab mitu arvutit olema ühes peres, sest et kõik tahavad korraga olla arvutis. Kui mina tahaksin nüüd ka harjutada ja oma asju vaadata, siis mul on tegu, et sinna pääseda, ma lihtsalt kasutan oma e-maili seal. Tegelikult ma leian, et peaks olema mul ja mu tütrele.*

Teisalt tuleb see välja ka üksikisiku tasandil, kus arvutit tunnetatakse olulise osana isiklikest asjadest, mida justkui pole enam sobilikki laenata. Meie fookusgruppides osalenud inimesed tajusid seda ennekõike oma töötavaid lapsi vaadates, kuid ka oma kasutuskogemuste kaudu.

*N-MK-Tartu-V: Arvuti ongi juba nagu isiklik asi, seda ei saa enam oma sõbrale laenata. Seal on kõigil nii tähtsad asjad sees.*

Selline isiklikkuse kogemus viib aga ka üldisema hoiakuni, kus inimesed kardavad teiste arvuteid rikkuda ning on sellepärast ka ettevaatlikumad arvuti kasutama õppimisel.

### **3.1.4 ARVUTI JA INTERNET ON VAJALIKUD ELU KESKMES OLEMISEKS**

Kokkuvõtvalt saame väita, et tänased Interneti mittekasutajad, hiljuti kasutama hakanud kui ka vähekasutajad tunnetavad arvuti ja Interneti kasutamise vajalikkust, et „elu keskmes olla” ja „kätt elu pulsil hoida”. Selle põhjuseks on arengud, millest tulenevalt palju informatsiooni on kättesaadav vaid Interneti vahendusel.

*M-MK-Võru-L: Ma ei kasuta arvutit ega Internetti ja mul poleks absoluutselt selleks aega ja vajadustki. Muidugi ta võiks olla ja ilmselt tulevikus tulebki ta soetada, sest viimasel ajal asjaajamisel öeldakse, et vaadake täpsemalt arvutist, ja kui ma ütlen, et mul ei ole arvutit, siis imestatakse selle peale. /.../. Paar-kolm aastat tagasi veel helistati [Kaitseliidu õppuste korraldajate poolt], et kuhu vaja minna on ja nii edasi, aga nüüd enam ei helistata ja öeldakse, et Internetis on kõik üleval. See on juba üks asi, et ei tea enam, mis toimub, ja informatsioon jääb saamata mõne asja kohta.*

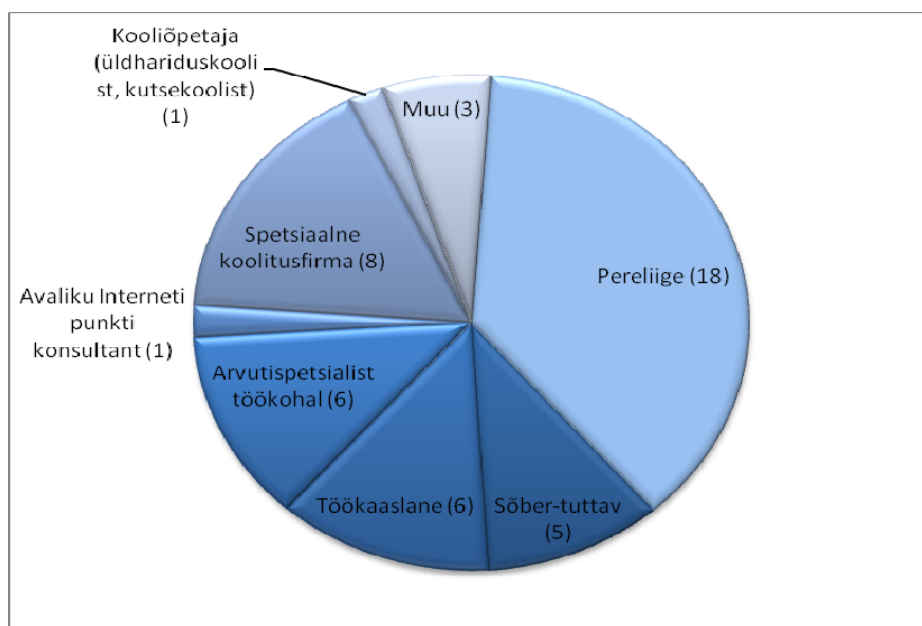


Interneti suhtutakse kui tunnetatud paratamatusesse, mille kasutamise vältimine on muutumas kiiresti võimatuks. Vestlustest käis läbi veel väiteid, et kui tänasel pensioniealisel veel on võimalik Interneti mittekasutamine, siis järgmise põlvkonna inimesed peavad juba paratamatult Interneti kasutama hakkama.

*N-MK-Tallinn-N: Tundub, et kui praegu Internet kaob ära siis pool inimestest saab šokki.*

### 3.2 ESIMESED KOKKUPUUTED INTERNETIGA

Joonisele 14 oleme kokku võtnud fookusgruppides osalejate poolt üles loetletud isikud, kelle kaudu toimus nende esimene kontakt Internetiga. Kõige suurem sektor läheb pereliikmete kaudu kokkupuutele ning enam-vähem pooleks jagunevad need pereliikmed abikaasa/elukaaslase ning laste vahel. Kokku on tähtsuselt järgmine kokkupuutepunkt töökoht – töökaaslased ja töökohal olevad arvutispetsialistid. Spetsiaalne koolitusfirma tähendab mitmete vastajate jaoks Vaata Maailma Internetikoolitusi, milles räägime lähemalt eraldi koolituse teemat käsitlevas peatükis (ptk 5).



Joonis 14: Esimene kokkupuude Internetiga fookusgruppides osalenute ankeetide põhjal; N=48 (fookusgrupid)<sup>23</sup>

Järgnevalt käsitleme lähemalt kolme suurt rühma – lapsed, pehmed eksperdid (muud pereliikmed ja sõbrad-tuttavad) ning töökoht ja töökaaslased – kelle kaudu Internetini on jõutud.

<sup>23</sup> Sulgudes on märgitud vastanute arv.

### 3.2.1 LAPSED KUI ARVUTI JA INTERNETI JUURDE TOOJAD JA SEALT MINEMA TÕRJUJAD

Olulisteks kasutajakogemuste vahendajaks on lapsed. Kuigi mitte üheski fookusgrupis ei olnud nõus väitega, et Internet on ennekõike noortele, vaid oldi üksmeelselt arvamusel, et Internet ja selle kasutamine on oluline kõigile, olid lapsed ja noored just need inimesed, keda peeti Interneti kasutamise kogemuse olulisteks vahendajateks ja õpetajateks. Paljude gruppide puhul olid nende lapsed juba täiskasvanud ning õpetajatena nähti ka lapselapsi.

*N-MK-Võru-L: Ma ütles ka selle kohta nii, et tänapäeval on munad targemad kui kanad. Lapsed on omas maailmas. Meil on arvuti kodus ja ei saagi midagi teha, vähemalt laps ei saa koolitööd absoluutselt midagi ilma arvutita. Ise maksan makseid ja lehti loen. Laste abiga midagi muud ka. Näiteks mingeid teateid, kui midagi on vaja.*

Lapsed on ka need, kes on väga paljudesse kodudesse arvuti toonud või kelle pärast plaanitakse arvuti koju soetada.

*N-MK-Tartu-P See arvuti sai koju nii, et laps tuli koju ja ütles, et tead emme, meie tänavas olen mina ainuke kellel arvutit ei ole, siis ta veel koolis ei käinud, siis sai ostetud mingi paarisaja krooni eest, mingi tuttava käest, sinna pandi talle siis mõned mängud ja siis ta sai seal klõbistada.*

Lapsi peetakse ka targemaiks ning mõnede kasutajate arvutiõppe kogemused tulevad laste koolitunnis õpitu kodus uurimisest. Eriti palju on abi lastest siis, kui nad süstemaatiliselt on nõus oma vanemaid õpetama ja aitama.

*N-VK-Kohtla-Järve-S: Mul on tütar, tema sõidab sõprade juurde Kohtla-Nõmme aga mina istun arvuti taha. Mina tahtsin trükkida ja muusikat kuulata, siis hakkasin temale helistama ja küsime kuidas seda või teist teha. Ta tegi mulle suure vihiku kuidas mida teha, et ma ei tülitaks teda. Veel käisin „vaata Maailma“ kursustel, raamat jäi alles ja kui on soovi siis võtan lahti ja loen ja proovin.*

Samas on lapsed ka uuelaadseks ligipääsubarjääriks, sest kuigi inimestel võib kodus Internetiühendus olemas olla, siis lapsed (eriti teismelised), kasutavad arvutit ja takistavad sellega vanemate oskuste omandamist.

*N-VK-Tallinn-M: Ma nüüd mõtlen, mida ma teen. Ma ikka käin, aga mul on ta nii hõivatud, muidu käiks märksa rohkem. Kui mina olen vaba, siis on keegi veel kodus vaba. Poiste pealt katsu sa minna niisuguste kümmeteist ja sellises vanuses.*

Tihti peale on lapsed ka need, kes oma halvustava suhtumisega vanemate õppimissoovi ära võtavad ja sooviga jälle kiiresti arvuti taha pääseda, infootsingud/tehingud vanemate eest ka ära teevad.

Üldiselt tuleb kommentaaridest välja, et lapsed on nõus mitte ainult ära tegema, vaid ka kannatlikult õpetama seni, kuni nad on nooremad. Mida vanemaks lapsed saavad, seda kriitilisemad on nad täiskasvanute (eriti emade) õppimise temposse ja seetõttu annavad tihti peale hävitavaid hinnanguid nende IKT kasutusoskustele.

*N-VK-Tallinn-H: Mul on ka muidu 2 kuud võib-olla arvuti olnud. Mul on kaks last ja kaks lapselast. Üks on 10-aastane ja teine on 17. 10-aastane on niiviisi, et ta ikka õpetab sind veel, aga see 17-aastane, tema rõõgib, et mis te siin olete jälle teinud!*

/../

*Intervjueerija: Et kas see 10-aastane siis viitsib ka õpetada?*

/../

*N-VK-Tallinn-Heike: Jah. Ja ta tunneb, et tal ikka on mõistust, et ta on targem. Aga seitsmeteistkümnesele on nina juba nii püsti, et olete ikka täitsa lubjakad siin.*

Samas, kui lapsed saavad täiskasvanuteks, siis ei julge vanemad neilt enam abi ja nõu küsida, noortega koos veedetavat aega peetakse tähtsamaks veeta muude tegevustega, mitte arvuti õppimisega.

*N-VK-Tallinn-V: Ma elan ka eraldi, elavad Sakus ja elavad linnas, nii et kui vaja on siis külas käin, aga ma ei hakka siis paluma, et hakka mulle arvutit õpetama või lase mind sinna. Ma ei tee seda. Las nad elavad rahulikult. Nad on nagunii väga suure koha peal, ses suhtes, et aeg on kinni. Ja vahest veel aita last hoida ja nii et elu tempo on niisugune ja seal ei saagi teistmoodi ja ei saagi pahaks panna.*

Täiskasvanud lapsed võivad olla ka vanemate Interneti kasutamise lõpetamise põhjuseks. Kas viiakse jõude-seisev arvuti kodust ära ning kaotatakse sellega koos ka võimalus ise õppida juurde.

*N-MK-Võru-M: Minul õed-vennad kasutavad ja üks neli-viis aastat tagasi pani poeg mulle Interneti püsiühenduse sisse ja ostis arvuti, aga ega ta mind õpetada ei viitsinud. Ajalehed-ajakirjad ma teinekord leidsin üles, aga teinekord ei leidnud ja kõrvalise abiga sai kuidagimoodi trükitud, sest ma ei leia neid tähti üles. Ma midagi muud eriti peale ajalehtede lugemise pole teinud. Aga kui poeg kolis kodust ära ja selgus, et mina seda ei tarvita, siis viis ta oma lauaarvuti kaasa. Mulle jäi ainult hunnik juhtmeid, aga püsiühendust välja võetud pole.*

Või seadistatakse arvutit nii, et arvutit vähem valdav lapsevanem ei oska enam kätte-õpitud liigutustega Internetis hakkama saada.

*N-MK-Tartu-M. Jah ja kuna mul on andekas poeg, siis oskas Windowsi ja Opera ära likvideerida sellest ikoonidest, siis mina ei oska neid kuidagi taastada ja varemalt ma oskasin ikka makse maksta ja pilte vaadata jne, aga nüüd ei saa sellega ka hakkama. Väga keeruliseks läheb see. Mingi hall taust, mis ta selle asemele nüüd pani, ma hakkama ei saa, see nõuab mingisugust, rohkem oskusi, kui mul neid on.*

Selline seadistuste probleem osutab ka piiratud oskustele – inimesed õpivad ära konkreetsed liigutused ja nende sooritamise visuaalse mälu abil, kuid kui olukord muutub, pilt muutub, ollakse ka kohe hädas. Paljudel tekib tunne, et nad peavad kõik uuesti õppima ja sageli ei näha selleks piisavalt põhjuseid.

Täiskasvanud lastelt loodetakse aga tihtipeale ka abi arvuti soetamisel. Mitmetes gruppides mainiti lootust arvuti jõulukingituseks saada – seda siis kas laste vana arvuti endale saamise või suisa uue arvuti ostmise kaudu.

*N-VK-Tallinn-E: Mul väimees just ütles, et kui nad ostavad uue, siis laps toob vana mulle, et mul on siis aega rohkem seal surfata. Aga muud ma ei oskagi öelda. No ühest etapist läheb teise ja. Et see on mulle kõige sobivam praegu, et ma maksan oma arveid millal ma tahan.*

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kuigi lapsed toovad vanemad arvuti juurde, võivad nad ka olla põhjuseks, miks lapsevanemad arvutit ei kasuta. Halvustav suhtumine vanemate õppimisvõimesse viib tihtipeale nende eest infootsingute/tehingute tegemiseni, mis takistab inimestel endil vajalikke oskuste omandamist. Samuti on vanemad valdavalt sõltuvad oma laste arvuti- ja Interneti alastest nõuannetest ning laste ära kolimine võib saada põhjuseks, arvuti- ja Interneti kasutamise lõpetamisel.

### 3.2.2 „PEHMED EKSPERDID”

Sissejuhatavas teoreetilises käsitluses andsime ka lühikese ülevaate vahendatud Interneti kogemuse ilmnemisest. „Pehmed eksperdid” on inimesed, kelle kasutuskogemuse kaudu saab kasu ka see, kes ise kvantitatiivsete andmete järgi kvalifitseerub Interneti mittekasutajaks. Väga hästi kirjeldab olukorda järgmine mitte-kasutajate fookusgrupi dialoog:

*N-MK-Tartu-E: Midagi vaja teha, kargad sinna taha ja hakka kohe vaatama.*

*N-MK-Tartu-M: Kui sa ei kasuta Internetti, kuidas sa saad.*

*N-MK-Tartu-E: Aga sa saad minna selle inimese juurde, kes kasutab, paluda.*

*N-MK-Tartu-M: Ja kui ei ole sellist inimest, kes.*

*N-MK-Tartu-E: Töö juures ikka on.*

*N-MK-Tartu-M: Kui töö juures üksinda töötad, mis siis on.*

*N-MK-Tartu-E: Siis ei tea. Siis on hea tuttav.*

*N-MK-Tartu-M: Aga kui sul ei ole head tuttavat*

„Pehmeteks ekspertideks” võivad olla eelpool räägitud lapsed, samuti abikaasa, sõbrad/sõbrannad, tuttavad või naabrid.

*N-MK-Tartu-E: Minul küll ei ole seda, mina ise teda puutunud ei ole, aga tuttav on, kui midagi välja tuleb, siis ma palun, siis vaadatakse, kohe otsitakse, minia on mul olemas. Tal on arvuti ja see Interneti lehekülg selle pensioni vaatamiseks, just!*

Tihtipeale usaldatakse oma tuttavatele ekspertidele ka oma Internetipanga paroolid ja ligipääsud ning lastakse neil enda eest sooritada makseid või teostada muid tundlike tegevusi.

*N-MK-Tartu-A: Mina olen, ühe maksu olen ära maksnud. Hiljem läksin sõbranna juurde ja tema mees saatis selle maksu mulle ära ja siis ta näitab mulle kogu aeg maile. Põhimõtteliselt ma olen käinud kursustel ka.*

Kui töökaaslased pigem õpetavad, siis pehmed eksperdid on tihtipeale sellised, kes teevad infootsingud/tehingud ära, takistades inimesi õppimast. Nii ongi neil suuresti kahetine roll – ühest küljest annavad nad võimaluse saada kasu Internetis pakutavast ka neile, kellel ei ole endal Interneti kasutamiseks vajalikke oskusi või võimalusi. Teisalt, kui need pehmed eksperdid oma rolli hästi täidavad, siis võib ka olla, et süveneb motivatsioonibarjäär – pole vajadust kasutama õppida, sest on siiani hästi hakkama saanud.

Tihti peale on pehmed eksperdid, eriti kui nad on lapsed, ka võrdlemisi kannatamatud ning nii võtab pehme eksperdi kasutamine inimestel võimaluse ise harjutada ja oma teadmisi kinnistada.

*N-MK-Tartu-H: Mina ei kasuta sellepärast, et tüdruk istub kogu aeg arvutis, ei lasta ligi. Lasen tal endal teha, mul see võtab nii kaua aega.*

*/.../*

*M-MK-Tartu-K: Ongi, aga lihtsalt sul peab jääma ta meelde. Näiteks mul on pangas seda maksu vaja. Ma tean, et tuleb minna Ühispanka ja sealt edasi on köki-möki-mää. Edasi ma ei oska sealt minna. Mul on näiteks poiss või tütar näidanud seda 10 korda, aga vot! Mul ei jää ta meelde, ma kasutan teda korra kuus. Selle kinnituseks on vaja aega. Ma peaks seda iga päev tegema, siis ma saan sellele pihta, aga kui ma teen seda korra kuus, vabandage, mul ei jää meelde.*

*N-MK-Tartu-H: Tütar ütleb, kuidas aru ei saa, kus nüüd mis? Ma teen nüüd ruttu ära, mine ära! Ma teen need ruttu ära ja ma saan oma asju edasi teha.*

Kui pehmed eksperdid tüdinevad pidevalt ette-taha ära tegemisest, siis võivad neist saada ka uute kasutajate õpetajad.

*N-HK-Tallinn-M: Mina tahtsin infot saada ja lasin abikaasal otsida, aga tema leidis, et peaksin ise istuma arvuti taha ja hakka ise otsima. Näitas esialgu ette ja nii ta läks.*

Ehkki inimesed usaldavad omi „pehmeid eksperte”, tekib vahel siiski soov ka neist „iseseisvuda” ning ise vajalikud oskused ära õppida.

*M-MK-Tartu-N: Mul oli ikka naine pea turgutaja. Et kaua sa maksad minu arveid ja igasuguseid asju, ma maksan ise ka.*

*Intervjueerija: Aga ta ei teinud eest ära?*

*M-MK-Tartu-N: Ei algul tegi jah, aga siis tahtsin ise maksta ikka oma kaardiga.*

Põhiliselt annavadki pehmed eksperdid juurde turvatunnet neile inimestele, kellel on vähem kogemust uute tehnoloogiate kasutusel.

### **3.2.3 ESIMESED KOKKUPUUTED INTERNETIGA TÖÖKOHAL**

Interneti ja arvuti kasutuskogemus neile inimestele, kes kuulusid meie hiljuti kasutama hakanute või vähekasutajate gruppi, tuli tihti peale töö juurest. Just seal oli saadud esimesi arvutiõppe kogemusi ning oskusi.

*N-MK-Tartu-S: Töö oligi tegelikult see põhjus, töö lihtsalt sundis peale, üks pool aastat tagasi sai üks kursuski läbi tehtud, Vaata Maailma, terve päev.*

Tihti on töö kasutus olnud ka paratamatu kohustus, mille puhul õppimisest pole olnud pääsu. Samas oli meie fookusgruppides ka näiteid inimestest, kellel oli küll töö juurest pärit Interneti kasutamise oskus, kuid kes pensionile jäädes lõpetasid Interneti kasutamises, sest koju polnud tehnoloogiat muretsetud ning pensionäri kasinast sissetulekust ei nähtud ka võimalust/vajadust seda investeringut lähiajal teha.

*N-HK-Tallinn-L: Mul kodus Internetti ei ole, ma proovisin panna, aga ebaõnnestus lihtsalt, kuna meil on väike maja ja maja sees ei ole korteri paketti, aga see mida nad pakkusid, on minu jaoks liiga kulukas. Internetti kasutasin siis, kui käisin tööl - panga teenused, seadused, igasugune info.*

Interneti kasutamist või mittekasutamist seostatakse ka palju elukaare muutusega elukorralduse ja rütmi muutus tingib ka vajaduse ümber hinnata oma Internetikasutusvajadusi.

*N-VK-Tallinn-E: Oh töö juures oli mul arvuti. Töö juures oli meil kõik arvutiga. Ja seal siis niimoodi, mis siis keegi ütles, et vaata sealt ja vaata sealt. Aga ega sealt ei tulnud ka. Aga Internetiga, see hakkas ühesõnaga see oma arвете maksimisega, kui ma töölt koju pensionile jäin. Siis oli vaja. See oli siis ainukene vajalik asi, mis tuli korda ajada ja ära õppida. Õppida ei olnud muidugi midagi. Seal on kõik nii, et ta näitab sulle ette, aga see on ainuke asi siis, mis mul on Internetiga olnud.*

Kuigi töölt lahkumine ei pruugi olla põhjuseks, miks arvutit ei muretseta, siis majanduslikud võimalused on tihtipeale takistuseks Interneti kasutama hakkamise juures.

*N-MK-Võru-Ü: Mina ei kasuta sellepärast, et mul ei ole arvutit. Mul majja pandi Internet ja ma helistasin tütrele, et mis ma teen, ja ta ütles, et pole mõtete Internetti panna, kui sul pole arvutit.*

*Intervjueerija: Aga kas tütar ei öelnud, et minge ostke endale arvuti?*

*N-MK-Võru-Ü: Ei mul ei ole säänsid võimalusi ka, aga kui ma töö juures olin, siis ma kah mängisin lastega koos.*

Tõise arvutikasutuse kogemus võib olla ka selline mille põhjusel koju arvutit ei taheta muretseda. Vanemad inimesed seostavad arvutikasutust ka väsinud silmade ja ühes asendis istumisega, mistõttu kui ollakse tööl sunnitud seda tegema, siis paljuski isikliku elu kasuks Internetti ei pruugitagi.

*N-MK-Tartu-S: Kodus mul arvutit ja Internetti pole. Töökohas on, seal kasutan suhteliselt intensiivselt. See, et kodus pole arvutit on teadlik valik, sest nii kaua kui lapsed ilma veel saavad, püüan mitte, ial ei või teada, mis see endaga kaasa toob.*

Seda, et Internet on väsitav, millest vahel tahaks kodus puhata, seda ütlevad need, kelle töökohustuste tõttu kokkupuude Internetiga intensiivsem.

*N-HK-Tallinn-S: Mind Internet väsitab, et tööl on juba igasugused asjad ja kodus, kui on mingid kohustuslikud asjad pean ära tegema õhtul, siis hea meelega mõne tunnikese olen nii, et teen teleka lahti ja vaatan sealt uudised või mõned filmid ära. Aga Internetis filme ei vaata.*

Üldistavalt võib väita, et paljude inimeste jaoks on töökoht see, kus on esimene kokkupuude arvuti ja Internetiga, ning töökohustused on ka esimeseks motivaatoriks Internetikasutust omandada. Siiski ei pruugi tõine arvutikasutusekogemus tuua kaasa arvuti kasutamist töövälisel ajal või tehnoloogia koju soetamist. See omakorda viib selleni, et paljud pensionile jäänud inimesed, kel töökohal oli igapäevane võimalus Internetti kasutada, loobuvad kasutamisest või leiavad alternatiiviks ainult hädapäraste toimingute sooritamise võimalused kas mõnes avalikus kohas või lähedaste juures.

### 3.3 HIRMUD JA NEGATIIVSED KOGEMUSED

Arvuti- ja Internetikasutuse ees on siiski paljudel inimestel ka hirme ning negatiivseid hoiakuid. Interneti mittekasutajate jaoks on need enamasti seotud abstraktsemate nähtustega nagu kartus, et Internetti ühendamine viib arvuti kasutuse ajast rahu ja lõõgastumise momendi.

*M-MK-Tartu-K: /../Minul on seal omaette. Lihtsalt ma olen isoleeritud. Ainult oma arvuti, ma ei lähe Internetti ja seal ma saan pingemaanduse, sest et võrdlemisi pingeline elu on olnud. Ja siis ma ei tahagi, pinget tuleb, et hakka nüüd sinna poole vastama või sinna minema, ma tahan rahulikult seda asja ja sellepärast ei, mina rohkemat ei ole huvitatud tast.*

Kasutajakogemusega inimestel võib hirm olla liigse aja kulutamise ja raiskamise ees. See võib saada ka takistuseks, miks inimene, kuigi võrdlemisi kogenud arvutikasutaja tööalaselt, koju seda siiski muretseda ei taha.

Hirmud võivad olla seotud ka konkreetsete ebameeldivate juhtumitega, kus inimesel on õnnestunud arvutit kasutades andmed ära kustutada.

*N-MK-Võru-Ü: Nüüd peale seda, kui ma tühjaks lasin arvuti, siis ma natuke kardan arvutit, sest see läks hulka raha maksma, et kõike seda tagasi saada.*

Ka kardetakse rohkem võõrast arvutit rikkuda ja nii saab see takistuseks uute oskuste õppimisel avalikes kohtades.

*N-MK-Võru-M: No vot, ja kui arvuti on kellegi teise oma, siis kardan ära rikkuda, sest isegi raamatukogus on raamatutarvitaja algõpe.*

Üldiselt toonitavadki nii kasutajad kui ka mittekasutajad, et arvuti kasutamiseks on palju julgust vaja.

#### 3.3.1 MITTEKASUTAJATEL NEGATIIVSEMAID SEOSEID ROHKEM

Võrreldes Interneti mittekasutajaid uuringu raames vaadeldud kasutajaga, võib täheldada mittekasutajate negatiivsemat hoiakut Interneti osas. Vestlus alustades oli nende valdav esimene assotsiatsioon pigem negatiivne. See võib tuleneda sellest, et nähakse paljusid „teisi“ arvutiga vaba aega sisustamas. Teisalt võib põhjuseks olla ka see, et Interneti mittekasutajad kuuluvad valdavalt elanikkonna vanematesse gruppidesse, millistele omakorda on iseloomulikum lühinägelikkus.

*N-MK-Tartu-A: Mina muidugi rõhutan silmad on haiged.*

*N-MK-Tartu-E: Silmad ka ja see pidev istumine seal taga ja igasugused mängud ja asjad kõik.*

Samuti nähakse mõningast ohtu inimkonnale tervikuna – halvenev mälu, see, et usaldatakse palju oma teadmisi masinate (arvutite ja mobiiltelefonide) hoolde ning muututakse sellega nendest sõltuvaks.

*M-MK-Tartu-K: Öeldakse, et arvutiga inimese mõistus kängub. Vanemad inimesed, need teevad palju asju peast ära ja mäletavad, aga noortel on kõik tänu arvutile ja on, mälule jääb, mälu on kehvem.*

Internetis nähakse endiselt ka suurt aja raiskajat. Paljud tunnistavad, et kui oskaksid paremini kasutada, siis võib-olla ei kuluks nii palju aega lihtsate toimingute tegemiseks, kuid täna on Interneti kasutamine siiski võrdlemisi aeganõudev.

*M-MK-Tallinn-V: Noh, mis seal, põhiliselt ajalehte lugemas või mäge mängimas. Kui tõused sealt üles vaatad kella, aga on juba viis- kuus tundi möödunud, mõtled kuidas seda aega tagasi saada. Päev ju lühike.*

Suurt ohtu nägi vanem põlvkond ka laste liigeses arvutikasutuses. Mitmeski vestlusringis seostati lastekasvatustlike küsimusi Interneti kasutamisega. Üldine arvamus oli, et paljud tänapäeva lapsed kasutavad Interneti liiga palju ning see võib olla neile kahjulik.

*M-MK-Tartu-K: Reaktsiooni ta arendab, ütleme need arvutimängud, aga laps ei oska piirata seda aega, kaua seal olla ja nad ei kuula, kui vanemad keelavad seda asja.*

Mujalgi<sup>24</sup> on märgitud, et viimase viie aasta sisse jääb tugev laste ja Interneti teemaliste hoiakute muutumine. Kui varasemalt oldi pigem positiivse või üliposiitivse hoiakuga Interneti ja laste seoste suhtes siis, nüüd on hoiak muutunud tugevalt kriitilisemaks. Siiski ollakse nõus, et Internet on lastele vajalik, kuid senisest enam tunnetatakse regulatsiooni vajadust. Samuti oodatakse riigilt abi ja tuge Interneti ja laste turvalisuse reguleerimiseks. Üldiselt aga kui juttu toodi mõõdukus, vanemate poolne kontroll ja piiramine, siis muutus taoline negatiivne hoiak koheselt positiivseks.

### 3.4 EBAVÕRDSUS

Fookusgruppides oli ebavõrdsusest üldiselt juttu vähem, sest inimeste enda tunnetus oli see, et Interneti kasutamise õigus ja vajadus on kõikidel rühmadel ühesugune. Konkreetsemalt toodi siiski välja majanduslik ebavõrdsus, mis takistab inimestel kas Internetühenduse või arvuti soetamist. Tunnetatakse, et kodus arvuti omamine oleks hea ja aitaks inimesel end paremini tunda.

*N-HK-Tallinn-V: Ma arvan, et stressi jääks küll väiksemaks, sest kui sul midagi ei ole, siis sa tunned et sa oled allapoole surutud. See ju lõpuks mõjub kuskile peajule või kolju peale. See on psüühika tegelikult. Võib-olla kõik ei tunnista seda. Te võib-olla isegi ei saa aru. Aga mina näiteks tunnen, et mina olen juba alla surutud, kuigi ma võiks joosta teistega.*

*N-HK-Tallinn-V: Kõigega koos loomulikult. Ma siin mõtlen kohe poja peale, nii lihtne tal on kõik olemas, aga mina lollike, minul pole enam midagi.*

*M-HK-Tallinn-A: Kui see on siis see on hea. Kui ei ole oskusi, siis polegi vaja puutuda.*

*N-HK-Tallinn-V: No jah, ma ikka tihti mõtlen, et miks mul ei ole. Et võiks ju ka olla.*

---

<sup>24</sup> Vt nt Pruulmann-Vengerfeldt, Pille (2006). Computers and Internet Related Beliefs among Estonian Computer Users and Non-users. J. Berleur; M.I. Nurminen; J. Impagliazzo (Toim.). *Social Informatics: An information society for all? In Remembrance of Rob Kling*. Boston: Springer



Kuid üldiselt oli selline ebavõrdsuse tunnetamine pigem erandlik. Pigem tunnetatakse mittekasutajana teatud isolatsiooni, kuid seda osatakse frustratsiooni asemel tunnetada teatud paratamatusena, mis edaspidise Interneti kasutamiseni viib.

Tunduvalt sagedamini tunnetati ebavõrdsust oskuste osas – piiratud oskused. Nagu eelpool välja toodud dialoogist näha, siis on inimestel arvamus, et kui ei oska, siis pole vaja torkidagi. See arvamus tundub olevat pigem inimestel, kelle endi oskused on väiksemad ja kes omistavad selle hoiaku ka endast targematele.

Üheks oluliseks grupiks, kes on ebavõrdes olukorras, on puuetega inimesed. Meie fookusgruppidesse sattus inimesi, kellel oli kas endal puue või kes lähedaste kaudu puutusid kokku puuetega inimestega. Nii nähtigi Interneti ühest küljest kui võimalust nende elu hõlpsamaks teha, kuid teisalt nähti olulisi takistavaid barjääre.

*M-VK-Tallinn-Vello1: Minu kokkupuude oli juba aastaid tagasi. Siis kui ma ise väljamaal tööl käisin. Siis proua oli kõva puudega ja talvine periood tuli just. Ta ei tahtnud üksi käia makseid kusagil tegemas siis. Sai siis soetatud see arvuti. Et ta saaks kodust lahkumata oma töid teha. Et saaks meili vahetatud ja.*

Puuetega inimeste puhul tuuakse välja veel seda, et kuigi nende organisatsioonidesse on hakanud Interneti kasutamise võimalused levima, siis üksikisiku tasandil on see probleem endiselt suur.

#### **Kokkuvõtte üldisest teadlikkusest arvutitest ja Internetist ning esmased kogemused:**

- teadlikkus arvutitest ja Internetist on üldiselt hea
- kõige enam seostatakse Interneti suhtlemisega, info ja uudiste leidmisega ning pangateenustega
- Internetiühendusega arvutis nähakse olulist võimalust aega säästa ning Interneti tajutakse operatiivse info allikana
- tunnetatakse, et palju informatsiooni on kättesaadav vaid Interneti vahendusel
- eriti vanema põlvkonna jaoks, pole Internet samas asendamatu
- kuigi lapsed toovad vanemad arvuti juurde, võivad nad ka olla põhjuseks, miks lapsevanemad arvutit ei kasuta
- töökohal saadud Interneti kasutusharjumus ei pruugi kestma jääda
- puuetega inimeste elu kvaliteeti võimaldaks Internet tõsta, ent erinevad takistused on väga kõrged.

## 4 KOKKUPUUDE E-TEENUSTEGA

Järgnevalt võtame vaatluse alla fookusgruppides osalenud inimeste kokkupuuted erinevate e-teenustega. Samuti analüüsime, milliste e-teenuste järgi tunnevad inimesed suurimat puudust.

### 4.1 ESIMENE KOKKUPUUDE E-TEENUSTEGA

Tänases Eestis on võrdlemisi raske leida inimesi, kellel poleks mingeid kokkupuuteid ei arvutite ega Internetiga. Valdav enamus ka mittekasutajaid on kogenud Interneti kasutamisest saadavat kasu läbi lähedaste, „pehmete ekspertide”, kes nende eest Internetti kasutavad – nt teevad ära pangamaksed või otsivad ja trükivad välja neile vajaliku info. Siinkohal ongi keeruline eristada mittekasutajat vähekasutajast, kes võivad samuti olla ühe väga konkreetse teenuse (pank, Skype) kasutajad konkreetses elusituatsioonis, kuid kelle kasutuskogemus ühe teenusega piirdubki. Internetipank ja Skype on ka teenused, millega mittekasutajatel või vähekasutajatel on kõige rohkem kokkupuuteid olnud.

*Intervjueerija: Nii et teil on kodus Internetiühendus olemas?*

*N-MK-Tartu-H: Jah.*

*Intervjueerija: Aga teie ei kasuta seda?*

*N-MK-Tartu-H: Ei. Minu abikaasa kasutab. Ta on autojuht, ta saab oma autojuhtimist vaadata, aga mina ise ei. Niipalju ainult, kui ma vestlen, mul on tütar lirmaal, siis selle Skype'ga.*

*Intervjueerija: Teil on tütar seal, siis saate rääkida?*

*N-MK-Tartu-H: Tähendab arvuti käib ja siis ta tiriseb ja siis ma võtan vastu ja ütlen selle ära, rohkem ma ei.*

Antud näide on ka heaks iseloomustuseks olukorrale, kus inimesel on olemas kodus Interneti- ja arvutikasutamise võimalus, kuid hoolimata sellest pole temast saanud Interneti-kasutajat. Teisalt võib sellist ühe teenuse kasutamist siiski teatud määral kasutuseks pidada. Seega, teoreetilises sissejuhatuses välja toodud digitaalse kihistumise mõistele on võimalik meie uuringus mitmeid kinnitusi leida.

### 4.2 ERINEVATE E-TEENUSTE TUNDMINE

Lühike ülevaade erinevate e-teenuste tundmistest gruppides põhineb harjutusel, kus grupil paluti nimetada erinevaid e-teenuseid, mida nad Internetis teavad olevat. Järgneva diskussiooni käigus hakati sinna loetellu ka lisama teenuseid, mis veel võiks nende hinnanguil olemas olla. Tihtipeale aga teised grupikaaslased teadsid selliseid teenuseid Internetis juba olemas olevat ning seetõttu on ka need teenuste tundmise tabelitesse märgitud. Oleme analüüsi käigus

struktureerinud neid teenuseid valdkondade kaupa, sest see annab ka parema võrdlusvõimaluse gruppide lõikes.

#### 4.2.1 INTERNETI MITTEKASUTAJAD

Interneti mittekasutajate hulgast tuli välja, et Interneti teatakse üldiselt palju kasutatavat suhtlemiseks (Tabel 3); rakendusi *MSN* ja *Skype* kasutasid ka Interneti mittekasutajad ise „pehmete ekspertide” abil. Peamiseks kasutamise põhjuseks asjaolu, et nende kaudu suhtlemist tunnetatakse tasuta teenusena.

*M-MK-Tartu-K: Interneti kaudu saad ühendada kirjadega teise riigi elanikkonna. Sama riigiga ka Kirjavahetus, ütleme niimoodi.*

*N-MK-Tartu-E: Väljamaalt saab rääkida ka nii, et pilt on ees ja suhtled.*

Tabel 3: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada Interneti mittekasutajad (fookusgrupid)

Interneti mittekasutajad		
Fookusgrupp nr 1 - Tartu	Fookusgrupp 2 - Võru	Fookusgrupp 3 - Tallinn (venekeelne)
<b>Suhtlemine</b>		
Kommentaariid, Kosjasobitamine MSN Rate Vestlused sõprade ja sugulastega	Kirjavahetus <i>Skype</i>	Kirjavahetus
<b>Kaubad ja teenused</b>		
Piletid Rahaülekanded Üldine ost-müük	Info ettevõtete kohta Maksude maksmine, pangainfo Ostmise-müümise Üürimine	Pangandus Piletite ostmise
<b>Üldine info ja avalikud teenused</b>		
Ajalehed Busside sõiduplaan E-kool	Ajalehed, ajakirjad Tuludeklaratsioon	Ajalehed, ajakirjad Info ürituste kohta
<b>Vaba aja veetmine</b>		
"Maamees otsib naist"	Muusika alla laadimine	Arvutimängud

Lisaks suhtlemisele on Internetipangandus teenus, mida Interneti mittekasutajad enim „pehmete ekspertide” vahendusel kasutavad.

*N-MK-Tartu-M: Mina tean, et maksude maksmiseks. Ma ei ole küll Interneti kasutaja, ma arvan, et selleks on kõige rohkem on vaja.*

Samalaadselt jooksis kõikidest fookusgruppidest populaarse teenustena läbi busside sõiduplaani vaatamine Internetis, mis võimaldab aega säästa. Enamgi veel, väga konkreetselt teati olevat just neile vajalikke e-teenuseid, milliste kasutamisega kaasnevad selged soodustused.

*M-MK-Tartu-K: Sest see, kui arstile näiteks selle Interneti kaudu paned aja kirja, ma olen kuulnud, naabrimees teeb, siis on niimoodi, et sa jääd seal ootejärjekorda, kui vabaneb aeg, pannakse laks!*

*sinu oma kirja, aga kui sa telefoni teel helistad, siis sa ei saa seda aega. Siis lähed edasi ja siis kui sul öeldakse, oi! meil on jälle aeg täis. Aga vanemas eas, kui sul on vaja arsti juurde minna, erialaarsti juurde, kas sa jõuadki või oled sa enne seal mulla all, see on küsimus.*

Paljud lapsevanemad kiitsid ka e-kooli, näiteks funktsioone, mis aitavad vanemal kontrollida koju õppida jäetut. E-kooli teadsid ka vanaemad, kes oma lapselastega tihedamalt läbi käisid. Venekeelne mittekasutajate rühm mainis ka sõnastikke ja tõlkimise võimalusi Internetis.

#### 4.2.2 HILJUTI INTERNETTI KASUTAMA HAKANUD

Interneti hiljuti kasutama hakanud olid väga teadlikud erinevate Internetiteenuste osas. Lisaks mittekasutajate poolt mainitud teenustele mainisid nendesse gruppides kuuluvad inimesed väga palju teenuseid, mis haakuvad hobide/erialadega, õppimise ning enesetäiendamise ning puhkusega (Tabel 4). Kui mittekasutajad väljendasid huvi tervisega haakuvate teenuste vastu, siis hiljuti kasutama hakanud olid teadlikud/kasutasid juba mitmeid neist (nt arsti juurde aja registreerimine, haigekassa ravikindlustusinfo ja -kaart). Ka avalike teenuste osas olid hiljuti Interneti kasutama hakanute teadmised ulatuslikumad (nt mainiti portaali eesti.ee, omavalitsuste veebilehti, e-hääletamisest osavõtmist). Sarnaselt mittekasutajatega mainiti läbivalt infot busside sõiduplaanide kohta, suhtlemist (MSN-i, Skype'i vahendusel). Üldiselt võib öelda, et hiljuti kasutama hakanud teadsid keerukamaid ja ka mõnevõrra rohkem oskusi nõudvaid teenuseid.

Tabel 4: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada hiljuti Interneti kasutama hakanud (fookusgrupid)

Interneti hiljuti kasutama hakanud	
Fookusgrupp nr 2 - Tartu	Fookusgrupp nr 6 - Tallinn
<b>Suhtlemine</b>	
E-mailide saatmine Tutvumine Kaarte saab saata Sõpradele enda pilte saata Foorumid Kommenteerimine	Suhtlemine – lapsed, sõbrad, töökaaslased Suhtlemine läbi veebikaamera Telefoniteenus Foorumid
<b>Kaubad ja teenused</b>	
Maksude maksmine Pangateenused Piletite ostmine Bussiajad Igasuguste asjade ostmiseks	Pangateenused, maksed Ost-müük Piletite broneerimine Kuukaardid osta
<b>Üldine info ja avalikud teenused</b>	
Ajalehtede lugemine Blogid (päevikud)	Ajalehed, uudised Maksudeklaratsioonid Haigekassa ravikindlustus E-pank (arved), otse arved maksta E-hääletamine Busside sõidugraafikud Kodanikuportaal

	Seadused
<b>Vaba aeg ja muu</b>	
Muusika kuulamine Sõnaraamat Õppimine Oma dokumente võib panna Internetti Mängimine	Kodutud loomad

Läbiviidud fookusgruppidest järeldus, et Internetti hiljuti kasutama hakanud ning Interneti vähekasutajad ei erine märkimisväärselt üldise teadlikkuse ning kasutatavate funktsioonide poolest. Neid ühendab optimistlik suhtumine selles, et Interneti kaudu saab kõike teha.

*N-HK-Tartu-R: Seal on nagunii kõik olemas.*

Internetirakendustes hinnatakse võimalust omas tempos asju uurida ning kiirustamata võrrelda erinevaid pakkumisi. Samuti hinnatakse võimalust müüjatega e-maili teel suhelda.

*N-HK-Tartu-V: Näiteks osta, müüa ja rentida, just nimelt see. Viimasel ajal on väga levinud see meili teel suhtlemine. Siis on veel, et kui soovid midagi tellida, et kas mingit kööki või garderoobi, mingit mööblit, kui pole sellega kokkupuudet olnud, siis nad saavad pakkumise, see on hästi mugav, sa ei pea kümme korda jooksuma. Ma kohe näen, saan ise teada, ise valida. Ja saab rahulikult.*

Hiljuti kasutama hakanud oskasiid ka hinnata Internetti kui suhtlevate inimeste kooslust – Internet on enam kui telefonikataloog, kust sa saad vajalikud kontaktid. Lisaks on sealt võimalik saada ka aimu teiste inimeste hinnangute kohta ja saada ja anda tagasisidet teenuste kvaliteedi osas.

*N-HK-Tartu-O: Näiteks kui tahad kusagile reisida, siis saad vaadata foorumit ja vaadata, kus inimesed on käinud ja siis vaatad kas nendele on meeldinud. Ma niimoodi tellisingi endale.*

*N-HK-Tartu-Õ: See käib iga asja kohta, vaatad mõnda söögi retsepti näiteks ja kümme inimest on seda teinud juba, siis vähemalt tead.*

### 4.2.3 INTERNETI VÄHEKASUTAJAD

Tabel 5 näitab, et üldjoontes on vähekasutajate ja hiljuti kasutama hakanute teadmised erinevatest teenustest võrdlemisi sarnased. Ka vähekasutajatele on olulised suhtlemisfunktsioonid, mis aitavad neil lähedastega kontakti hoida.

*N-VK-Kohtla-Järve-I: Praegu mul pole arvutit, aga kui ol,i siis ma lugesein ajalehte ja olen arveid maksnud läbi Interneti. Sõpradega ja sugulastega suhtlesin.*

Paljud peavad oluliseks maksete tegemise võimalust ja tihtipeale on see ka üks neid funktsioone, mille pärast Interneti kasutust üritatakse jätkata ka siis, kui enam tööl ei käida või kodused ligipääsu võimalused on kadunud. Maksete sooritamise laialdane levik on aga paljuski just pangakontorite isikliku koolituse tulemus. Samuti kaasneb sellega võimalus säästa raha ja tema makseid endale sobival ajal, mida inimesed väga hindavad.

Tabel 5: Interneti kasutusfunktsioonid, mida oskasid nimetada Interneti vähekasutajad (fookusgrupid)

Interneti vähekasutajad	
Fookusgrupp nr 3 - Tallinn	Fookusgrupp nr 4 - Kohtla-Järve (venekeelne)
<b>Suhtlemine</b>	
e-kirjade vahetamine vestlemine	e-kirjad Telefoniteenus Videokõne Tutvumine
<b>Kaubad ja teenused</b>	
Maksude maksmine Piletite tellimine Bussiajad, rongigraafikud Asjade ostmiseks	Maksed, pank Ost-müük Piletite ostmine
<b>Üldine info ja avalikud teenused</b>	
Ajakirjandus	Ajalehed, uudised Busside sõidugraafikud Tõlkeprogrammid Tuludeklaratsioon
<b>Vaba aeg, meelelahutus</b>	
Muusika Retseptid	Mängud, filmid, muusika

Erinevusi vähekasutajate ja hiljuti kasutama hakanute vahel võib märgata viimaste pisut laiemas teadlikkuses erinevatest avalikest teenustest. Samas on vähekasutajate venekeelne rühm toonud välja just nende keeleruumile omaseid teenuseid (tõlkimine ja sõnaraamatud), mis ei ole nii laialdaselt kätte saadavad eesti keele kõnelejatele.

*N-VK-Kohtla-Järve-L: Võib tõlkida ka, mõnest keelest näiteks.*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Mail.ru's on head tõlkijad.*

See aga toob hästi välja, et nagu ka muu informatsiooni puhul, kasutavad vene keele kõnelejad ka Internetis peamiselt emakeelseid resursse, mille kättesaadavus ja mitmekülgus on suurem kui eestikeelsete puhul.

Kokkuvõtvalt võib väita, et vaadeldud paljud hiljuti kasutama hakanud inimesed on pragmaatilised avaliku infokasutajad s.t. otsivad infot ja teenuseid, mis aitaks aega ja raha kokku hoida. Neil on vaja infot, mis vastaks elustiilile (nt ühistranspordi sõiduajad, taustainfo kaupade/toodete kohta).

### 4.3 E-TEENUSTE USALDUSVÄÄRSUS

Täiendavate e-teenustena mainiti ära ka selliseid, mida ei ole võimalik konkreetsete teenustena välja tuua, vaid mis on pigem seotud olemasolevate teenuste kvaliteedi parandamisega. Näiteks olid lapsevanemad kokku puutunud laste liigse arvutikasutamisega. „Parema Interneti” ja uute

e-teenuste all toodi välja hoopis mõtteid, mis aitaksid alaealiste arvutikasutust piirata ning vältida võimalikke kuritarvitamisi.

*Üld-HK-Tartu: Reidid ja sellised kohad, peaks olema vanuse piir, vähem türkklasi.*

Osalejad väljendasid ka pragmaatilist soovi, et postkasti risustataks vähem rämpskirjadega. Samuti väljendati arusaamatust, kust saadakse nende meiliaadresse ning seda, et kuidas saaks piirata liigse rämpsposti laekumist.

*N-MK-Tartu-O: Kustkohast firmad üldse saavad meie meili aadressid. Hotis on mul postkast ja igasugust prahti tuleb.*

*N-MK-Tartu-R: Ma pole hotti ammu kasutanud, keegi pole kirjutanud sinna.*

*N-MK-Tartu-T: Minul on nii, et mitu keeldu on küll peal, aga seda rämpsu muudkui tuleb ja tuleb.*

Interneti-kasutajad tõid ka näited sellest, kuidas nende endi kohta käivat informatsiooni on Internetis liiga palju ja kuidas see nende turvatunnet segab.

*N-MK-Tartu-V: Siis kui mina esimest korda arvutisse läksin, siis ma küsisin, et mis ma nüüd teen, siis tütar ütles, et ah trüki oma nimi sinna otsingusse ja vaata mis juhtub. Üllatus, üllatus, sealt tuli niipalju asju tegelikult. Piisab ainult oma nime trükkimiseks Internetti ja kõik loevad minu kohta nii mõndagi, aadressid, telefonid, omateada ei ole nagu midagi kusagile andnud.*

Kuid lisaks Interneti parema kontrolli ja turvalisuse suurendamise ideedele käidi välja ma mõtteid, mis olid seotud mõnevõrra radikaalsemate mõtetega autoriõiguste osas.

*N-MK-Tartu-V: Muusika ja filmide tõmbamine võiks olla tasuta, autoritasu ära kaotada.*

Võib väita, et kuigi inimesed teavad, et näiteks filmide või muusika alla laadimine on illegaalne, siis konkreetsete tegevuste ja laste puhul antakse see tihti andeks.

*Intervjueerija: Kas see, et nad muusikat tõmbavad on hea?*

*N-HK-Tallinn-S: Kui lapsele meeldib mingi muusika ja ta tahab sea kuulata, siis miks mitte*

*N-HK-Tallinn-L: Pigem on küsimus, et kas see on seaduslik.*

*N-HK-Tallinn-S: See on juba teine asi jah. Mul laps näiteks tantsib ja temal on vaja seda laulu ja siis ta leiab sealt ja selle järgi saab õppida, kui tal muidu seda laulu kodus ei ole.*

Üldiselt toovad Interneti mittekasutajate mured ja probleemid turvalisuse ja anonüümsuse teemal välja puudulikud kasutusoskused ja vähesed teadmised nii enda kui ka oma laste turvalisusest Internetis. Meie fookusgruppides osalenud inimesed ei maininud ka konkreetsemaid võimalusi, kuidas nad ennast ja oma lähedasi võimalike Interneti ohtude eest kaitsevad. Kuigi avalikest algatustest võib välja tuua initsiatiivi „Arvutikaitse 2009”<sup>25</sup>, on seal levitatav informatsioon enamikele hiljuti kasutama hakanutele ja mittekasutajatele võõras teema ning seal pakutud soovitused nendeni enamasti ei jõua.

---

<sup>25</sup> Vt [www.arvutikaitse.ee](http://www.arvutikaitse.ee).

Interneti-kasutajate hulgas eksisteeris mitmeid, kes olid Internetis sattunud valeinfole ning selle tulemusena teinud üldistuse suurele hulgale Internetis leiduvale informatsioonile. Usalduse puudumine olid tugevaim Interneti mittekasutajate hulgas.

*N-HK-Tallinn-A: Neile kellele on tähtis usaldusväärsus, nad hoolitsevad selle eest ise. Näiteks minul oli alles siin ühe asutuse lahtioleku aega vaja, see oli vale, ma läksingi selle aja peale, mis seal oli näidatud, läksin valesti. Seal öeldi, et ligi pool aastat on juba uue ajaga lahti. Aga kes ikka tahab oma imagot kõrgel hoida, hoolitseb selle eest ise.*

*Intervjueerija: Aga kas te selle konkreetse asutuse puhul järgmine kord usaldate seda?*

*N-HK-Tallinn-A: Ei, ma otsin telefoni numbri ja kui mul on vaja uuesti suhelda, siis ma enne helistan, et kas te nüüd olete juba lahti, olen ettevaatlikum oma jalgade koormuse koha pealt.*

*Intervjueerija: Oli see riigiasutus, või?*

*N-HK-Tallinn-A: Ei, ta ei olnud riigiasutus.*

Ehkki kõikides fookusgruppides tuli välja, et kõike Internetis olevat ei saa usaldada, ei leitud põhjuseks olevat mitte pahatahtlikkust vaid asjaolu, et suurte infomassiivide puhul ongi väga raske kogu infot asjakohasena hoida.

*M-HK-Tallinn-R: Aga mul on tunne, et Internetis on ka palju aegunud infot. Ma ükskord tahtsin inimest leida, panin ta sinna otsingusse ja sain sealt igasugust, kus ta on töötanud, selle telefoni numbri, aga seal öeldi, et aasta tagasi on juba ära läinud, aga Internetis on kirjas, et ta seal töötab. Ma ei tea, kas neid uuendatakse, kes neid uuendab või kelle asi see on. Igatahes vana infot on seal palju.*

Internetipettused märkimisväärselt hirmu ei tekitanud, kuna nende osas tõmmati paralleele igapäevaeluga.

*Intervjueerija: Kas see puhkusepakettidega tõenäosus petta saada on Internetis suurem kui minna büroosse ja seal valida?*

*M-MK-Tartu-K: Mõlemal puhul on ühesugune.*

*N-MK-Tartu-L: Büroo on ikka. Büroost saab pärast nõuda ju.*

*M--MK-Tartu-K: See on ju ka see, kes seda teenust pakub, selle firma, mitte Internetifirma.*

*N--MK-Tartu-M: Aga teenust pakubki see sama büroo läbi Interneti. Seal on büroo nimi, ega seal pole valet, ega Internet ei peta, ikkagi see büroo petab.*

Domineerivat tundus siiski seisukoht, et avaliku sektori infot võib usaldada. Samas, oluliste teemade puhul kaldutakse eelistama arvutipõhisele suhtlemisele telefoni, kuna viimase kaudu saadav info on konkreetsem, põhjalikum ja usaldusväärsem. Asjaajamise puhul tuli samuti välja, et Eesti elanikud ei erista teenust puudutavat protsessi konkreetsest teenust pakkuvast isikust ning asjaajamisel on vastava isikuga vaja kindlasti näost-näkki kohtuda. Sarnaselt 2002. aasta uuringule: kuna inimesed taandasid enamiku oma suhetest isikutele, oli väga keeruline jõuda avaliku sektori teenuste protsesse puudutavate küsimusteni.



## 4.4 KOGEMUSED JA TEADMISED ID-KAARDIGA SEONDUVAST

ID-kaardiga pakutavatest teenustest on paljud kuulnud panka sisenemise võimalustest ja digitaalse allkirja andmise võimalusest.

*Intervjueerija: Kas te olete kuulnud mõnest muust asjast mida Internetis saaks ID-kaardiga teha?*

*N-MK-Tartu-S: Dokumentidele allkirju vist saab.*

*N-MK-Tartu-T: E-kooli ka saab sisse minna.*

*N-MK-Tartu-R: Panka ka.*

Tallinna ja Tartu elanikud teavad ID-kaardi bussipiletina kasutusest ning soodsama hinnaga ühistranspordipilet oli ka paljudele tallinlastele põhiliseks põhjuseks, miks nemad endale ID-kaardi olid soetanud. Samas on teadmised ID-kaardiga kasutavatest teenustest võrdlemisi puudulikud. Näiteks, kuigi intervjueeritav oli võimeline välja tooma idee, kus ID-kaardi kasutada võiks (ja saabki), ei oska ta siiski seostada ID-kaardi kasutamist Interneti kasutamisega.

*Intervjueerija: Aga kas on midagi taolist vaja teha?*

*N-MK-Võru-M: Pensioniametis ikka kord aastas vähemalt on vaja. Siis võiks olla ID-kaardi lugeja, sest igasuguseid allkirju on vaja igale poole.*

*Intervjueerija: Kui paljudel teist on ID-kaart olemas? Kõigil on?*

*M-MK-Võru-A: Minul ei ole.*

*Intervjueerija: Aga kui paljud teist on kuulnud, et ID-kaardiga on võimalik allkirja anda?*

*N-MK-Võru-M: Kuulnud olen küll, aga kas ID-lugeja käib arvuti juurde?*

Samuti peetakse ID-kaardi lugeja eraldi soetamist kulukaks ja antud hetkel mitte piisavalt kasu toovaks ettevõtmiseks.

*M-HK-Tallinn-R: Lugejat on jah vaja seal, see maksab 100 krooni ja inimesed löövad käega. Kellel seda vaja pole, ei hakka seda ka hääletamise jaoks ostma ainult.*

### 4.4.1 E-VALIMISED

Eraldi oli seoses ID-kaardi kasutusvõimalustega fookusgruppides juttu ka e-valimistest. Meie valimisse sattus kaks inimest, kes olid (küll „pehmete ekspertide” abiga) ise Interneti teel hääletanud ja olid kogemusega rahul.

*Intervjueerija: Milleks teie olete näiteks [ID-kaarti] kasutanud?*

*N-MK-Tartu-P: Mina valisin näiteks.*

*Intervjueerija: Kas see valimine oli lihtne? Oskasite ise kõik ära teha?*

*N-MK-Tartu-P: Ei osanud ise. Mulle üks IT-mees oli abiks.*

*Intervjueerija: Kas see valimine oli samamoodi nagu oleks jaoskonda läinud ja risti teinud?*

*N-MK-Tartu-P: Põhimõtteliselt jah.*

*Intervjueerija: Et teist korda võiks ka valida Internetis?*

*N-MK-Tartu-P: Jah, ma ei pea kodust kusagile välja minema.*

Ka teine näide näitab, et valimiste jaoks on vaja kindlustunnet, mida saab pakkuda inimene, kelle arvutikasutuskogemust usaldatakse.

*N-HK-Tallinn-A: Ja kord aastas on hääletamine ju.*

*N-HK-Tallinn-T: Ma käin küll kohal.*

*N-HK-Tallinn-A: Ei mina enam lähe, mulle ei meeldi.*

*Intervjueerija: Kas teie hääletasite Internetis?*

*N-HK-Tallinn-A: Mina jah, poja juures. /../ Poeg aitas, ise üksi ei julgenud hakata surkima.*

Samas ka mittekasutajad kinnitavad, et Internetis hääletamine on lihtsam, sest ei pea kodust välja minema, saab seda teha endale sobival ajal ning ei pea olema sõltuv valimispäevast.

*M-MK-Tartu-I: Kodus on küll palju lihtsam hääletada Internetis. Ei pea välja ka minema ju.*

*N-MK-Tartu-M: Ma lähen suvilasse või kuskile maale tööd tegema sel valimise päeval ja siis.*

Diskussioonis e-valimiste teemal käisid läbi ka turvalisuse küsimused – kas ja kui salajane on Internetis antud hääl, kuidas seda tagasi võetakse või mitte ja sealt peegeldusid välja selgelt inimeste vähesed teadmised ning sellest tulenevad hirmud.

*M-MK-Tartu-K: Aga see ju, tekib küsimus näiteks, kui ma Internetis hääletan, siis ju seda salasust minu arust ka jälle ei ole.*

*N-MK-Tartu-L: Ei ole.*

*N-MK-Tartu-M: Kuidas ei ole?*

*M-MK-Tartu-K: Ma ei tea, sellepärast ma ütlen, kas on või ei ole, ma ei tea seda. Kas see salasus on või ei ole?*

*N-MK-Tartu-M: Kindlasti on, muidu ei saaks ju hääletada keegi, kui sul ei oleks saladust.*

*M-MK-Tartu-K: Ma ei tea. Mul on see kahtlus. Kui ma lähen valimispunkti, siis ma lähen sinna putkasse, ma kirjutan selle ära ja lasen kasti ja ongi salajane, aga seal, kui Internetti lähed.*

*N-MK-Tartu-M: Seal pead oma ID kaardiga kuidagi hääletama, ega sa muidu ei saa ju.*

*N-MK-Tartu-L: Jah, väga võimalik, et tuleb nii teha.*

*M-MK-Tartu-K: Aga kas selle ID kaardi peal seal välja tagasi, kas see häkker ei oska seal tagasi minna, et see isik selle poolt hääle andis.*

*N-MK-Tartu-E: Selles suhtes jah, aga kui sa lähed otse valima, siis ei saa keegi sulle sinna vaadata*

Üldiselt on näha, et inimeste jaoks, kellel on Internetiga vähem kokkupuuteid, siis nende jaoks on Interneti hääletuse tutvustamisega seotud avalikud diskussioonid pigem suurendanud segadust ning kinnitanud nende ebakindlust.

Tavahääletamise kasuks toodi välja ka hääletamise protsessi rituaalsust. Pidulikud riided, jalutuskäik ja kodanikukohuse täitmine olid argumendid, mida paljud vastajad tõid välja traditsioonilise valmisviisi toetuseks.

## 4.4.2 DIGITAALNE ALLKIRI

Üldiselt olid vastajad digitaalse allkirjastamise võimalustest kuulnud, kuid milleks seda kasutada saab või kuidas selle kasutamine käib, seda konkreetselt siiski ei teatud.

*Intervjueerija: Kas te digiallkirjast olete kuulnud midagi?*

*N-MK-Tartu-M: Olen ikka. Mina olen kuulnud./../ Ma tean, et on olemas selline asi.*

*Intervjueerija: Aga kas see on selline ametlik asi või?*

*N-MK-Tartu-M: Iga inimene võib kasutada, aga kuidasmoodi, seal on mingid protseduurid. Asi on nii keeruline, et mina seda küll selgeks ei saa.*

*N-MK-Tartu-L: Seda teadmist oleks küll vaja.*

*N-MK-Tartu-M: Seda asja oleks ju vaja tegelikult.*

Samas oli üldine hoiak, et selle oskuse omandamine on vajalik ja tuleb lähemas või kaugemas tulevikus paratamatult kõigil ette võtta.

## 4.5 HUVI TÄIENDAVATE E-TEENUSTE VASTU

Tuginedes fookusgruppides läbi viidud vestlustele üritasime kokku võtta neid funktsioone, millistest vaadeldud fookusgrupid oleks enim huvitatud (kokkuvõtvalt Joonis 15). Üldiselt oli aga uute teenuste ideede genereerimine kõigile rühmadele väga raske ülesanne. Peamiseks takistuseks oli võrdlemisi üldine veendumus, et kõik vajalik info ja teenused on Internetis juba olemas, pigem takistab nende kasutamist oskuste puudumine või teenuse üles leidmise raskus.

*Intervjueerija: Aga mõtleme siis Internetiteenustele edasi, mida veel peaks saama Internetis teha?*

*N-HK-Tallinn-S: Seal on kõik ju.*

*Grupp nõustub.*

Rääkides teenustest „mis võiks veel olemas olla”, tõid Interneti mittekasutajad välja mitmeid teenuseid, mis tegelikkuses juba eksisteerivad (liiklusekirjad, Eestimaa kohta puhkeinfot, kinod, teatrid ja nende külastusvõimalused). Juba olemasolevate teenuste kättesaadavust ka teised fookusgrupid osalejad kommenteerisid vastavalt.

*N-MK-Tartu-M: Muutuvad seadused võiks Internetis kuskil kättesaadavad olla, ilmselt ongi.*

Nii võibki öelda, et esimene oluline puudu olev teenus on seotud struktuursete oskustega. Põhiliselt vajavad tänased mittekasutajad ja vähekasutajad ennekõike olemasolevate teenuste tutvustusi, õpetust nende kasutamiseks ja üles leidmiseks.

### 4.5.1 INFOOTSING

Kõige olulisemaks teenuste valdkonnaks võikski eelpoolloetletust lähtuvalt pidada **inimesekeskset lähenemist infootsingule ja nende oskuste arendamist kõigis elanikkonna gruppides**. Vähekasutajatele on nende hinnangul probleemiks see, et ei osata vajaminevat üles leida

otsingumootorite/portaalide puuduliku kasutusoskuse või keeleoskuse tõttu. Nii võibki juhtuda, et just otsimisoskuste puudulikkuse tõttu pettutakse Interneti kasutamises ning kui õpitud teenus (nt *online*-pangandus) ei paku pidevat huvi või vajadust, siis ei teki regulaarseid kasutusharjumusi.

*N-HK-Tartu-J: Kui mingeid aadresse sisse trükkisid siis tihipeale läks see valesti. Ei osanud otsingu mootorit kasutada. Ei osanud kasutada ja siis mõtlesid, et mida seal ikka teha on. Just see teadmine, et milleks seda vaja on.*

*Intervjueerija: Et te ei osanud leida seda õiget asja enda jaoks...*

*N-HK-Tartu-J: Polnud ju harjunud arvutiga tegelikult, see kõik oli ju võõras. Mis sa seal ikka siis teed, las olla.*

Ka on otsingumootorite kasutamise juures takistuseks keelebarjäär. Uute teenustena, mis Internetis olla võiks toodi välja ka eestikeelset otsingumootorit ja eestikeelset Internetikeskkonda. See tähendab ennekõike seda, et inimesi pigem häirib otsingumootorite vastuste rohkus ja kui neist on veel osad võõrkeelsed, siis võib see hirmutada algajat arvutikasutajat, kellel tekib tunne, et ta on sattunud valesse kohta või eksinud.

Lisaks teenustele tahaksid inimesed leida paremini Internetist ka teisi inimesi. Mitmetes gruppides mainiti oluliste Interneti võimalustena kontakti saamist sarnaste inimestega, koolikaaslaste leidmist või õigete aadresside leidmist, millega lähedastega suhelda.

*N-VK-Tallinn-M: Mina tahan küsida, et kas ma olen ise nii rumal, et äkki see kõik on olemas, aga ma ei leia üles. Ma tahaks näiteks neid kodulehekülgi, ütleme neid neti aadresse või kuidas seda kutsuda. Ma ei oska. Ma olen tahtnud palju asju otsida, aga...*

*M-VK-Tallinn-A: On, kõik on olemas.*

*N-VK-Tallinn-M: On aga, ma ei oska ilmselt.*

*Intervjueerija: Aga mis sorti aadresse, kuhu te tahaksite välja jõuda?*

*N-VK-Tallinn-M: Näiteks ma tahaksin, niisama lihtne asi, tahaksin saata oma töökaaslasele ühe hästi toreda kirja. Ei leia. /../ No kuhu aadressile ma saan saata noh. Kus nad võtavad oma. Ma ei oska. Ma lähen koju, võtan poisilt 2 tundi. Ütlen, et praen neile munad ära, et ise ei pea praadima. Et näidaku mulle. No ma ei leidnud. Ma võtsin küll selle kõik. Aga mida ei ole, seda ei ole. Ütleme, et telefoni raamatu ma võtan seal lahti, et kas seal on selles mõttes. Niimoodi ma mõtlen. Et kas siis firmad nimetuste järgi või. Või alfabeetalises vormis. Ma ei oska ennast väljendada, aga noh.*

Praktiliselt üldse ei olnud otsimisraskustest juttu venekeelsetes gruppides. Võimalik, et emakeelne tarkvara ja emakeelsed otsingud, mis annavad palju vastuseid, rahuldavad neid piisavalt.

*Intervjueerija: Veel mulle jäi pähe üks probleem, kui meie rääkisime eesti või inglise keelsetest programmidest, kas te võite kujutada end töötamas arvutiga mis ei ole vene keeles? Kas see on raske või mitte?*

*M-VK-Kohtla-Järve-G: Raske.*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Ei saa.*

*N-VK-Kohtla-Järve-I: Kindlasti raske.*

*Intervjueerija: Aga kui lehekülg on eesti või inglise keeles kas saate hakkama?*

*N-VK-Kohtla-Järve-L: Ei.*

*N-VK-Kohtla-Järve-M: Ei.*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Inglise keeles on kergem.*

*M-VK-Kohtla-Järve-G: Aga mulle eesti keeles.*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Inglise keeles on kergem, kopeerid kõike ja saadad brauserisse.*

*Intervjueerija: Kas teie niimoodi tõlgite, mail.ru's jah?*

*M-VK-Kohtla-Järve-S: Jah. Aga Eesti keeles peaks tõlkima iga sõna eraldi.*

Samas tähendab see ilmselt ka seda, et venekeelsed kasutajad elavad ka Interneti keskkonnas oma inforuumis, mida Eesti riigi teenused ja pakutav vähem täita suudab. Seega on venekeelsete kasutajate jaoks vaja tõlketeenust, mis aitaks pakutavat informatsiooni kergemini emakeelde panna. Inglise ja vene keele vahel on olemas automaattõlkijad, kuid eesti keele automaattõlkijad, millest oleks kasu kõigile arvutikasutajatele, vajavad alles arendamist.

#### **4.5.2 PERE JA TERVIS**

Üheks valdkonnaks, mille vastu selgelt huvi tuntakse, on tervis, terved eluviisid ning arstiabi. Kuna vestlusringides osalenud inimesed on enamjaolt kõrgema vanusega (keskmine vanus 52a) ning paljud erinevate terviseprobleemidega, siis on selge vajadus tunnetatud; isegi teatakse, et palju on olemas, ent ei osata üles leida.

*N-HK-Tallinn-S: Mina otsisin. Kui midagi on, siis lähed arsti juurde, need ei leia midagi, ütlevad et kõik on korras, siis ma läksin Internetist otsisin ja leidsin sealt oma tervise vea. Siis läksin arsti juurde ja ütlesin, et mul on see haigus, mulle tehti analüüsid ja avastati, et ongi. Seal on väga hea info. Muidugi küll kahtled, aga seal on kõik sümptomid ja põhjused, info on hea.*

Selline edukas tervisealase info ärakasutamine on küll antud fookusgruppides pigem erandlikuks näiteks, kuid illustreerib hästi võimalusi, kuidas Internetis leiduvat oma enda tervise parandamiseks ära kasutatakse. Samas on ka siin probleemiks, et kuigi teenus võib juba olemas olla, siis ei pruugi seda siiski leida kõik abivajajad.

*Intervjueerija: Aga kas pere ja tervise kohapealt võiks veel midagi olla Internetis kättesaadaval?*

*N-MK-Võru-H: Oi, sealt saab palju. Ma ükskord ravisin oma kätt Interneti kaudu.*

*Intervjueerija: Ravisite kätt?*

*N-MK-Võru-H: Jah.*

*Intervjueerija: Saite konkreetse ravimi kohta informatsiooni?*

*N-MK-Võru-H: Jah.*

*N-MK-Võru-M: Aga see, kes ei tunne seda, see ei tule selle peale, kuidas sealt midagi leida.*

Internetis soovitakse meditsiinivaldkonna kohta infot, mis võimaldaks ennast ennekõike ise aidata.

*Intervjueerija: Ei jookse ju arsti juurde iga väikese küsimusega. Paneme kirja siia meditsiin. Aga mis täpselt on seal?*

*N-VK-Kohtla-Järve-V: Teada haigustest.*

*M-VK-Kohtla-Järve-G: Sümptomid.*

*N-VK-Kohtla-Järve-I: Tutvuda erinevate ravimtaimetega.*

Samas on riigi poolt planeeritava e-tervise projektiga seoses suur segadus – inimesed ei tea, mida sellelt oodata, millised on üksiku patsiendi võimalused ja mil määral on tegemist vaid meditsiinivaldkonna spetsialistide elu parandava rakendusega. See toob kaasa ka suure hulga ebakindlust ja vastajate hulgas.

*N-HK-Tallinn-A: Kas mitte nüüd see uus arsti asjandus- arstile numbri kinni panek, retseptide saamine, see käib ka ju ID kaardiga ikka.*

*M-HK-Tallinn-R: Aga minu arvates lähivad haiguslood Internetti ja arst saab vaadata. Arst ei võta enam kaarti alt, see on kõik, see on kõik arvutis sees, arvuti näeb ära, mis vead on. Ega inimene läheb arsti juurde, inimene pole siamaani oma haiguslugusid lugenud. ././ Vanasti viis õde arstile haigusloo kabinetti, oma kaarti ei tohtinud nähagi. Aga nüüd lähme arsti juurde ja arst vaatab arvutist, mis vead sul on, ega see mind otse ei puudutagi, mina lähen arsti juurde, kurdan oma häda ja tema määrab ravi, ega mina ei pea arvutis olema. Leian, et see mind ei puuduta.*

Üldiselt võib järeldada, et inimestel on mitmekülgsed ootused erinevate terviseinfo teemaliste lehtede ja meditsiiniga seotud rakenduste suhtes, kuid ka juba olemasolevate rakenduste põhjalikum tutvustamine aitaks tänaseid Interneti-kasutajaid palju.

Samuti soovitakse rohkem eneseabi stiilis infot ka pere ja lähedastega suhtlemise kohta.

*N-MK-Tallinn-A: Mina olen väga perekeskne inimene ja mind huvitavad just suhted perekonnas. Mina valiks psühholoogiat. Mina sooviks teada just selles rohkem. Ma isegi olen üks kord sellistel kursustel ja mind küsiti minu hobi kohta, ma vastasin ausalt minu hobi on minu perekond. See on minu jaoks kõik. Kindlasti kui mind kõik see puutub siis ma veel sooviks teada informatsiooni.*

Pere ja lähedastega seose meenubki enamustel inimestel võimalus ja vajadus kaugel viibivate lähedastega kontakti hoida ja selline suhtlemisvõimalus tundub ja mittekasutajatele väga atraktiivsena ning sellisena, mis võiks neid Internetti kasutama tuua. Täna on avalikus ruumis aga pigem domineerimas kampaaniad ja arvamused, mis justkui vähetähtsustavad e-maili ja Interneti kaudu suhtlemist, väärtustades kirju ning postkaarte. Selline „tõelise” ja „näilise” suhtlemise idee on osaliselt näha ka mittekasutajate suhtumisest.

### 4.5.3 ERIALA JA HOBID

Lisaks üldistele teenustele tuntakse puudust just konkreetset inimest huvitavatest, eriala ja hobidega seotud infost.

*N-VK-Kohtla-Järve-I: Nendele, kes õpib, nendele on õppimine olulisem. Meditsiin on ka oluline kui saad haigeks, tahad teada kuidas ennast ravida. Erinevatele inimestele on erinevad asjad olulised.*

Valdavalt on paremini kätte leitud see informatsioon, mis on vajalik erialaseks tööks – selle info otsimise motivaatoriks on ilmselt suuresti ka tööandja surve. Samas leivad vastajad, et mittekasutajaid saaks arvuti ja Interneti juurde tuua tutvustades neile just konkreetselt nende huvidele ja vajadustele vastavaid teenuseid.

*N-HK-Tallinn-S: See oleneb vajadusest, et kui sa tead, millega see inimene tegeleb ja milleks tal seda vaja on. Mul näiteks oli majas üks inimene, kes ei saanud pankka minna, ma näitasin talle, kuidas kasutada panga teenuseid.*

Konkreetsemate teenustena, mille kaudu võiks mittekasutajale Internetti tutvustada, toodi samuti välja huvid ja hobidega seonduv.

*N-HK-Tallinn-L: Mina arvan, et seal on väga huvitavad asja loomadest, need teda huvitavad. Siis kokasaated ja tervisesaated, sellised leheküljed. Ülejäänud alguses teda ei huvita.*

Samas toovad pisut kogenumad kasutajad välja ka hobide ja huvitava info otsimise ja leidmisega seotult välja probleemid ajakuluga. Nii toob üks inimene välja liiga hea info kättesaamise võimaluse kui põhjuse, miks ta senini on vältinud arvutite ja Interneti koju muretsemist.

*N-MK-Tartu-S: Mina ütleks selle info ammutamise kohta, sellega, et oli vaja laps trenni saata, siis ma tööl hakkasin vaatama ja siis ma muudkui läksin edasi ja edasi ja edasi, aeg sai otsa. Siis ma hakkasin mõtlema, et oleks mul kodus see arvuti, laseks ma nii hommikuni välja. Kaevaksin seda infot lõpmatuseni. /../ Oma ajast võibolla tegeleks rohkem sellega. Selle asja kohta mis huvitab konkreetselt, kui oleks aega, otsiks ja kaevaks lõpmatuseni.*

Kuid üldiselt võibki näha, et tänased mittekasutajad on pigem sellised, kes on üldistest võimalustest teadlikud, kuid kellele on rohkem vaja rohkem teadmisi ja oskusi, mis oleks seotud nende isiku ja huvidega.

Täiendavate huvipakkuvate e-teenuste ülevaateks on koostatud Joonis 15. Üldisemat laadi (s.t. ei ole seotud konkreetsete teenustega) on huvi eestikeelsete rakenduste järele. Just eestikeelsetes rühmades tuli selgelt välja see, et endiselt tajutakse Internetti valdavalt võõrkeelsena. Kuna ei eristata tarkvara ja sisu, siis programmi inglisekeelne veateade võib ainult kinnitada inimese tunnet, et Internetis oleks rohkem vaja eestikeelseid teenuseid. Seda probleemi ei esinenud venekeelsetes rühmades, sest seal leidsid inimesed valdavalt üles „selle nupu, mis kõik venekeelseks teeb”.



Joonis 15: Funktsioonid, milliste kasutamisest uuritud rühmad enim oleks huvitatud (autorid tuginedes fookusgruppidele)



**Interneti mittekasutajate** teavad Internetti palju kasutatavat suhtlemiseks;

- rakendusi MSN, Skype, Internetipank kasutasid ka Interneti mittekasutajad ise "pehmete ekspertide" abil.
- Väga populaarne on ühistranspordi sõidugraafikutega tutvumine Interneti vahendusel.

**Interneti hiljuti kasutama hakanud ning vähekasutajad** kasutasid lisaks:

- hobide/erialadega, tervishoiu, õppimise, enesetäiendamise, puhkuse ning avaliku sektoriga seonduvaid teenused.
- ollakse avaliku info kasutajad s.t. otsitakse infot ja teenuseid, mis aitaks aega ja raha kokku hoida.

**Täiendavateks huvipakkuvateks e-teenuste osas saab väita:**

- pole olemas ühte universaalset teenust või rakendust, mis sihtgruppidesse kuuluvad inimesed Internetti kasutama tooks. Inimeste huvid ja vajadused on erinevad ning seega on erinevad ka e-teenused, mida vajatakse.
- Lähim, mida selleks pidada saab, on erinevad suhtlusteenused, ennekõike aga *Skype*. Lähedastega suhtlemine, suhtevõrgustiku hoidmine, aga ka teenuse konkurentsivõimeline hind teiste samafunktsiooniliste rakenduste kõrval, on oluliseks argumendiks. Huvipakkuvaim saab olla ennekõike teenus, mis annab märkimisväärse hinnaeelise või muul moel tunnetatud kasu.
- Riigi e-teenused, aga ka pangateenused, ei ole teenused, mis Interneti mittekasutajad Internetti kasutama tooks. Kuna tegemist on harva kasutatavate teenuste ja rakendustega, siis ei toeta nad püsivate kasutusharjumuste teket ja nendest kasu saamisel kasutatakse „pehmete ekspertide” abi.
- Enam pakuvad inimestele huvi isikliku eluga seotud info/teenused.
- Internetist tahetakse teada ka operatiivset infot – konkreetsete ürituste toimumiseaegu, bussi infot, mis oleks korrektne ka kõigi ootamatuste suhtes jne.

## 5 KOOLITUSKOGEMUSED

### 5.1 KOGEMUSED SENISTE KOOLITUSTEGA

Ühe olulise teemana tuli fookusgruppides läbivalt sisse **oskuste ja nende puudumise teema**. Barjääriks pidasid oskuste puudumist nii mittekasutajad kui ka kasutajad. Üldine hoiak koolituste suhtes oli väga soosiv ja inimesed ootasid rohkem koolitusvõimalusi nii professionaalsete koolituste kaudu kui ka üksikisiku õpet. Samas esines barjäär, mis seondus enda vanuse tunnetamisega - **elukestva õppe mõttemiis ja praktikad on täna vähem tunnustatud just vanemas vanuserühmas**.

Fookusgruppides koolitustel käinutest olid enamus läbinud Vaata Maailma Internetikoolituse, ehkki oli ka Tööturuameti ja koolitusfirma (BCS) kursustel osalenuid. Samuti osales inimesi, kes olid arvuti algkoolituse saanud töökohal.

Koolituskogemused jagunesid nii väga positiivseteks, aga ka väga negatiivseteks – meie valimisse sattus nii neid, kes olid pärast Vaata Maailma koolitust arvutikasutajateks hakanud, kui ka neid, kes hoolimata osalemistest mitmetel järjestikustel kursustel, ei ole siiani arvutikasutajateks hakanud. Kuigi üldised kommentaarid olid, et **koolitused on väga head ja vajalikud**, siis konkreetsemalt hinnati näiteks Vaata Maailma arvutikoolitust **liiga lühikeseks ja liiga kiiresti edasi liikuvaks** ning tihtipeale peeti koolitusi **kasutajakaugemiks**. Lühikeseks ja pealiskaudseks pidasid koolitust isegi need, kes olid koolituse järgselt arvutit kasutama hakanud.

Koolitustel osalemise kogemusena räägiti mitmel juhul ka tänaval koolitusele värbamise kogemustest. Seda muuhulgas negatiivses võtmes, sest tuttavad, kes end sellisele koolituspakkumisele üles andsid, ootavat tänini koolitust. Pettumusega märgiti ära ka koolitusi, mis olid hoolimata lehekuulutustest ja telefonikinnitustest ettenähtud kohas ja aja toimumata jäänud.

Vaata Maailma koolituste positiivse kogemuse näitena võib tuua järgmise tsitaadi.

*M-HK-Tallinn-R: kunagi oli selline kursus, vist Vaata Maailma, 20 tundi oli ja seal ma käisin, seal sain esimest korda näha, mis see Internet on ja vaadata natukene, seal tekkis huvi, et peab edasi minema, siis sai endale ostetud ja nii ta läks.*

Samas on ka selle inimese edasisest vestlusest võimalik näha kriitilisemat hinnangut.

*M-HK-Tallinn-R: Ma ei tea, kas piisavalt, aga sain algteadmised, seal anti infot päris palju, aga kui see on nii uus asi, siis ei suutnud kõike kinni püüda, mis seal räägiti. Ei saanud kõike kätte,*

*räägiti kiiresti ja ei suutnud omaks võtta, aga üldasjad küll jah. Interneti kasutamine, e-post, tabelid- kõike räägiti natukene. Aga kui on uus asi ja endal arvutit ei ole, siis on raske jälgida.*

Samas on ka vastuolulisemaid hinnanguid – **koolitust küll kiidetakse, kuid sellest pole johtunud loodetud positiivset kogemust.** Ennekõike kritiseeritakse koolitusi siiski lähtuvalt kordamise ja kinnistamise võimaluste puudumisest. Paljud inimesed, kes on osalenud küll mõnel koolitusel (enamasti Vaata Maailma tasuta arvutikoolitusel), ei saanud sellest siiski mingit kasu, sest puudus täiendav võimalus koolitusel omandatud üle korrata – polnud täiendavat, koolitusevälist ligipääsu arvutile. Sellist ülekordamise vajadust näevad ka lapsevanemad ühe põhjendusena oma lastele arvuti muretsemiseks.

Palju tuuakse välja täiendavate koolituste vajadust. Nii vähekasutajad kui hiljuti kasutama hakanud tõid vähese kasutamise põhjusena välja oskuste nappuse ning arvasid üldiselt, et osaleksid hea meelega koolitustel, mis aitaksid kasutuskogemuste edasi arendamisel.

**Heade koolituste** ja koolitajate olulisteks omaduseks peetakse pühendumist – et **õpetajal on aega tegeleda üksikute inimestega**, ning et **õpetatut oleks aega üle korrata ja omal käel järele proovida.** Samas toovad liiga pikad koolitused välja probleemi teise tahu – inimesed, kes ei leia aga koolitustele minna.

Oluline oskus, mida koolitus andma peaks on  **julgus**. Taolise julguse tekitamine oli ühel osalejal näiteks tekitatud läbi arvutimängu.

*N-HK-Tallinn-L: Töö juures, kui meil osteti uued arvutid, siis see, eks pani meile programmi, pani alguses ka mängud sisse ja ütles, et peate mängima - õppima klaviatuuri ja selliseid asju. Ja siis me natuke, muidugi mitte palju, mängisime. Ja kui programmid olid korras, pandud sisse, siis hakkasime õppima neid programme.*

Üks põhjus, miks Vaata Maailma koolitusi ebaõnnestunuks peeti, oli **töö liiga suures grupis.** Just eriti koolitustel osalenud mittekasutajad tõid välja, et ei taheta ega julgeta küsimusi esitada. Kardetakse grupi segamist ja õpetaja tülitamist ning tuntakse piinlikust oma oskamatuset tõttu.

**Koolituse hinna** suhtes oli erinevaid arvamusi. Valdavalt ollakse veendumusel, et koolitused peaksid olema kas **täiesti tasuta** (Vaata Maailma tasuta koolitus tekitab taolise ootuse) või väga **väikese tasu eest** (mõnisada krooni algõppe eest).

*N-MK-Võru-L: Tasuta ikka võiksid olla, see oleks kõige parem variant.*

*N-MK-Võru-H: Liiga kallid ei tohiks olla.*

*N-MK-Võru-T: Kui on tasulised, siis on garantii, et keegi õpib ka ikka midagi.*

Seejuures peeti võimalikuks, et hind võiks tõusta, kui koolitus muutub spetsiifilisemaks.

*M-MK-Tartu-K: Sissejuhatav õppus, et inimene saaks aru, mida ta hakkab tegema, tasuta.*

*N-MK-Tartu-A: Et see on arvuti, eks ole.*

*N-MK-Tartu-J: See oli 4 tundi.*

*M-MK-Tartu-K: Ja mis see arvuti teeb, sissejuhtavalt natuke pikemalt kui see 4 tundi. Et sul tekiks huvi. Ja kui sul huvi on tekkinud, siis algkursus, nagu koolilastel on üks kooliaasta, kuskil selle pikkusega, see oleks siis mingisuguse väiksema tasu eest. Ja kui sa tahad veel põhjalikumalt midagi teada, see oleks juba suurema tasu eest. Aga mitte nii, et alguses võetakse sul ropp raha ära ja mitte midagi sa õieti ei saa pihta.*

Teisalt toodi aga välja, et täiesti tasuta koolitustele võivad sattuda inimesed, kes tegelikult sellest huvitatud pole ja arvutit kasutama ei hakka. Seetõttu tuleks koolitused teha siiski tasulised.

*N-MK-Tartu-M: Tasuta õppel ei ole mingit mõtet, sellepärast, et siis lähevad kõik, kes seda kasutama ei hakka. See peaks olema taskukohase summa järgi, et inimene, kes on asjast huvitatud ja tal on võimalik, maksab oma väikesest palgast seda miinimumi mingisugust osa, mingi osa. Aga kes niisama pulli läheb tegema, mille jaoks tal seda arvutit siis vaja on. See Vaata Maailma oli ju täiesti raha tuulde loopimine. Mille jaoks sellist kursust vaja oli? Kui sa mitte midagi sealt õppida ei saa.*

Paljudele kasutajatele on oluliseks barjääriks **otsimise oskuste puudumine**, mistõttu käiakse vaid neil veebilehtedel, mis on seatud brauseri avaleheks, või mille aadresse teatakse. Uutele veebilehtedele sattumine, uute teenuste kasutamise õppimine või otsingumootorite kasutamine on neile inimestele üsna keeruline. Seonduvalt: inimesed paljuski ei tea, mis on Internetiaadress, millest see koosneb, ning kuidas oleks seda kõige hõlpsam meelde jätta või tuletada. Sellise ühest küljest võrdlemisi spetsiifilise, teisalt aga üldvajaliku oskuse laialdasem levik aitaks inimesi paljuski edasi neile vajalike teenusteni.

## 5.2 VÕIMALIKUD KOOLITAJAD

Fookusgruppide raames läbi viidud kirjalikud osad käsitlesid muuhulgas ka küsimust, kes võiks Interneti kasutamist õpetada. Meie poolt pakutud loetelust (abikaasa, laps, sõber-tuttav, töökaaslane, arvutispetsialist töökohal, koolitusfirma, AIP-i konsultant, kooliõpetaja), leidis enamus inimesi variandi, mis nende vajadusi rahuldaks. Enim mainiti võimalust, et Internetikasutust võiks õpetada abikaasa. Siin ilmselt ei tunnetata nii selgelt ka ealist erinevust ja alaväärsust, mida tuntaks rohkem siis, kui õpetajaks oleks lapsed. Lapsi ei pea eriti headeks õpetajateks ka need, kellel on kogemus olemas ning kes näevad lastes pigem konkurenti arvuti kasutamise ajale. Samas on ka lapsi, kes süstemaatiliselt on valmis õpetamisega tegelema ning nende abi on väga hinnatud.

Individuaalse õppe korral oodatakse õpetajalt oodatakse kannatlikkust ja pikka meelt; üldiselt ka professionaalsust, kuid viimane pole kõige olulisem. Tallinna vähekasutajate fookusgrupis esines üks proua pakkumisega, et kui talle õpetatakse selgeks mõningad

algteadmised, oleks tema nõus neid ilma rahata ka eakaaslastele edasi andma. Sotsiaalsed võrgustikud aitavad Internetikasutuspraktikate levikule kaasa ennekõike just jälgimisvõimaluse tõttu - inimene näeb teist inimest uut teenust või võimalust kasutamas, ning siis oskab ta paremini ka endale vajalikku kasu näha.

*N-VK-Tallinn-V: Aga mul on üks ettepanek. Kui minul oleks selline võimalus, et mulle antakse näiteks ilma rahata see kõik kätte ja koolitatakse mind välja. Mina oleks nõus koolitama ka järgmisi ilma rahata. Mul ei ole midagi selle vastu. Mul on, ma ütlen siiralt seda, praegu ma käin tööl, aga võib-olla homme-ülehomme, tähendab järgmine aasta ma ei käi enam tööl. Seda rohkem ma ju kodus olen ja mina surfaks küll Internetis. Vot on asju, ma ei tea, ma paistan välja niisugune, aga mina heameelega teeksin teistele, sest ma tunnen kui suurt vajadust ma praegu tunnen.*

Toetust leidnud õpetamise vorm oli ka spetsiaalse koolitusfirma poolt pakutava koolitus. Vestlusest oli näha, et inimesed seostasid seda valikut ühest küljest Vaata Maailma pakutud koolitustega, mille kordumist või edasiarendust palju sooviti. Teisalt nähti aga ka tasuliste koolituste võimalust, mis vastaks konkreetse kasutaja spetsiifilisematele vajadustele.

Kõige vähem tajuti võimaliku õpetajana üldhariduskooli või kutsekooli õpetajat. Ilmselt ei osatud ette kujutada vormi, mille raames selline õpetaja neile oma teadmisi jagada saaks.

AIP konsultandis nägid mitmed inimesed ühte võimalikku õpetajat. Samas tuli hilisemast vestlusest välja, et neid ei taheta oma muredega segada. Tajutakse, et õpetamine pole konsultandi töö ning ei taheta end ka eriti rumalana näidata.

Lisaks meie poolt pakutud võimalike koolitajate loetelule olid paljud inimesed valmis ka ise õppima. Eelduseks oli aga hea õpiku olemasolu. Üks vastaja tõi näiteks, et õpik oli tema jaoks kummalise ülesehitusega.

*N-HK-Tartu-Õ: Aga näiteks Interneti õpikud on ka sellised, et näiteks kolm lehekülge räägitakse sellest, et kuidas istuda laua taga, millises asendis. Ja siis neljandal lehel läheb äkki kõik nii segaseks.*

Rohkem oli neid, kes just Vaata Maailma raames saadud kirjalikest materjalidest abi olid saanud ja neid jätkuvalt kasutasid, venekeelsetes fookusgruppides.

#### **Kokkuvõtte koolituskogemuste osas:**

- Tänapäevase Interneti mittekasutaja põhiline barjäär on oskused, mis vajaksid põhjaliku koolituskava ettevalmistamist.
- Oluline on elukestva õppe praktikate laiem levik ja pidev teavitamine erinevatest koolitusvõimalustest
- Vajadus erinevate koolituste järele on nii algajatel kui edasijõudnutel.

- Kordamise võimalused on olulised selleks, et õpitut kinnistada ja hiljem kasutama hakata.
- Koolitused peaksid andma julgust asju ise edasi uurida ning lähtuma kasutaja vajadusest, nii et ka edaspidi õpitut iseseisvalt pidevalt üle korrataks.
- Otsimisoskused, kui baastadmised ise edasi õppimiseks on hädavajalikud kasutuspraktikate laiendamiseks ning uute teenuste kasutuselevõtu soodustamiseks.

## 6 INTERNETI KASUTAMISE BARJÄÄRID

Järgnevalt anname ülevaate põhilisest barjääridest, mis takistavad mittekasutajatel IKT üldist kasutusele võttu ning takistavad konkreetsete teenuste kasutuselevõttu nende poolt, kes Internetti juba vähesel määral kasutavad.

Lähtudes teoreetilisest kirjandusest liigitame need barjäärid:

**1) ligipääsust** johtuvad barjäärid, mis jagunevad

- **majanduslikud** ja
- **emotsionaalsed** ehk psühholoogilised

**2) oskustest** lähtuvad barjäärid, mis jagunevad

- **strateegilisteks** ehk motivatsioonibarjäärideks,
- **instrumentaalseteks** ehk tehnoloogia kasutusoskustest lähtuvateks barjäärideks ning
- **struktuurilisteks** ehk sisu kasutamise ja -mõistmise oskustest lähtuvateks barjäärideks.

### 6.1 LIGIPÄASUBARJÄÄR

Ligipääsubarjäär on varasematel aegadel palju tähelepanu saanud, kuid üha enam oma sisulist tähtsust kaotav. Ilmekaks näiteks on mitmed fookusgruppides osalenud, kellel on küll kodus Internetiühendusega arvuti olemas, kuid kes sellest hoolimata Internetti ei kasuta või teevad seda väga väikeses ulatuses.

#### 6.1.1 KÕRGED MAJANDUSLIKUD SOETUSKULUD

Paljude mittekasutajate või vähekasutajate jaoks on kodukasutuse esmaseks barjääriks **arvuti või Internetiühenduse kõrged soetuskulud**.

Üldiselt oli teadlikkus, kui palju maksab arvuti, millega saab Internetti kasutada, võrdlemisi madal. Mitmes fookusgrupis juhtisid inimesed tähelepanu kasutatud arvuti soetamise võimalustele ja kättesaadavusele, mille takistuseks inimeste hirm kasutatud toodete töökindluse pärast ning sellest lähtuv soovimatus oma niigi vähest raha kulutada.

*N-MK-Võru-L: Kasutatud arvuti saaks praegugi nii viie tuhande eest kätte, aga...*

*N-MK-Võru-H: Toda ei tea kunagi, millal ta katki läheb.*

*N-MK-Võru-L: Katki võivad nad kõik minna. Mul poisil on laptop ja aasta pärast pidi teda juba remonti viima. Uue asjaga võib ka nii minna, sest see tundub olevat õnnestumise asi.*

Majandusliku barjääri ületamiseks pakkusid fookusgruppide osalenud välja terve rea erinevaid lahendusi:

- tasuta arvuti, mis saadakse kingituseks laste või sõprade-tuttavate poolt
- võimalus osta kasutatud arvuti soodsa hinna eest

- ettevõtete ja riigiasutuste kasutatud arvutite jagamine vähekindlustatud inimestele
- algaja Internetikasutaja arvuti, mida müüakse 5000 krooni eest.

### 6.1.2 KÕRGED MAJANDUSLIKUD PÜSIKULUD

Kõrgete soetuskulude puhul tõi osa inimesi välja, et kui suudaks arvuti osta, siis jaksaks tasuda ka Interneti püsiühenduse eest. Teised aga olid just vastupidisel arvamusel ning leidsid, et kuigi arvutiostuks vajaliku ühekordse kulutuse (kas või kasutatud arvuti muretsemise kaudu) tegemisega saaks hakkama, siis **püsiikuludena Internetiühenduse arvete tasumine hinnati üle jõu käivaks.**

*N-VK-Tallinn-V: Aga kuumaks on ju veel ka. Sa pead kõik sellega arvestama, et kas ma jõuan sellest pensionist maksta ise.*

Fookusgruppides osalenud pakkusid majanduslike püsiikulude barjääri lahendusena aeglasema Internetiühenduse tasuta kättesaadavust.

*M-HK-Tallinn-R: Jah, sõltub inimesest, kuidas ta seda kasutab, noor inimene ei hakka seal ootama nii kaua, tal peab kiirem olema.*

Fookusgruppidest tuleb välja ka ühe olulise majandusliku barjääri kadumine – nimelt püsiühenduste levimisega on inimestel kadunud hirm Interneti ühendusele määramatut hulka raha kulutada. Sissehelistamisühenduse kasutamise juures takistas ligipääsu ebakindlus ja hirm saada liiga suur telefoniarve.

*N-HK-Tartu-P: Aga Interneti sai, mul oli telefoniga ka, aga ma seda ei julgenud kasutada, sest ma kartsin megarveid.*

Seega on üheks võimaluseks püsiikulude barjääri puhul avalikkusele veelgi selgemalt edastada sõnumit, et erinevate vajaduste jaoks on erinevad Internetiühenduse kiirused, ning et ka aeglasem ühendus on piisavalt soodne ja stabiilne, et seda kasutada. Kõik sõltub vaid kasutaja vajadustest ja võimalustest.

### 6.1.3 KÕRGED EMOTSIONAALSED SOETUSKULUD

Emotsionaalsete soetuskulude alla liigitasime barjääri, mis takistab inimestel arvutit osta või Interneti püsiühenduse tüüpi valida, sest sellega seonduv tundub olevat liialt ekspertteadmise vallas ning mitte jõukohane „tavalisele inimesele”. Kõrgeteks kuludeks on

- **hirm võõraste ees rumalaks jääda**, tunnistada oma saamatust;
- **hirm mitte osata vastata küsimustele;**
- **hirm, et arvutimüüja kasutab ära ostja ebapädevust** ning müüb talle ebasobiva toote.

Võrdlemisi üksmeelsel hinnangul pole mittekasutajal või vähekasutajal arvutipoodi asja, sest nad tunnevad, et ei oska arvutimüüjate küsimustele vastata.



*N-HK-Tartu-Õ: Mul oli nagu see üksiku naisterahva asi, et ma ei kujutanud ette, kuidas ma lähen nüüd arvuti poodi ja ostan arvuti, see tundus kuidagi selline raske moment olevat. Et ei kujutanud ette ennast seal.*

Fookusgruppides osalejad tõid välja, et Interneti mittekasutajana ei olda pädevad oma vajaduste hindamisel, ning kardetakse, et arvuti soetamise järel võib tulla muutusi ning soetatud arvuti jääb vajadustele ja võimalustele alla.

*N-VK-Tallinn-H: No meie ostsime alles paar kuud tagasi. Selle uue ostmine on ka siuke päris problemaatiline asi, sest see need reklaamid mis ilmuvad postkastis, jälle on paar rida seda numbreid ja tähti. Kui sa varem pole taga kokku puutunud, siis sa ei teagi, mis need tähendavad. Räägid siis nende noorematega. Aga nemad küsivad, et milleks sul seda vaja konkreetselt on. Ma pole arvutit näinud, no mida ma oskan neile öelda, et vaja on. No ega poes sind ka siis niiviisi, küsib ka täpselt sama moodi, et milleks te teda vajate. Muretsemine on kohe.*

Lahendustena tuleb fookusgruppidest välja kaks põhilist võimalust:

- sõprade ja tuttavate abi ekspertidena, kes aitavad soovitada ja vajadusi analüüsida;
- nõ „kampaaniaarvuti“ – soodsa hinnaga või näiliselt tasuta (pika järelmaksuperioodiga) saadud arvuti, mis ei pea olema „tehnika viimane sõna“.

## 6.2 OSKUSTEGA SEONDUVAD BARJÄÄRID

Oskustest on olulised arvuti ja Interneti kasutamise oskus, Internetis leiduvast infost enda jaoks vajaliku ära tundmise oskus, ning pakutava sisu mõistmise oskus. Iga sellise oskuse puudumine tekitab barjääri nii Interneti kasutama hakkamise kui olemasolevate kasutuspraktikate laiendamise ees.

### 6.2.1 STRATEEGILISED OSKUSED EHK MOTIVATSIOON

Tänases Eestis on inimesi, **kelle elusituatsioon on muutunud ning sellega koos on vähenenud nende motivatsioon arvuti ja Interneti kasutamiseks**. Valdavalt on need inimesed, kes on pensionile jäänud ja seoses vähenenud sissetulekutega on pidanud oma kulutused ümber hindama. Sellised inimesed võivad küll taas Internetti kasutama hakata, kuid selleks on vaja neil aidata ületada majandusliku ligipääsubarjääri, ning võimalik, et ka oskuste barjääri, kuna nende varasemad kasutuskogemused piirdusid valdavalt tööga ning muutunud elutingimustes ei osata leida neid teenuseid, mis motiveeriks Internetti edaspidigi kasutama.

Fookusgruppides osalenud inimesed olid valdavalt motiveeritud arvutit kasutama hakkama ja sellest kasu saama, ent kui me andsime neile ülesandeks mõelda, millise teenuse kaudu tutvustaksid nad Interneti kasutamise võimalusi oma mittekasutajatest lähedastele, siis tuli välja kaks motivatsiooniga seotud barjääri. Üks neist on seotud **elukestva õppimise idee levikuga** – paljud inimesed, kes ei pidanud ennast liiga vanaks õppimise jaoks, nägid

vanemaealisi lähedasi liialt vanadena, et neile tasuks veel Interneti või arvuti kasutamist õpetada.

*M-HK-Tallinn-R: Ma juba nii vana mees, et isa ei ole enam. Ämm on ja tema poeg ka - 85 ja 50 aastased, poeg on vaimupuudega, et pole midagi ja 85 aastasele, kes eluaeg on loomadega tegelenud, ei ole mõtet midagi Internetist rääkida. See oleks nende puhul mõttetu teema, ega nad seda kunagi endale ei pane ja ongi kõik.*

Teine barjäär oli seotud **vajaduste identifitseerimise teadvustamisega**. Motivatsiooni saab tõsta ennekõike selle kaudu, et tundes inimest, püütakse leida huvitavaid teenuseid või infot, lähtudes nende vajadustest.

*N-HK-Tallinn-S: See oleneb vajadusest, et kui sa tead, millega see inimene tegeleb ja milleks tal seda vaja on.*

Fookusgrupis osalenud mittekasutajate puhul võis motivatsioonibarjääri esinemist täheldada suhteliselt vähe. Üldiselt on inimesed teadlikud Interneti kasutusvõimaluste mitmekesisusest, kuid nad tunnevad puudust oskusest neid võimalusi kasutada. Siiski leidub endiselt ka neid, kes ei kasuta Interneti motivatsiooni puudumise tõttu. Sellistele inimestele on raske läheneda üldise kampaaniaga; pigem tuleks **neid Internetile lähendada sotsiaalsete võrgustike vahendusel; just võrgustiku liikmed oskaks identifitseerida need teenused ja valdkonnad, mis üht või teist inimest huvitaksid**. Samas võiks ka algajate Internetikasutajate koolituse juures püüda pühendada pisut aega selleks, et leida **iga inimest isiklikult huvitav materjal**, mille kasutamist talle seejärel õpetada.

## 6.2.2 INSTRUMENTAALSED OSKUSED

Fookusgruppidest tuli välja, et sageli on **inimeste arusaam tehnoloogiast, ning sõnavara sellest rääkimisel, väga piiratud**. Ebapiisavatest teadmistest võivad tuleneda ka barjäärid, mis takistavad täiendavate teenuste lisamist igapäevapraktikate hulka.

*M-MK-Tartu-K: Nüüd läbi telefoni tuleb ju, pannakse see telefon, Internet ja televisioon, juhtmed sisse, nii et siis hakkab saama kõigile. Aga seal on jälle omaette probleem. Kui sul on üks Interneti arvuti taga, siis on üks kiirus. Nii kui pannakse teine taha, siis kiirus langeb, siis on jälle lärm lahti, oi! Mu kiirus langes, ma ei saa seda teha, toda teha. Pannakse kolmas, siis veel rohkem kiirus langeb.*

*N-MK-Tartu-U: Tänapäeval ta pidi kannatama hästi vastu.*

*M-MK-Tartu-K: Too on ka juba, Interneti, mis see telefon paneb, sellele saab kaks Interneti taha.*

Tehniliste teadmiste vähesus tuleb välja ka eelpool toodud näitest, et **inimesed ei saa aru, mis asi on URL<sup>26</sup>, mis on Interneti kodulehekülje aadress**. Sellega on tugevalt seotud ka otsimisoskuste probleem, mida on pikemalt käsitletud eelnevalt (ptk 5.4).

---

<sup>26</sup> URL (*Uniform Resource Locator*) on Internetiaadress, igale Internetis olevale dokumendile või muule ressursile vastab oma unikaalne internetiaadress.

*M-MK-Tartu-K: Selleks pead teadma, milline tema see parool või seifer on, kuidas sinna sisse minna.*

*N-MK-Tartu-E: See antakse sulle ja siis seda tead ise.*

Tehniliste oskuste vähesus näitab osaliselt ka seda, et meedias edastatavad tehnikaalased saated ja kirjutised jäävad algajate jaoks tihti liialt keeruliseks. Oluline on jätkata põhioskuste süstemaatilist õpetamist koolis, kust teadmine laste- ja lastelaste kaudu levib vanematele ja vanavanematele. Vajalikuks peetakse ka põhiteadmisi tutvustavaid ajaleheartikleid ning infomaterjale.

Oluliseks barjääriks on ka **oskuste puudumine** ja **hinnang, et Internet on keeruline** ning selle kasutama hakkamine tülikas. Tihti on sellisel juhul kõige lihtsamaks **lahenduseks pehmete ekspertide** kasutamine, kes vajaliku mittekasutaja või vähekasutaja eest ise ära teeb. Valdavalt arvavad inimesed, et kui nad saaksid sobivat koolitust, tahaksid nad Internetti kasutada. Palju ilmnes ka seda, et tänased Interneti vähekasutajad või hiljuti kasutama hakanud **sooviksid oma kasutuspraktikaid laiendada**, kuid takerduvad oskuste puudumise taha.

*N-HK-Tallinn-A: Mina arvan, et ma siis võib-olla ei uita enam nii ringi, nagu praegu, võib-olla süvitsi rohkem vajaminevaid asju, aga ma olen kindel, et see huvitab mind endiselt edasi.*

Ilmselt oleks parimaks lahenduseks vähekasutajate koolitamine ning konkreetsete teenuste ja rakenduste isikukeskne tutvustamine.

### 6.2.3 STRUKTURAALSED OSKUSED

Oluliseks oskustebarjäärina tõstatus eestikeelsetes fookusgruppides **keeleoskuse küsimus**. Paljusid inimesi ajab segadusse ning kohati suisa hirmutavad ingliskeelsed veateated.

*N-HK-Tartu-Õ: Nii, et see nagu takistas, alguses ma arvasin naiivselt, et Internetis olemine on lihtsam, aga kui ma selle arvuti kätte sain, siis kurat küll, oli mul seda siis vaja, just nimelt inglise keelsed tabelid ja ei midagi, ei edasi, ega tagasi. See oli nagu mure. Nüüd on asi nagu tiba parem.*

Veateadetega toime tulemiseks on pehmed eksperdid õpetanud erinevaid strateegiaid – „ristiga kinni“, „no-ga välja“, „Kõigele yes öelda“. Üldine hoiak on siiski selline, et just vähe- ja mittekasutajate rühmas oleks eesti keelsest arvutist oluline kasu.

*N-HK-Tallinn-S: Proovid ikka ristiga välja minna või kuidagi pääseda.*

Samas on sellele arvamusele ka kriitilisi vastulauseid just nende samade „pehmete ekspertide“ poolt, kes arvutikasutust vahendavad või toetavad. Nende jaoks on keerulisem toetada arvutikasutust, mille keelt nad ei mõista.

*N-6-Tallin-A: On olemas eestikeelsed arvutid ja mina ei ole näinud, aga meil õpetaja rääkis, aga samas ta rääkis, et ta oli ka oma emale muretsenud eestikeelse arvuti ja ema oli nii õnnelik,*

*aga samas hakkas telefonikõnesid tulema, et mida see väljend tähendab. Et ega see väljend polegi, mis sa endale inglise keeles oled selgeks teinud, seal arusaadav.*

Üheks oluliseks takistuseks keelebarjääri ületamise ees on vähene teadlikkus tarkvara ja operatsioonisüsteemide keelevalikutest. Huvitav on märkida, et **keelebarjääri ei mainitud venekeelsetes rühmades**, kus arvutid ja Interneti sisu olid vaikumisi nende emakeelsed.

Väga olulise struktuuralse oskuse barjäärina saab välja tuua **otsimisoskuste puudulikkuse**. Eriti selgelt ilmneb see just vähekasutajate ja hiljuti kasutama hakanute seas, kelle jaoks on see kõige olulisem takistus väljakujunenud kasutuspraktikate muutmiseks.

*N-VK-Tallinn-M: Mina tahan küsida, et kas ma olen ise nii rumal, et äkki see kõik on olemas, aga ma ei leia üles. Ma tahaks näiteks neid kodulehekülgi, ütleme neid netiaadresse või kuidas seda kutsuda. Ma ei oska. Ma olen tahtnud palju asju otsida, aga...*

Oluline on mõista, et tänased vähekasutajad ja hiljuti kasutama hakanud on valdavalt ühe kuni kolme erineva teenusevaldkonna kasutajad ning sellega nende jaoks Internet piirdubki. Strateegiline valmisolek Internetis pakutavatest teenustest rohkem endale vajalikku leida võib küll olemas olla, kuid puuduvad kasutamiseks vajalikud oskused.

### **6.3 INTERNETI MITTEKASUTAJATE JA BARJÄÄRIDE VÕRDLUS: 2002 – 2007**

Järgnevalt võrdleme 2002. aastal ning 2007. aastal Interneti mittekasutajate hulgas läbi viidud fookusgrupp-uuringute tulemusi ning toome välja olulisimad erinevused. Siinkohal tuleb siiski märkida, et 2007. aastal end Interneti mittekasutajate hulka pidavad inimesed omavad tegelikkuses siiski kokkupuudet arvutite ja Internetiga. Seda kas siis läbi lähedaste, „pehmete ekspertide”, kes nende eest Interneti kasutavad (nt teevad ära pangamaksed). Huvitav oli ka täheldada, et mõned inimesed, kes gruppidesse värbamisel tutvustasid end Interneti mittekasutajatena, osutasid tegelikkuses siiski nn ühe-teenuse-Interneti-kasutajateks (nt Skype kasutajad välismaal lähisugulastega suhtlemiseks või Internetipanga kasutajad). Samuti olid mitmed Interneti mittekasutajad osalenud (valdavalt) Vaata Maailma koolitustel, kuid polnud sealt kaasa saanud püsivaid Interneti kasutamise harjumusi, ning seda enamasti koduste ülekordamisvõimaluste puudumise tõttu. Lisaks, mõnevõrra üllatuslik oli, et kuigi paljudel Interneti mittekasutajatel oli olemas kodune Internetiühendus. Mittekasutamise põhjustena toodi välja aja- ja oskuste puudumist.

Alljärgnevatel tabelitel on toodud olulisimad 2002 aastal ilmnunud barjääre kirjeldavad järeldused ning nendega haakuvad tendentsid 2007. aastal.

### 6.3.1 MOTIVATSIOONIBARJÄÄR 2002 – 2007

Tabel 6: Motivatsioonibarjäär: 2002 – 2007

Motivatsioonibarjäär	
Barjääri kirjeldus 2002 aastal	Kommentaar 2007 aasta uuringu baasil
<p>„Olulisimaks barjääriks Eesti ühiskonnas on asjaolu, et Interneti poolt pakutavat ei seostata isiklike vajadustega. Arvatakse, et „arvuti ei ole minu jaoks“.</p> <p>„Olemasolevad vahendid suudavad rahuldada kõiki põhivajadusi, mille osas Internet saab aidata – suhtlemine, info otsimine, asjaajamine.“</p>	<p>2002. aastal ilmnenu tõsiasi, et Interneti mittekasutajatel (ja eelkõige sagedamini vanemas vanuserühmas (50-64) olevatel inimestel) „ei seostu Internetiga midagi“, on viimase viie aastaga oluliselt muutunud. Seisukoht, et Internet on „pigem midagi kauget ja teistega seonduvat kui enda isiklikku elu puudutavat“ on asendunud seisukohaga „Internet on vajalik, et elu keskmes olla“.</p>
<p>„Olemasolevad vahendid suudavad rahuldada kõiki põhivajadusi, mille osas Internet saab aidata – suhtlemine, info otsimine, asjaajamine.“</p>	<p>Ehkki nii aastal 2002 kui ka 2007 olid Interneti mittekasutajad üldisel tasemel teadlikud Interneti kasutusfunktsioonidest, on 2007. aastal märgata olulist edasiminekut. Lisaks infootsimise funktsioonile ning pangateenustele on inimeste teadvusse tugevalt jõudnud uudised, ajalehed ja ajakirjandus ning suhtlemine (e-post, Skype).</p>
<p>„Mittekasutajad ei ole mõelnud, miks nad Internetti ei kasuta või ei tunne selle järele vajadust.“</p>	<p>2007. aastal fookusgruppides osalenud Interneti mittekasutajad oskasid välja tuua põhjused, miks nad Interneti kasutajate hulka ei kuulu. Oldi väga selgelt mõelnud selle üle, et kus ja kuidas saaks Internetti kasutada, ent oldi pööratud muudele barjääridele, eelkõige oskuste barjääridele.</p>
<p>„Arvutit on vaja kas lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel töö juures.“</p>	<p>2002. aastal oli väga kesksel kohal nägemus, et arvutit ja Internetti on vaja kas lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel töö juures. Ehkki ka aastal 2007 kohtasime taolisi seisukohavõtteid, on need pigem erandlikud ning Interneti mittekasutajad nägid Internetis potentsiaali oma elu paremaks muuta. Keskne seisukoht oli, et „arvuti ja Internet on kõigile, kes huvituvad ja oskavad.“ Samuti ollakse muutunud mõnevõrra kriitilisemaks laste kohati liigse Interneti kasutamise suhtes.</p>

### 6.3.2 OSKUSTE BARJÄÄR 2002 – 2007

Tabel 7: Oskuste barjäär: 2002 – 2007

Oskuste barjäär	
Barjääri kirjeldus 2002 aastal	Kommentaar 2007 aasta uuringu baasil
<p>„Vähene puudulike oskuste mainimine mittekasutamise põhjusena (enim mainiti ligipääsu puudumist, teisena vajaduse puudumist, kolmandana väheseid oskusi) võib näidata ka Eesti inimeste mõtteloogikat Interneti puhul – kõigepealt peab olema arvuti koos Internetiühendusega, siis peab mul tekkima vajadus ning kui tunnen, et on vaja, hakkam õppima.”</p>	<p>Valdavalt pidasid 2007. aastal mittekasutajad oskuste barjääri oma kasutama hakkamise olulisimaks barjääriks, kui ka kasutajad takistuseks, miks nad oma kasutuspraktikaid ei laienda. Üldine hoiak oli koolituste suhtes väga positiivselt meeletatud ja inimesed ootasid rohkem koolitusvõimalusi nii professionaalsete koolituste kui ka üksikisiku tasandil õppimise kaudu.</p>
<p>„Interneti kasutamise teeb nii mittekasutaja kui vähekasutaja jaoks keeruliseks arvuti ja Internetiteenuste raske kasutusloogika, sh keeleküsimus, mälu küsimus ja vähese praktika võimalus, mis omakorda toob endaga kaasa hirmu rikkuda kallist tehnika või teha midagi ennast kahjustavat (nt kanda raha valesse kohta).”</p> <p>„... kuigi inimesed on korra arvutit õppinud, on nende hoiak ebalev. Ka hilisemate vestluste käigus ilmnes, et ilma pikaajalise harjutamiseta jääb suhe arvutiga väga ebakindlaks.”</p>	<p>Need asjaolud leidsid kinnitust ka 2007. aastal. Ehkki vahepeal on läbi viidud suuremahuline Vaata Maailma poolt korraldatud koolitus arvutite ja Interneti osas, kohtasime fookusgruppides koolitusel osalenud inimesi, kes pole Interneti-kasutajateks hakanud. Lühiajalise koolitusega ning hilisema kinnistamise võimaluseta on võimatu oskuste barjääri lõhkuda. Kuigi lapsed toovad vanemad arvutikasutajate hulka, võivad nad ka olla põhjuseks, miks lapsevanemad arvutit ei kasuta. Halvustav suhtumine vanemate õppimisvõimesse viib tihtipeale nende eest infootsingu/tehingute ära tegemiseni, mis takistab inimestel endil vajalikke oskuste omandamist.</p>
<p>„Tugevad sotsiaalsed hirmud grupis õppimise või avalikus kohas Interneti kasutamise ees: kardetakse grupist maha jääda ja ei taheta näida saamatum”</p>	<p>Mõnevõrra kordusid need samad hirmud ja seekordsetes rühmades. Heade koolituste ja koolitajate olulisteks omaduseks peetakse seda, et õpetajal on aega tegeleda üksikute inimestega ning samuti ka seda, et õpetatut oleks aega üle korrata ja omal käel järele proovida.</p>
<p>„Eluaegse õppe põhimõtte mittehindamine, hinnatakse elu olemasolevates raamides, keskmisest tugevam hierarhia ja korra vajadus, keskmisest vähem pealehakkamist ja loovust – kui ette tuleb takistus, ollakse pigem valmis loobuma kui otsima uusi võimalusi ja uuesti proovima.”</p>	<p>Elukestva õppe mõtteevis ja praktikad on täna jätkuvalt vähem tunnustatud just vanemas vanuserühmas.</p>

### 6.3.3 JUURDEPÄÄSUBARJÄÄR 2002 – 2007

Tabel 8: Juurdepääsubarjäär: 2002 – 2007

Juurdepääsubarjäär	
Barjääri kirjeldus 2002 aastal	Kommentaar 2007 aasta uuringu baasil
„Tänased Interneti mittekasutajad tahaksid Interneti kasutada kodus.”	Jätkuvalt vähe- ning mittekasutajate ootus.
„Avalikku Internetipunkti (AIP) suurem osa mittekasutajatest minna ei soovi või ei saa.”	Seisukoht leidis väga tugevat kinnitust ka 2007. aasta uuringus.
„Olulisimaks takistuseks juurdepääsu puhul on majanduslikud barjäärid, mis ei võimalda arvutit koju muretseda.”	<p>Majanduslik barjäär on jätkuvalt oluline eriti madalama ja keskmise sissetulekuga rühmade seas, samuti on see silmapaistvalt probleemiks pensionäride seas. Samas on võrdlemisi madal teadlikkus arvuti ja internetiühenduse maksumuse osas.</p> <p>Levima on hakanud vanade arvutite edasi andmine vähem kindlustatud perekonnaliikmetele või arvutite kinkimine mitte vaid lastele, vaid ka vanaemadele- vanaisadele jõulukungiks</p> <p>Jäi kõlama seisukoht, et mittekasutajal või vähekasutajal ei ole arvutipoodi asja, sest nad tunnevad, et ei oska vastata arvutimüüjate küsimustele.</p>

#### Ligipääsust johtuvad barjäärid on:

- majanduslikud: arvuti ja Internetiühenduse kõrged soetuskulud ning kõrged püsikulud. Teadlikkus IKT-ga seonduvatest hindadest on samas madal ning barjäär võib olla osaliselt ülehinnatud.
- emotsionaalsed ehk psühholoogilised: väheste oskuste tõttu ei soovita suhelda IKT tarnijatega.

#### Suuremad oskustega seonduvad barjäärid on seotud:

- puudulike tehnoloogia kasutusoskustega,
- otsimisoskuste piiratusega
- puuduliku keeleoskusega (soov eesti keeles suhtleva tehnoloogia järele)

Leidub jätkuvalt ka neid inimesi, kes ei kasuta Interneti motivatsiooni puudumise tõttu. Nende hulka kuuluvad inimesed, kelle elusituatsioon on muutunud (nt seoses pensionile jäämisega) ning sellega koos on vähenenud nende motivatsioon arvuti ja Interneti kasutamiseks.

Isiklike oskuste puudumist korvatakse "pehmete ekspertide" abi kasutamiseega.

## 7 2002-2007 RAKENDATUD MEETMED NING SOOVITUSED 2008-2013

Käesolevas peatükis pakume välja soovitusi aastateks 2008–2013. Alustame tagasivaatega soovitustele aastal 2002 ning seejärel vaatame, millised on olnud arengud perioodil 2002–2007. Toimunud arenguid käsitleme lühidalt tulenevalt uurimisprojekti rõhuasetusest, milliseks oli fookusgrupp-intervjuude tulemuste tõlgendamine. Lähiaastateks antavaid soovitusi on autorid arutanud kohtumisel ekspertidega (15. jaanuaril 2008, osalejate nimekiri Lisas 3).

### 7.1 SOOVITUSED AASTAL 2002

2002. aastal esitati soovitusi edasisteks tegevusteks tuginedes Eestis läbiviidud sotsioloogilistele uurimustele, PRAXIS-e poolt teostatud intervjuudele ja ekspertfoorumile ning teiste riikide kogemuse analüüsile.<sup>27</sup> Põhiliselt keskenduti tollal soovituste väljatöötamisel "elupäevade veetjatele" ning "sinikraedele", kuna arvati, et teistesse suurematesse mittekasutajate gruppidesse kuuluvad inimesed leiavad ise tee Interneti kasutamisele ilma väga suure täiendava tõuketa.

#### 7.1.1 MOTIVATSIOONIBARJÄÄRI ÜLETAMISELE SUUNATUD SOOVITUSED

- luua Internetipõhine tervishoiuteenuste portaal. Erinevate sektorite koostöös luua spetsiaalne "elupäevade veetjatele" suunatud portaal.
- kasutada traditsioonilisi meediakanaleid tutvustamiseks sihtgruppidele arusaadavas keeles ja vormis arvuti ning Interneti kasutamise võimalusi. Selgitada Interneti kasutamise olemust ja häid külgi ning rõhutada otsest kasu, mida nende kasutajad saavad, kujundades suhtumist "Internet on kõigile." Tutvustada lihtsas vormis neid avaliku ja erasektori poolt pakutavaid Internetipõhiseid teenuseid, mille kasutamisel on koheselt nähtav majanduslik efekt ja teha seda koos algõpetusega, et asja saaks kohe ise proovida.
- avaliku ja erasektori koostöös arendada välja sihtgruppidele suunatud spetsiaalsed – võrreldes tavateenustega selgelt tajutava mugavuse ja kasulikkusega – Internetipõhised teenused. Avalikul võimul tellida äri sektorilt mitmesuguste mittekasutaja sihtgruppide jaoks vajalikke lahendusi ja/või anda maksusoodustusi nende väljatöötajatele. Sisse viia madalamad teenustasud e-teenuste kasutamisel.

---

<sup>27</sup> 2002. aastal esitatud soovitustega tutvumiseks vt Tarmo Kalvet ja Daimar Liiv, Soovitusi Interneti kasutajaskonna suurendamiseks, raamatus: Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet (toimetajad), *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused*, E-raamat, Tallinn: PRAXIS, 2002, [http://www.praxis.ee/diglohe/digitaalne\\_lohe\\_Emor\\_PRAXIS.pdf](http://www.praxis.ee/diglohe/digitaalne_lohe_Emor_PRAXIS.pdf), lk. 35-46.



- olemasolevate avaliku ja erasektori teenuste Internetiversioonide tõlkimine vene keelde ning väljatöötatavatele teenustele algusest peale venekeelse versiooni lisamine.

### **7.1.2 OSKUSTEBARJÄÄRIDE ÜLETAMISEKS SUUNATUD SOOVITUSED**

- avalik võim peaks koostöös mittetulundus- ja äri sektoriga kujundama soodsat suhtumist eluaegse õppimise kontseptsiooni. Näiteks tuleks riigil soodustada töötajate IKT alast täiendõpet maksupoliitiliste vahenditega.
- riigi ja erasektori koostöös peaks finantseerima spetsiaalsete õppeprogrammide loomist Interneti mittekasutajatele ja vastavate koolitajate välja- ning täiendõpet. Näiteks tuleks Vaata Maailma Sihtasutuse koolitusprojekti positiivse tulemuse korral viia ellu riigipoolne samalaadne projekt.
- luua võimalused õppe läbiviimiseks mittekasutajatele sobivas keskkonnas (omasuguste seltsis) ja ajal ning tuginedes emakeelele. Luua spetsiaalne metoodika vanematele inimestele arvutikasutuse õpetamiseks emakeeles, arvestades nende väiksemat võimekust õppida ja õpitut meelde jätta ning koolitada neid mitmetsüklilise programmi alusel.

### **7.1.3 JUURDEPÄÄSUBARJÄÄRIDE ÜLETAMISEKS SUUNATUD SOOVITUSED**

- luua Internetipunktid kohtadesse, kuhu mittekasutajatel on lihtne ligi pääseda ja kus neid ümbritseksid omasugused, või tagada senistes Internetipunktides neile noorematest kasutajatest eraldi ajad või eraldatud kasutuskohad. Seda tuleks silmas pidada ka avalike Internetipunktide võrgu arendamisel.
- avalikul võimul luua koostöös äri sektoriga võimalusi omandada soodsalt arvuti ja alandada Internetiühenduse kulusid.
- telekommunikatsioonioperaatorite poolt viia läbi sooduskampania olemasolevate koduarvutite Internetiga ühendamiseks.

Järgnevalt vaatleme, millised on olnud põhilised riigi poolt läbiviidud tegevused ajavahemikul 2002-2007 nende soovitude valguses.

## 7.2 BARJÄÄRIDE ÜLETAMISELE SUUNATUD PÕHILISED TEGEVUSED AASTATEL 2002 – 2007

### 7.2.1 OSKUSTE BARJÄÄRI ÜLETAMISELE SUUNATUD TEGEVUSED

Oskuste barjääri ületamisele suunatud projektidest on suuremahulisim olnud SA Vaata Maailma projekt, millega aastatel 2002-2004 pakuti tasuta arvutikoolitust ligi 100 000 inimesele.<sup>28</sup> Kursus koosnes kahest 4-tunnilisest osast, milles ühes tutvustati arvutit ning teises Interneti kasutamise võimalusi. Projekti viidi läbi ajal, mil Interneti võimalused Eestis alles hakkasid arenema ning koolitus haaras väga erinevaid sihtrühmi noortest vanadeni. SA Vaata Maailma poolt läbi viidud küsitluse andmetel hakkas üle poole koolitusel osalejaist arvutit ja Interneti kasutama.<sup>29</sup>

Vaata Maailma SA poolt 2007. aastal käivitunud projekt "Arvutikaitse 2009"<sup>30</sup> keskendub inimeste koolitamisele Interneti- ja arvutiturvalisuse valdkonnas. Eraldi on antud valdkonnas keskendutud ka lastele.<sup>31</sup> Käimasolev projekt uusi arvutit mittekasutavaid sihtrühmi ei haara, kuid juba arvutit kasutavad inimesed peaksid saama teadlikumaks Internetis varitsevatest ohtudest.

„E-kaasatuse projektkonkurss” on Sotsiaalministeeriumi poolt finantseeritav projekt, mille eesmärgiks on eakate, laste, lasterikaste perede ja puuetega inimeste igapäevaste arvutikasutamisoskuste parandamine. 2007. aastal rahastatud omavalitsuste projektid puudutavad enamasti eri sihtrühmade (puudega inimesed ja pensionärid) arvutikoolitusi. Rahalist toetust saavad 8 koolitusprojekti 21-st laekunud soovist.<sup>32</sup>

Tööturuameti tööturuteenuste ja –toetuste osakonna peaspetsialisti Marge Ojaveeri sõnul pakutakse töötutele erinevaid arvutikoolitusi vastavalt inimese personaalsetele vajadustele. Arvuti algõppe kursuse, mis sisaldab ka Interneti kaudu tööotsingu võimaluste tutvustamist, pikkuseks on keskmiselt 40 tundi. Töötuna arvelevõetud inimestele on loodud võimalused saada arvuti- ja Internetiõpet.

---

<sup>28</sup> Käesolev alapeatükk tugineb osaliselt taustauuringule Kristi Rasva, *Digitaalse lõhe ületamise algatused Eestis*, november 2007.

<sup>29</sup> Erilaid, E., Vaata Maailma otsib uusi projekte, 20.04.2004. <http://www.postimees.ee/200404/lisad/tehnoloogia/132076.php>, november 2007

<sup>30</sup> SA Vaata Maailma, Arvutikaitse, <http://www.vaatamaailma.ee/>, november 2007

<sup>31</sup> Lastearvutikaitse veeb, <http://laste.arvutikaitse.ee/est/html/>, november 2007

<sup>32</sup> Sotsiaalministeerium, Selgusid e-kaasatuse projektkonkursi võitjad,, <http://www.sm.ee/est/pages/index.html>, november 2007

Kutseõppeasutustes korraldatakse igal õppeaastal erinevaid arvutikoolitusi riikliku koolitustellimusena täiskasvanute koolituse raames. Haridus- ja Teadusministeeriumi Täiskasvanuhariduse talituse peaeksperti Inge Kiviselja sõnul finantseeritakse 2007/2008 õppeaastal 1613 inimese arvutikoolitust 21 kutseõppeasutuses. Arvuti algõpet ja Interneti kasutamise koolitust korraldatakse erinevates kutseõppeasutustes 34 kursusel ning lisaks teeb Pärnumaa Kutsehariduskeskus 10 e-Kooli ja e-maili kursust lastevanematele (üks nendest kursustest keskendub ka ID-kaardi kasutamisevõimalustele).

## 7.2.2 JUURDEPÄASUBARJÄÄR NING AVALIKE INTERNETIPUNKTIDE MUUTUNUD ROLL

Tulenevalt Eesti ühiskonnas aset leidnud majanduskasvust, elanikkonna ostuvõime kasvust, telekommunikatsiooniteenuste suhtelisest odavnemisest ja laiemast kättesaadavusest (nt WiMAX<sup>33</sup>, Eesti Energia "Kõu") ning mitmetest riiklikest initsiatiividest, on selle barjääri olulisus Eestis oluliselt vähenenud võrreldes 2002. aastaga. Levinuim viis juurdepääsubarjääri ületamiseks on nii Eestis kui mujal olnud avalikku Internetikasutust võimaldavate arvutite kasutusvõimaluse tekitamine, ent Eesti puhul saab välja tuua veel nt KülaTee projekti, mis sai alguse 1998. aastal, ja mille raames varustati kohalikud omavalitsused Interneti püsiühendusega (nn KülaTee1, 1998-2001)<sup>34</sup>. Sellele järgnes KülaTee2 (Kultuuriministeeriumi tellimisel 2000-2004), mille käigus loodi rahvaraamatukogudele Internetiühendus ning avati raamatukogudes avalikud Internetipunktid. 2005–2007 on toimunud KülaTee3 elluviimine (eestvedaja Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus ehk RIA), mille raames otsitakse riigihangete käigus Interneti püsiühenduse pakkujaid mõistliku hinnaga hajuasustusega turutõrke piirkondadesse.<sup>35</sup> Tegemist on kindlasti ühe olulisema projektiga maapiirkondades ligipääsubarjääri ületamiseks, sest sellega soodustatakse Interneti kasutuselevõttu just kodumajapidamistes.

IT Kolledži, Microsoft Eesti AS ja DHL Eesti AS poolt on aastatel 2005–2007 viidud läbi projekt "Uus algus", mille raames on ettevõtetelt ja asutustelt annetustena kogutud vananenud arvuteid ning IT Kolledži tudengite poolt uuendatutena annetati need erivajadustega lastele. Kolme aastaga on annetatud 420 arvutit.<sup>36</sup> Arvutite jagamisega on seotud ka Sotsiaalministeeriumi e-kaasatuse projekt.<sup>37</sup> Mitmed eraettevõtted, -isikud ja avaliku sektori asutused (näiteks Justiitsministeerium) on annetanud üksikannetustena lastekodudele, turvakodudele ja teistele<sup>38</sup> sotsiaalhoolekandeesutustele arvuteid ning omavalitsused on

---

<sup>33</sup> *Worldwide Interoperability for Microwave Access*

<sup>34</sup> Käesolev alapeatükk tugineb osaliselt taustauuringule Kristi Rasva, *Digitaalse lõhe ületamise algatused Eestis*, november 2007.

<sup>35</sup> Infosüsteemide Arendamise Sihtasutus, Programmist KülaTee3, <http://www.ria.ee/26245>; november 2007.

<sup>36</sup> Microsoft Eesti AS, "Uus Algus", <http://www.microsoft.com/est/emea/dhl.msp>, november 2007.

<sup>37</sup> Sotsiaalministeerium, Sotsiaalne kaasatus, <http://www2.sm.ee/kaasatus/>, november 2007.

<sup>38</sup> Justiitsministeerium, Justiitsministeerium kingib lastekodudele arvuteid, 28.12.2003, <http://www.just.ee/5869>, november 2007

aidanud Internetiühendusi luua. Probleemiks on aga endiselt see, et ühtset riiklikku koordineeritud tegevust sotsiaalselt vähekindlustatud sihtgruppidele pole.

Kõige suurem tähelepanu on läinud siiski avalike Internetipunktide arendamisele, milliste loomise toetamisega alustasid Eestis ÜRO Arenguprogramm ja Avatud Eesti Fond.<sup>39</sup> Seda initsiatiivi jätkas Vaata Maailma SA, mille toetusel loodi aastatel 2002-2004 ligi 500 Internetipunkti üle Eesti.

Täna tegutseb tüüpiline AIP kohaliku raamatukogu ruumides, arvutite kasutamine avaliku teabe hankimise eesmärgil on tasuta ning vajadusel abistab kasutajat tugitöötaja, kelleks on tavaliselt raamatukogutöötaja<sup>40</sup>. Antud uuringu tarbeks Susan Lillevälja poolt koostatud ülevaates vaadeldud seitsmest AIP-ist olid kuus avatud ka laupäeval, avalikuks kasutuseks mõeldud arvutite hulk varieerus AIP-des ühest arvutist kuue arvutini ning keskmine külastuste arv nädalas oli paarkümmend ühe arvuti kohta. Suurimate AIP-i külastajate gruppidega toodi välja 10-15 aastased poisid, 15-19 aastased noormehed ning 12-16 aastased tüdrukud. Olulisem külastajate arvu suurenemine on koolivaheaegadel (kooliealistel lastel ja noortel puudub ligipääs kooli arvutitele või pole neil muud kohta, kus ühiselt aega veeta?) ja suveperioodil (suvitajaid ning läbisõitvad inimesed?). Neljal AIP-il seitsmest on olemas ID-kaardi lugejad. Ühel AIP-il ei ole need aga seadistatud ning teisel ei ole töökorras. AIP-ides, kus ID-kaardi lugejad on töökorras, kasutatakse neid külastajate poolt põhiliselt Internetipanganduse puhul ning e-valimiste puhul.

Kolme valimisse kuulunud AIP-i eeskiri nägi ette, et külastajal peab olema eelnev arvuti kasutamise kogemus. Kuigi enamus tugitöötajad väitsid, et kedagi tagasi ei saadeta ja vajadusel osutatakse siiski abi, puudus mõnel tugitöötajal kokkupuude mittekasutajatega täielikult ning ülejäänute hinnangul moodustavad arvuti ja Interneti mitte- ning vähekasutajad AIP-de kogu külastajate arvust vaid mõne protsendi.

Võrreldes AIP-de rolli käesoleval hetkel pea kümne aasta taguse perioodiga<sup>41</sup>, on võimalik välja tuua järgnevad olulisemad muutused:

- ühe suurema muutusena võib kindlasti mainida AIP-i külastajate teadlikkust erinevatest e-teenustest. AIP-de tugitöötajad peavad praegusel hetkel AIP-i külastajate (peamiselt nooremapoolsed inimesed) arvuti- ja Internetialaseid teadmisi ja oskusi pigem heaks, mistõttu ei vaja enamus külastajaid tugitöötajate abi. Kui käesoleva uuringu andmete kohaselt vajavad abi peamiselt keskealised ning vanemad

---

<sup>39</sup> Tarmo Kalvet ja Mait Mürsepp, *Uurimus avalikest Internetipunktidest*, Tallinn: Külim, 1999.

<sup>40</sup> Käesoleva alaosa koostamisel on kasutatud Susan Lillevälja poolt koostatud uurimisaruanne, mis põhineb kuue AIP-i tugitöötajaga tehtud telefonintervjuule ning ühele näost-näku toimunud intervjuule.

<sup>41</sup> Tarmo Kalvet ja Mait Mürsepp, *Uurimus avalikest Internetipunktidest*, Tallinn: Külim, 1999.

külastajad, siis kaheksa aastat tagasi läbi viidud uuringu kohaselt vajas tugitöötajate abi üle poole AIP-de külastajatest (57%).

- Tänu Internetipõhiste teenuste arengule on muutunud ka AIP-i külastajate poolt kasutatavad e-teenused. Näiteks kasutasid 1999. aastal vaid 5% AIP-de külastajatest Internetipangandust. 2007. aastaks on Internetipangandus AIP-de tugitöötajate hinnangul üks kasutatavamaid teenuseid elektroonilise kirjavahetuse kõrval.
- AIP-ide keskmine külastajate arv nädalas on võrreldes 1999. aastaga küll kasvanud, kuid samas on see tugitöötajate hinnangul uuringu hetkeks kahe aasta taguse külastatavuse arvuga võrreldes langenud.
- Mõnes valimisse kuulunud AIP-is on arvutite arv kasvanud, kuid on ka neid AIP-e, kus arvutite arv võrreldes 1999. aastaga on vähenenud.

Intervjueeritud AIP-de tugitöötajad leidsid, et AIP-id on vajalikud ja peavad alles jääma, kuid nenditi, et saadakse hakkama vähesema arvutite hulgaga, kuna viimase paari aasta jooksul on AIP-de külastajate arv vähenenud. AIP-i tugitöötajate hinnangul hakkavad AIP-id edaspidi mängima olulisemat rolli läbisõitvate inimeste, turistide ja suvitavate inimeste jaoks või on teiseseks kasutusvõimaluseks kodus arvutit omavale inimesele.

### 7.2.3 MOTIVATSIOONIBARJÄÄR

Motivatsioonibarjäär on seotud Internetis oleva teabe vajalikkusega konkreetsetele sihtrühmadele ning 2002. aastal hinnati selle ületamist äärmiselt oluliseks: „Olulisimaks barjääriks Eesti ühiskonnas on asjaolu, et Interneti poolt pakutavat ei seostata isiklike vajadustega. Arvatakse, et “arvuti ei ole minu jaoks””.<sup>42</sup> Ajavahemikul 2002-2007 on Internetimaastikule lisandunud palju uusi teenuseid, millistest Interneti vähe- ja mittekasutajad endale selget kasu näevad (nt Skype, piletite ostmise võimalus, e-kool), ning olemasolevad on laiemalt levinud (nt e-mail, MSN). Internetipangandus on selgelt edulugu nii selles osas, kuidas on tõstetud teadlikkust teenusest, ning kuidas koos laialdase koolitustoega on teenus laiadesse massidesse viidud.

Eesti avalik sektor on olnud äärmiselt edumeelne e-teenuste arendamisel, nt<sup>43</sup>:

- Riigiportaal<sup>44</sup>, mis koondab riigi tasemel kõik olemasolevad e-teenused ning pakub erinevat teavet nii ettevõtja, kodaniku kui ametniku vaatepunktist, on teenuste- ja teabeportaali ühendamise tulemusel väga mugav kasutada ühiskondlikult aktiivsele kodanikule.

---

<sup>42</sup> Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet (toimetajad), *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused*, E-raamat, Tallinn: PRAXIS, [http://www.praxis.ee/diglohe/digitaalne\\_lohe\\_Emor\\_PRAXIS.pdf](http://www.praxis.ee/diglohe/digitaalne_lohe_Emor_PRAXIS.pdf), 2002.

<sup>43</sup> Käesolev alapeatükk tugineb osaliselt taustauuringule, mille koostas Kunnar Kukk: *Eesti Interneti keskkonna arengud viimase viie aasta jooksul*.

<sup>44</sup> [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee)

- E-maksuameti kasutajate arv on kasvanud 80%-ni võimalikest Maksuameti teenuse tarbijatest. Maksu- ja Tolliamet on teinud ka personaalseid pöördumisi juriidiliste isikute poole, innustamaks Interneti mittekasutajaid kasutama e-teenust.<sup>45</sup> Ilmselt on Maksuameti aktiivne teavitustöö pikaajase kogemuse tulemus, sest e-maksuamet on tänaseks tegutsenud juba pea 8 aastat.
- Riigikantselei algatusel on kodanikele, kodanikeühendustele ja huvigruppidele riigivalitsemise küsimustes kaasärääkimiseks loodud Osalusveeb<sup>46</sup>. Sarnaste eesmärkidega on ka 2001. aastal portaal Täna Otsustan Mina (TOM)<sup>47</sup>, mis kahjuks ei saavutanud loodetud populaarsust.
- Eesti on esimene riik maailmas, kus kodanikel võimaldati poliitilistel valimistel anda oma hääl üle Interneti, esimest korda 16. oktoobril 2005. aastal aset leidnud kohalike omavalitsuste valimiste ajal. Üle Interneti valimisedeli allkirjastamist võimaldab ID-kaardil baseeruv süsteem ning seda võimalust kasutas kohalike omavalitsuste valimiste käigus 9 287 inimest ehk 1,85% kõigist hääletajatest.<sup>48</sup> Samal suunal töötati edasi ja Eestist sai ka esimene riik maailmas, kus kasutati e-hääletamist parlamendi valimistel. E-hääletamise teel andis oma hääle märtsis 2007 kokku 30 275 ehk 5,4% osalenud hääletajatest.<sup>49</sup>

Seda edu on tunnustatud ka rahvusvaheliselt. Nii näiteks on veebipõhiste avaliku sektori teenuste kättesaadavuse poolest Eesti sooritus tiptasemel, edestades enamusi EL-i liikmesriike. Suur on ka selliste teenuste osakaal, mille puhul saab kogu menetluse teostada elektrooniliselt: enam kui 75% pakutavatest avaliku sektori teenustest on täiesti e-kanalite vahendusel menetletavad teenused, mis on tunduvalt üle EL keskmise taseme.<sup>50</sup>

Avaliku sektori viimase aja arengud on seotud ID-kaardi elektrooniliste kasutusvõimaluste laiendamisega. Samuti on mitmed erasektori mahukad algatused seotud ID-kaardi kasutamise motiveerimisega ja propageerimisega ning haakuvad SA Vaata Maailma, Sertifitseerimiskeskuse ning pankade tegevusega. ID-kaardi populariseerimist toetab ka Informaatiikanõukogu, kelle soovitusel püüavad nii era- kui avalik sektor aastaks 2009 minna turvalisuskaalutlustel üle erinevates e-teenuste süsteemides ainult ID-kaardi või mobiil-ID

<sup>45</sup> Pressiteade: Maksuamet tuletab meelde e-maksuameti eeliseid paberi ees, 06.09.2007, <http://www.emta.ee/?id=21921&tpl=1026>, november 2007

<sup>46</sup> [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

<sup>47</sup> [www.eesti.ee/tom](http://www.eesti.ee/tom)

<sup>48</sup> vt The National Election Committee, *Municipal elections 2006*, <http://www.vvk.ee/english/report2006.pdf>, 2006.

<sup>49</sup> vt Trechsel, Alexander, H. *Report for the Council of Europe. Internet voting in the Parliamentary Elections in Estonia*. [http://www.vvk.ee/english/CoE%20and%20NEC\\_Report%20E-Voting%202007.pdf](http://www.vvk.ee/english/CoE%20and%20NEC_Report%20E-Voting%202007.pdf), 2007.

<sup>50</sup> Vt Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf), 2006.

põhisele autentimisele.<sup>51</sup> Täna on Eestis on avalikult igale ID-kaardi omanikule kättesaadavaks tehtud vähemalt 40 veebilehte<sup>52</sup>, kus saab isikutuvastusvahendina kasutada ID-kaarti. Interneti-kasutajad saavad end autentida 15 Eesti ametiasutuse veebilehel. Võrreldes erasektori poolt pakutavate ID-kaardi lahendustega on avaliku sektori veebilehete tehniline teostus lihvitud. Lisaks on ka püütud anda sisulisi põhjuseid neid veebe kasutada, sest ID-kaardi abil võimaldatakse ligipääs andmekogudele alates pensionimaksete täielikust ajaloost kuni isikuga seotud teadustööde ülevaateni välja. 25-st Eesti erasektori ID-kaardi toega veebilehest üheksa kuulub pankadele.<sup>53</sup>

Eelpoolmainitud algatused ja kampaaniad erasektori vahendusel on kindlasti tervitatavad infoühiskonna arengu kiirendajana, kuid neil on peaaegu olematu mõju infokihistumise vähendamise mõttes. Täna Interneti mittekasutajatele, vähekasutajatele ja hiljuti kasutama hakanute kohta kehtib jätkuvalt 2002. aastal välja käidud soovitus “elupäevade veetjatele” suunatud portaali ja täiendava infosisu loomise osas.

Oluliseks abiks motivatsiooni barjääri ületamisel on olnud sotsiaalsed võrgustikud. Mida laialdasemalt Interneti kasutatakse inimeste vahelises suhtluses, seda rohkem tõmmatakse kaasa ka veel Interneti mittekasutavaid lähedasi. Fookusgrupi uuringute tulemused näitasid, et Interneti kasutajatel on väga raskes meenutada lähedasi või tuttavaid, kes Interneti ei kasuta, samas mittekasutajatel oli selliseid lähedasi oluliselt rohkem. Sotsiaalsete võrgustike üha tugevnevat rolli on toetanud ka mitmed e-teenuste alased arengud. Üha laiemalt levinud Web 2.0 idee<sup>54</sup> ning kasutajate võimalused ise sisu luua ja jagada, on kindlasti väga atraktiivsed ennekõike just nooremate ja oskajamate Interneti-kasutajate jaoks. Üha laialdasem blogide kasutamine nii ettevõtete kui ka eraisikute poolt suurendab kindlasti dialoogilise kommunikatsiooni võimalusi teatud gruppide vahel, kuid see ei ole kahjuks ülemäära laialdaselt levinud tegevus. Samas on igaühe võimalus olla autor, osaleda ja öelda valjult välja oma mõtted, viinud ka esimeste sotsiaalsete liikumiseni, mis Internetist välja on kasvanud.<sup>55</sup>

Üheks oluliseks sotsiaalse võrgustiku teemaliseks muudatuseks viimase viie aastaga on olnud Rate.ee – fenomen, mis täna ühendab väidetavalt neljandikku eestimaalastest<sup>56</sup>. Ettevõtmise alustajale miljoneid teeninud lehekülg ühendab erinevaid suhtluskanaleid, liites Internetile

---

<sup>51</sup> Informaatikanõukogu 25.09.2007 istungi kokkuvõte, <http://www.riso.ee/et/koordineerimine/IN/IN070925>, november 2007

<sup>52</sup> Käesolev alapeatükk tugineb osaliselt Rauno Veri poolt tehtud taustauuringule *ID-kaardi kasutamisest isikutuvastusvahendina Eesti võrgulehtedel*, 2007.

<sup>53</sup> Rauno Veri, *ID-kaardi kasutamisest isikutuvastusvahendina Eesti võrgulehtedel*, 2007.

<sup>54</sup> <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

<sup>55</sup> Vt nt <http://www.maavald.ee/uudised.html?rubriik=&id=746&op=lugu>; <http://kultuur.edu.ee/~tiithe/iraak/>; <http://www.hot.ee/elpsratifitseerimine/>.

<sup>56</sup> <http://www.postimees.ee/060406/esileht/majandus/197203.php>

ka mobiiliteenused. Rate.ee pole kindlasti ainult noorimate Interneti-kasutajate rakendus, kuid kõige vanemad rühmad, keda me antud uuringus oleme kõige enam uurinud, jäävad selle rakenduse mõjualast välja.

Olulisteks rakendusteks, mis aga on vanemaid inimesi Interneti juurde toonud (vähemalt kaudselt), on foto- ja videomajutused. Pere-, laste- ja reisipildid liiguvad digifotoaparaatide ajastul pigem Interneti, kus neid saavad vaadata ka eemal viibivad vanavanemad. Samas on ka need teenused pigem passiivseks tarbimiseks, kus vähekasutajale näidatakse kätte vajalikud liigutused, kuidas ta saab pilte vaadata, kuid ise piltide üles riputamise ja valdavalt nemad ei tegele. Fotoalbumite Internetist vaatamine on samuti pigem selline mitte-kasutaja teenus, mille puhul inimene ei pruugi endale teadvustadagi, et ta selle käigus Interneti kasutab ning Interneti kasutuspraktikaid see ka ilmselt laiendada ei aita.

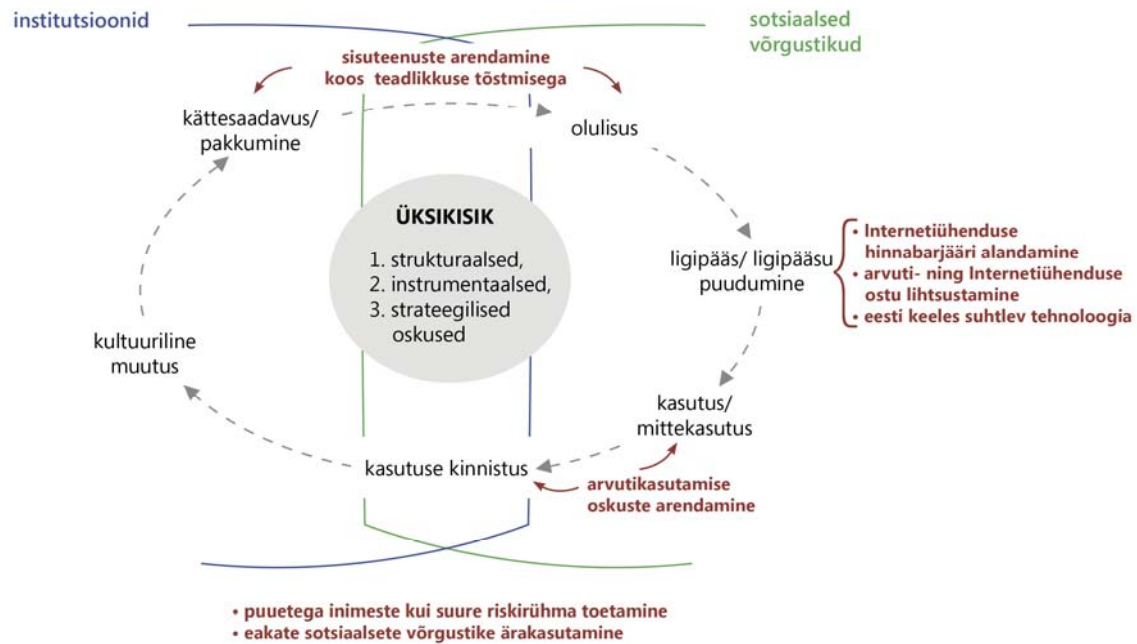
### **7.3 SOOVITUSED 2008-2013**

Lähtuvalt sissejuhatavas osas esitatud teoreetilisest IKT kasutuselevõtu protsesside mudelist (vt peatükk 1), oleme soovitusel organiseerinud vastavalt vajadusele ületada konkreetseid barjääre, mis takistavad inimesi Interneti-teenuseid kasutamast või kasutama hakkamast (vt peatükk 6). Joonisel 16 on esitatud seitse soovitusi ning nende seos erinevate IKT kasutuselevõtmise aspektidega. Autorite hinnangul on nende soovitusete elluviimisel kõige suurem mõju barjääride ületamisele.

Soovitusete paremaks mõistmiseks on oluline näha neid infokihistumise kontekstis – kõik soovitusete on suunatud nii olemasolevate kasutajate Interneti kasutamise praktikate laiendamisele kui ka uute Interneti-kasutajate lisandumisele. Kohustus Interneti kasutuselevõtu barjääride ületamisele kaasa aidata tuleb inimese põhiõigustest (kõigil on õigus võrdsetele võimalustele) ning vähendades erinevatest Interneti kasutamise võimalustest tulenevat ühiskondlikku kihistumist, toetame võrdseid võimalusi kõigile inimestele.

Soovitusetest kolm on suunitletud ligipääsubarjääri ületamisele, üks arvutikasutamisoskuste parandamisele ning üks sisuteenuste arendamisele koos teadlikkuse tõstmisega. Kaks soovitusete on läbivad s.t. puudutavad kõiki arvuti- ja Internetikasutust mõjutavaid elemente.





Joonis 16: Soovitused infokihistumise vähendamiseks

### 7.3.1 ARVUTI JA INTERNETI KASUTAMISE OSKUSTE ARENDAMINE

Arvuti ja Interneti kasutamise oskuste vähesust pidasid barjääriks nii Interneti mittekasutajad kui ka -kasutajad. Ehkki Eestis on teostatud mitmesuguseid arvuti- ja Internetikoolitusi, näitas eelnev analüüs, et neist kõige populaarsema Vaata Maailma SA arvutikoolitusi peeti liiga lühikeseks ja liiga kiiresti edasi liikuvaks ning tihtipeale kasutajakaageiks.

Siinkohal kordame üle 2002. aastal esitatud soovitusi, et riigi ja erasektori koostöös peaks korraldama Interneti mittekasutajatele (ning ka vähekasutajatele ja hiljuti kasutama hakanutele) (täiend)koolitusi. Üheks selgeks võimaluseks oleks Vaata Maailma Internetikoolituse laadse ettevõtmise kordamine. Samuti pakuvad täna sihtgruppidele koolitusi ka Tööturuamet ning näiteks kutseõppeasutused. Nende koolitustega tuleb jätkata, ehkki ka koolituse sisu kasutajate ootustele vastavamaks teha.

Tuginedes fookusgrupp-intervjuude analüüsile, saame väita, et **head koolitust** kirjeldab alljärgnev:

- heade koolituste ja koolitajate olulisteks omaduseks peetakse pühendumist – seda, et õpetajal on aega tegeleda üksikute inimestega, ning seda, et õpetatut oleks aega üle korrata ja omal käel järele proovida
- koolitused peaksid andma julgust asju ise edasi uurida ning lähtuma kasutaja vajadusest, nii et ka edaspidi õpitut iseseisvalt pidevalt üle korrataks

- koolitav grupp peaks olema väike ning koosnema samaealistest (või samalaadsete huvidega) inimestest
- koolitused peaksid olema kas täiesti tasuta või väga väikese tasu eest (mõniseda krooni algõppe eest)
- koolitusel omandatut peab olema võimalik hiljem kinnistada.

Tihti peale on inimeste Internetikasutus võrdlemisi piiratud. Ehkki huvi täiendatavate teenuste kasutusevõtuks on olemas, ei leita neid lihtsalt üles. Seetõttu on uurijate hinnangul vaja arvutikasutuse koolitust, mis keskenduks **otsimisoskuste õpetamisele**. Taoline otsimisoskuste koolitus hõlmaks endas nii Eesti populaarsemate otsingumootorite kui ka nt *Google* otsingumootorite kasutamise õpetamist.

Tänased arvuti- ja Internetikasutamise **õppematerjalid** vajavad arendamist just kasutajakeskse vaate ning otsimisoskuste tutvustamise osas. Teadlikkust taolisest õppematerjalist tuleb sihtgruppide seas tõsta läbi meedia, raamatupoodide ja raamatuklubide listide jms.

Üheks võimaluseks oleks ka senisest suurema rõhuasetuse asetamine tänastele **avalikele Internetipunktile (AIP) kui nõuandepunktile**. AIP-i roll algtaseme juhendamise juures võiks suurened, kui oleks avalikult välja kuulutatud kord nädalas vähe- või mittekasutaja päev, mis julgustaks sihtgruppidesse kuuluvaid inimesi AIP-isid külastama. AIP võiks olla püsivalt nõuandepunkt, kus vastav spetsialist annab nõu ja juhendab, kuidas inimesi huvitavate lehtedeni jõuda. Selleks nõuandjaks võib olla püsiv AIP-i töötaja, kelleks üldjuhul on raamatukogutöötaja, kelle tööfunktsioonide tuleks laiendada ning kellele tuleks ka täiendkoolitust pakkuda. Selline AIPides toimuv koolitus ja nõustamine vääraks ka eraldi meedias tutvustamist.

Tuginedes Internetipanga laiadesse massidesse (sh Interneti mittekasutajate) juurde viimise kogemusele (pankade tellerid tutvustamas Internetipanga kasutusvõimalusi pangakontoris) oleks soovitatav kaaluda **avaliku sektori e-teenuste kasutamise oskuste tutvustamist** kohtades, kus inimesed täna avaliku sektoriga suhtlevad (nt pensioniamet, haigekassa, kohalikud omavalitsused). Analoogselt pangale võiks kohapealne konsultant tutvustada võimalusi vastavate (rutiinsete) teenuste Interneti vahendusel kasutamiseks. Mitmetel suurematel kohalikel omavalitsusel on eraldi infosaalid ning need oleks just kohad, kus inimestele nt vastavate omavalitsuste veebisaitide ja e-teenuseid tutvustada. E-kooli funktsioone ja võimalusi oleks põhjendatud tutvustada lastevanematele koolide juures.

Arvutikasutamise oskuste arendamist tuleb näha kui **osa elukestvast õppest**: vanemaealisi tuleb aktiivsemalt kaasata elukestvasse õppesse ning nende õppes tuleb suurt tähelepanu pöörata IKT kasutamisoskuste laiendamisele.

### 7.3.2 INTERNETIÜHENDUSE HINNABARJÄÄRI LÕHKUMINE

Autorite hinnanguil on tõenäolisimaks kohaks, kus Interneti mittekasutajad Internetiga põhjalikult tutvust teevad ning teised oma kasutamispäraseid laiendavad, just Internetiühendusega koduarvuti.

Internetiühenduse hind tõstatab olulise ligipääsubarjäärina ning sellel on kahesed põhjused.

Esiteks on hajuasustusega piirkondades oluliseks takistuseks puuduv või nõrk konkurents Internetiühenduse teenusepakkujate vahel, mis madalama sissetulekuga elanikele tähendab kõrgeid ühekordseid kulusid Internetiühenduse seadmetele ning kõrget kuumaksu. Telekommunikatsiooniturul toimuvatel arengutel (WiMAX, Eesti Energia "Kõu") ning riigi poolt elluviidava projektil „Külatee 3” on oluline seda barjääri alandav mõju. Barjääride esinemist konkreetsete leibkondade lõikes oskavad kõige paremini siiski hinnata kohalikud omavalitsused ning võimaluse korral võiks just nemad **abivajajaid toetada** (seda nt läbi Internetiühenduse sisseseadmise kulude osalise kompenseerimise ja/või Internetiühenduse kuumaksu osalise subsideerimisega). Mõned kohalikud omavalitsused on ka asunud WiFi ühenduse kaudu piiratud kiirusega nn „munitsipaal-Interneti” pakkuma, mille kasutust tuleks analüüsida ning vajadusel laiemalt levitada. Viimane ühendus on siiski sobivam laptop-arvuti kasutajatele, milliseid vanemaealise elanikkonna osas on vähe.

Teisalt, **teadlikkus** Internetiühenduse hinnast ning seonduvast kiirusest on madal. Intervjuueeritute hulgas esines inimesi, kelle hinnanguil turul madalama hinnaga paketid ei rahulda ühenduskiiruse osas nende vajadusi. Samas, neid huvitavate teenuste kasutamiseks olid kõnealused ühenduskiirused igati piisavad. Seega võiks telekommunikatsioonioperaatorid põhjalikumalt selgitada kõige soodsamate hindadega pakettide võimalusi. Näiteks võiks kirjeldada konkreetseid teenuseid, mida sellega kasutada saaks (kõne all olevatele rühmadele huvipakkuvate teenuste osas vaata alapeatükki 4.5).

### 7.3.3 ARVUTI- NING INTERNETIÜHENDUSE OSTU LIHTSUSTAMINE

Üheks barjääriks on nn emotsionaalsete soetuskulude barjäär ehk barjäär, mis takistab inimestel arvutit osta või Interneti püsiühenduse tüüpi valida, sest sellega seonduv tundub olevat liialt ekspertteadmise vallas ning mitte jõukohane „tavalisele inimesele”. Uuringust tuli välja võrdlemisi üksmeelne hinnang, et arvutipoodi või telekommunikatsioonioperaatori juurde pole mittekasutajal või vähekasutajal asja, sest nad tunnevad, et ei oska müüjate

spetsiifilistele küsimustele vastata. Ostetud arvuti või Internetiühenduse seadistamiseks tuntakse samuti vajadust eksperdi abi järele.

Seega on nõudlus **sihtgrupi vajadustele kohaldatud arvuti** järele. Selleks võiks olla arvuti, kuhu on eelinstalleeritud enim kasutust leidvad rakendused (nii operatsioonisüsteem kui ka rakendused, soovitatavalt eesti keeles, pikemalt allpool) ning ideaalis võiks taolise arvuti koju tarnimine olla korraldatud müüjafirma poolt koos arvuti ülesseadmisega kodus. Arvutiga võiks kaasas olla õppematerjal, mis juhendab samm-sammult kasutajat alates arvuti sisselülitamisest kuni lihtsamate teenuste kasutamiseni. Samas peaks taolise arvuti hind olema taskukohane (nt mitte ületama poolt keskmisest palgast).

Siinjuures on oluline ka sihtgruppidele mõistetavas keeles taolisest arvutist teavitamine. Hoiduda tuleks tehnilistest üksikasjadest ning pigem kirjeldada peamist kasutajarühma või -kasutusvõimalusi.

#### **7.3.4 EESTI KEELES SUHTLEV TEHNOLOOGIA**

Erinevalt venekeelsetes fookusgruppides kõlanust toodi eestikeelsete osalejate poolt välja arvutikasutamisega kaasnevad keeleprobleemid. Ehkki ka täna on olemas eestikeelseid operatsioonisüsteeme ja eestikeelseid kasutajaliidese täienduspakette, olid inimesed enamjaolt kasutanud inglisekeelset operatsioonisüsteemi ning rakendusi, mida peeti väga ebamugavaks. Eraldi vajab märkimist asjaolu, et kuna võõrkeelne veateadete tekst ei ole inimestele enamasti arusaadav, põhjustab see kasutajates märkimisväärset ebakindlust.

Seega on tänastel sihtrühmadel ootus, et **arvuti suhtleks nendega eesti keeles**. Ka arvutimüüjad võiksid ostjaid taolistest alternatiividest teadvustada. Eestikeelset tarkvara tuleks ühtlustatult kasutada ka arvutikoolitustel.

#### **7.3.5 SISUTEENUSTE ARENDAMINE KOOS TEADLIKKUSE TÕSTMISEGA**

Ehkki tänastele Interneti mittekasutajatele, vähekasutajatele ning hiljuti kasutama hakanutele on palju huvipakkuvaid teenuseid juba olemas, on **eestikeelse sisu** edasi arendamine vajalik, kuna koos kasutamisega kasvavad ka ootused sisu osas.

Suurimad ootused täiendavate sisuteenuste puudutavad **sihtgruppide huvisid ja hobisid**. 2002. aastal oli välja pakutud soovitus luua spetsiaalne vanematele arvutikasutajatele suunitletud portaal. See soovitus on asjakohane ka tänasel päeval. Lisaks tervishoiualastele informatiivsetele materjalidele, mis on suunatud just vanematele Interneti-kasutajatele, võiks portaal sisaldada ka infot erinevate levinumate hobide ja harrastuste kohta, uudiseid, foorumeid omavaheliseks suhtlemiseks ja ka lihtsamaid õpetusi, kuidas Internetist uusi ja

huvitavaid asju leida. Sihtgruppidele pakuvad näiteks huvi Eestis puhkamisvõimalusi tutvustav info (nt Riigimetsa Majandamise Keskuse matkarajad ja puhkemajad) ja kultuur (nt muuseumide kogud). Senisest enam tuleb iga riikliku digiteerimisprojekti ja teenuste Internetiseerimise juures analüüsida kasutajate rolli hilisemas projekti kasutuses.

Meedia (sh Interneti roll) **venekeelse elanikkonna integratsioonis** on oluline ning seetõttu tuleks suurendada venekeelse informatsiooni pakkumist nii avalikust, kolmandast kui ka erasektorist.

**Sisuteenuste arendamist tuleb teostada käsikäes koos teadlikkuse tõstmisega.** See puudutab nii teadlikkuse tõstmist olemasolevast kui ka loodavast infosist. Arvestades sihtgruppide üldist meediatarbimist, oleks võimaluseks Internetiga seonduvat tutvustada olemasolevate meediakanalite vahendusel (sh populaarsed Eesti päritoluga teleseriaalid). Infovoldikud koos Interneti-aadresside ja teenuste tutvustusega on, arvestades tänast infootsingu oskuste madalat taset, samuti olulised (nt Tartu linnakodaniku voldik koos Interneti-aadressidega oli olnud paljudele inimestele abiks). Sihtgruppidel on ka ootus, et kirjutavas meedias võiks nende huvisid ja hobisid käsitletavate artiklite juures olla Interneti-aadresside viited.

Fookusgruppides osalejad olid ka huvitatud suuremast **kaasatusest** ühiskondlikku ellu. Kuigi sihtgrupid täna ei näe Internetil rolli oma mõtete levitamisel, võiks nt „Osalusveeb” pikemas perspektiivis olla sihtgruppidele huvitavaks sisuteenuseks. Nii selle kui ka muude arendatavate Interneti-teenuste juurde peaks kohustuslikuna kuuluma ka tutvustuskampaania, sest ka kogunud kasutajate jaoks ei piisa lehekülje või rakenduse Internetti riputamisest, vaid tuleb teadvustada selle teenuse olulisust.

### **7.3.6 PUUETEGA INIMESTE KUI SUURE RISKIRÜHMA TOETAMINE**

IKT võimaldab oluliselt tõsta puuetega inimeste elukvaliteeti. Samas on puuetega inimeste IKT kasutust takistavad barjäärid väga mitmekülgsed. Siia alla käivad puuetega inimestele sobivate e-teenuste vähesus (mis võib põhjustatud olla nt potentsiaalsete kasutajate madalast arvust), neile vajaliku spetsiifilise riist- ja tarkvara vähene levik ning ka ühiskonna madal teadlikkus probleemidest ning lahendustest. Olukorda parandaks vastavasisuliste konkursside korraldamisega jätkamine (nt on autorite hinnangul mõjus Sotsiaalministeeriumi „E-kaasatuse projektikonkurss”) ning nende rahastamise suurendamine.

### **7.3.7 EAKATE SOTSIAALSED VÕRGUSTIKUD**

Eakate sotsiaalsete võrgustike rakendamine võimaldaks ületada selle rühma jaoks kõiki kasutuselevõtu barjääre.

Üheks soovitusel oleks arvuti- ja Internetiteemaatika tutvustamine **eakate huvikeskustes** (nt pensionäride päevakeskused). Taoline soovitus oli esitatud ka 2002 aastal, mil soovitati luua spetsialiseeritud ligipääsukohad "elupäevade veetjate" nn kogunemiskohtades (nt huvialaorganisatsioonides) ning neis nähti suurt mõju kui oskusliku ja aktsepteeritud õpetaja poolt tutvustatakse konkreetseid teenuseid. Seejuures võiksid **aktiivsemad eakad ise olla õpetaja ja mentori rollis**, ent selleks on omakorda vaja läbi viia eakamate koolitajate koolitus.

### 7.3.8 TEOSTAJAD: KOOSTÖÖ AVALIKU, ERASEKTORI JA KOLMAS SEKTORI VAHEL

Käesolevad soovitused on paljuski üles ehitatud erinevate sektorite koostööle. Osa soovitusi puudutavad selgelt erasektorit (nt toodete kohaldamine, kommunikatsioon), teised aga avalikku sektorit (kasutajasõbralike e-teenuste arendamine, nendest teavitamine), aga olulisimaks peame kolmanda sektori rolli tänaste sihtgruppide Interneti kasutamispriktikate muutmisel.

Kolmas (ka mittetulunduslik, valitsusväline) sektor on kodanikualgatuse ja vabatahtlikkuse põhimõttel kasumit mittetaotlevate ühenduste ja huvigruppide vormis toimiv üks ühiskonna keskne osa. Just kolmandasse sektorisse kuuluvad mitmed organisatsioonid, mis on võtmeks tänaste mittekasutajate juurde (nt puuetega inimesed). Nende organisatsioonide suurem kaasamine tagaks soovitude elluviimise suuremas süsteemsuse kui ka jätkusuutlikkuse.

Kolmanda sektori potentsiaal on oluline nii paindlike lahendusvõimaluste (sh vabatahtlikud ning sotsiaalse ettevõtluse võimaluste ärakasutamine) kui ka sotsiaalsete võrgustiku (nt külaseltsid, kassi-koeraomanike virtuaal-võrgustikud) tähenduses. Uueks kodanikuühiskonna ja erasektori sümbioosiks on kujunemas nn sotsiaalne ettevõtlus, kus sotsiaalsete probleemidele pakuvad lahendusi kasumit mittetaotlevad, ent isemajandavad organisatsioonid (nt taaskasutus-initsiatiivid, rahvatervise-alane koolitus töökohtades).

Perioodil 2002-2007 on Eestis käivitatud mitmeid initsiatiive digitaalse lõhe ning infokihistumise ületamiseks, ehkki suur osa projektidest keskenduvad arvutit ja Interneti juba kasutavatele inimestele. Ajavahemikul 2002-2007 on aset leidnud Interneti-kasutajate arvu kasv, mis on mõjutatud mitmetest initsiatiividest, kuid samas ei ole Interneti kasutajate arvu kasv ühtlustanud erinevaid kasutuspraktikaid – jätkuvalt on enam levinud ühe-kahe teenuse kasutamine.

Kohustus Interneti kasutuselevõtu barjääride ületamisele kaasa aidata tuleb inimese põhiõigustest (kõigil on õigus võrdsetele võimalustele) ning soovitused perioodiks 2008-2013

oleksid alljärgnevad:

1. Arvuti ja Interneti kasutamise oskuste vähesust pidasid barjääriks nii Interneti mittekasutajad kui ka –kasutajad ning seetõttu **tuleb jätkata vastavate koolituste korraldamisega**. Koolituste vormi tuleb siiski kohaldada sihtgruppidele sobivamaks ning samuti tuleb arendada koolituste sisu. Avalikke Internetipunkte tuleks samuti rohkem kasutada koolitus- ja nõuandekohtadena. Avaliku sektori e-teenuseid võiks samuti tutvustada kohtades, kus inimesed täna avaliku sektoriga enam suhtlevad.
2. Autorite hinnanguil on tõenäolisimaks kohaks, kus Interneti mittekasutajad Internetiga põhjalikult tutvust teevad ning teised oma kasutamispädevusi laiendavad, siiski Internetiühendusega koduarvuti. **Internetiühenduse hind tõstataks olulise ligipääsubarjäärina** ning seetõttu tuleb kasutada erinevaid võimalusi lõpptarbijale Internetiühenduse hinna alandamiseks või kulude osaliseks kompenseerimiseks. Teisalt on vaja **tõsta teadlikkust** Internetiühenduse hinnast ning teenustest, mida isegi odavamate pakettidega on võimalik kasutada.
3. Üheks barjääriks on nn emotsionaalsete soetuskulude barjäär ehk barjäär, mis takistab inimestel arvutit osta või Interneti püsiühenduse tüüpi valida, sest sellega seonduv tundub olevat liialt ekspertteadmise vallas. Seega, on olemas **nõudlus sihtgrupi vajadustele kohaldatud arvuti järele**.
4. Tänapäeval on ootus, et arvuti suhtleks nendega **eesti keeles** ning selliste võimalustest võiks arvutimüüjad ostjaid teavitada ning arvuteid taoliselt seadistada.
5. Ehkki sihtgruppidele on palju huvipakkuvaid teenuseid juba olemas, on **eestikeelse sisu** edasi arendamine vajalik, kuna koos kasutamisega kasvavad ka ootused sisu osas. Koolituste kaudu on võimalik edendada inimeste infootsimise oskusi, aga üldiselt tundus olevat siiski vajadus **vanematele arvutikasutajatele suunitletud portaali** järele ning kasutajakesksete teenuste järele. **Venekeelse informatsiooni** pakkumist tuleb samuti suurendada. Sisuteenuste arendamist tuleb teostada käsikäes koos **teadlikkuse tõstmisega**.
6. IKT võimaldab oluliselt tõsta puuetega inimeste elukvaliteeti. Samas on **puuetega inimesi puudutavad barjäärid** väga mitmekülgsed ning nende ületamisele tuleb suurt tähelepanu pöörata.
7. **Eakate sotsiaalsete võrgustike rakendamine** võimaldaks ületada selle rühma jaoks kõiki kasutuselevõtu barjääre. Nii võiks IKT-ga seonduvat tutvustada eakate huvikeskustes.

Käesolevad soovitused on üles ehitatud **erinevate sektorite koostööle** ning olulisimaks peame kolmanda sektori rolli tänaste sihtgruppide Interneti kasutamispädevuste muutmisel.

## LISAD

### LISA 1: FOOKUSGRUPP-UURINGU KIRJELDUS

Fookusgruppide uuringut kasutatakse mitmetele erinevatel viisidel, kuid antud uuringus olid fookusgrupid oluliseks vahendiks, teada saamaks inimeste hoiakuid, arvamusi ja igapäevaseid tegevuspraktikaid, mis on seotud Interneti ja arvutitega. Järgnevalt anname väikese ülevaate fookusgrupi meetodist tuginedes Tartu Ülikooli Ajakirjanduse ja Kommunikatsiooni instituudi dotsent Triin Vihalemma Meedia ja Kommunikatsiooni Uurimismeetodite kursuse materjalidele.

Fookusgrupi eesmärgiks on inimeste omavaheline suhtlemine ja vastasmõju, kus ühe vastaja arvamus meenutab teistele antud teemaga seotud asju. Intervjuu struktureeritud kava võimaldab vaba vestluse vormis siiski süvitsi uurida valitud teemat. Fookusgrupi meetodika eeliseks on paljude uute ideede genereerimine, kuid probleemiks on võimetus süveneda konkreetsetesse vastustesse. Üldiselt on fookusgrupis keeruline arutada sotsiaalselt tundlike teemasid, kus teiste grupiliikmete surve võib hakata vastu töötama üksikisiku grupist erineva arvamuse avaldamisele, kuid sellist probleemi on võimalik oskusliku grupidünaamika juhtimisega mõnevõrra ennetada. Ka antud uuringus, kus jututeemaks oli Interneti mittekasutamine, kippusid domineerima kasutamise suhtes soosivamad arvamused ja seetõttu erinevad tulemused mõnevõrra statistiliselt esindusliku küsitluse tulemustest fookusgruppide optimistlikuma meelestatuse suunas.

Keskmiselt kasutatakse uuringutes 3-4 fookusgruppi ning sotsiaalse surve vältimiseks püütakse grupe kas hoiakute või sotsiaal-majandusliku staatuse lõikes hoida võimalikult sarnased. Käesolevas uuringus viidi ajavahemikul 30. oktoober kuni 8. november 2007 läbi kokku seitse fookusgrupi-intervjuud. Inimesi värvati lähtuvalt nende hoiakutest ning grupi värbamise ja läbi viimise loogilisuse säilitamiseks olid seatud täiendavad filtrid vanuse (inimesed olid 35-65 aastased) ning soolise tasakaalu (eesmärk oli, et kõikides gruppides oleks vähemalt kolmandik vastajatest meessoost) jaoks. Üldiselt on fookusgruppi väga raske osalema saada meesterahvaid ning tihtipeale ka paljud need, kes on lubanud osaleda, jäävad tulemata. Fookusgruppide värbamise ebakindluseks on ka see, et mõnikord saadetakse enda asemel vestlusringi keegi teine.



**Intervjuude eesmärgiks oli uurida:**

- missugused on erinevate segmentide arvuti- ja Interneti kasutamist motiveerivad ja mõjutavad tegurid (sh vajadused);
- missugused hoiakud takistavad arvuti ja Interneti kasutamist (usalduse puudus, vähene turvalisus jm);
- uuritavate segmentide tehnoloogia ja veebi kasutamise loogika ehk mille järgi hindavad arvutit ja Interneti vähe- ja mittekasutajad tehnoloogia kasutamise atraktiivsust.

Sihtrühma **esindajate valiku** tegi Turu-uuringute AS autorite poolt etteantud värbamisküsimustiku põhjal. Sihtrühma esindajad leiti telefoniintervjuude käigus. **Küsitlusmeetodiks** oli fookusgrupp-intervjuu; lisaks vestlusele, mis toetusid fokuseeritud intervjuutehnikatele, täitsid osalejatel kohapeal ankeete. Fookusgrupp-intervjuud **toimusid** Tallinnas Turu-Uuringute AS-i ruumides, Kohtla-Järvel, Tartus ning Võrus kvalitatiivuuringu nõuetele vastavalt sisustatud ruumides. Kõik intervjuud audio- ja videolindistati ning vestluste kohta on koostatud täielikud stenogrammid. Rühmavestluste **kestvus** oli 1,5-2 tundi.

Kokku viidi läbi viis eestikeelset ning kaks venekeelset fookusgruppi ning vesteldi 56 inimesega.

## LISA 2: INTERNETI KASUTAJATÜÜBID

Lisa 2 sisaldab üheksat tabelit, millest Tabel 9 annab ülevaate sellest, milline on Interneti-kasutaja tüüpide jaotumine sotsiodemograafiliste tunnuste lõikes. Lahtrites esitatud protsendid näitavad erinevate sotsiodemograafiliste tunnuste esinemissagedust konkreetses kasutajagrupis. Tabel 10 näitab, millal erinevad kasutajatüübid on hakanud Interneti kasutama ning kas peamiselt kasutatakse Interneti tööl/koolis või kodus. Lahtrites esitatud protsendid näitavad erinevate Interneti kasutamise seotud tunnuste esinemissagedust konkreetses kasutajagrupis.

Tabelid 8 – 13 annavad ülevaate keskmistest konkreetsete teenuste kasutamistest Interneti kasutajatüüpide lõikes. Keskmised on arvatud 5 palli kasutussageduse skaalal (5 – praktiliselt iga päev; 4 paar-kolm korda nädalas, mis ei ole küll päris pidev (erinevate skaalapunktide vahel on erinevad pikkused), kuid mis siiski annab hea ülevaate sellest, kui palju (võrreldes teiste rühmadega), konkreetset teenust kasutatakse.

Tabel 9: Interneti kasutajatüüpide kooslus sotsiodemograafiliste tunnuste alusel, 2005 (Tartu Ülikool)

Kokku Interneti kasutajate seas	Mitme-külgne kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutusele ja pereinfole orienteeritud kasutaja	Avaliku ja praktilise info-kasutaja	Vähe-kasutaja
Sugu						
Mees	51	72	52	33	44	59
Naine	49	28	48	67	56	41
Vanus						
15-19	16	18	48	7	12	5
20-29	26	37	38	33	24	12
30-44	33	30	10	35	41	41
45-54	16	11	4	19	17	20
55-64	8	3		6	4	18
65-74	2	1			1	4
Praegune haridustase						
alla kesk	14	20	32	3	14	6
Kesk	55	49	54	47	68	42
Kõrgem	30	29	12	49	16	53
Vastamata	2	2	3	1	1	3
Sissetulek pereliikme kohta						
... – 1500	12	7	15	9	17	6
1501- 2500	17	11	19	15	24	11
2501- 4000	28	29	24	21	34	28
4001- 6000	19	18	16	26	10	26

üle 6000	19	34	20	25	12	24	6
ei avalda	4		7	4	3	4	4
Ankeedi keel							
Eesti	72	88	66	87	35	85	68
Vene	28	12	34	13	65	15	32

Tabel 10: Interneti kasutajatüüpide kooslus Interneti kasutamise kestuse ja aja järgi, 2005 (Tartu Ülikool)

Protsent kõigist arvuti-kasutajatest	Mitme-külgne kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutusele ja pereinfole orienteeritud kasutaja	Avaliku ja praktilise infokasutaja	Vähe-kasutaja
Millal Te hakkasite Internetti kasutama?						
Sellel aastal	6	4	3	1	9	2
Eelmisel aastal	10	8	7	5	24	5
Paar-kolm aastat tagasi	30	18	34	21	31	23
Neli-viis aastat tagasi	25	25	24	32	27	26
Varem kui viis aastat tagasi	28	45	31	41	9	43
Kui tihti Te kasutate Internetti tööl või koolis						
Üldse mitte	26	13	23	9	40	14
Kord-paar aastas	2	3	4		5	1
Kord kuus või paaris kuus	3	4	5	2	4	1
Mõni kord kuus	5	3	3	4	5	3
Paar korda nädalas	16	19	30	12	17	14
Praktiliselt iga päev	47	58	34	73	28	67
Kui tihti Te kasutate Internetti kodus						
Üldse mitte	16	8	10	12	7	23
Kord-paar aastas	0,5		1	1		1
Kord kuus või paaris kuus	2	1		2	1	4
Mõni kord kuus	4		3	3	2	3
Paar korda nädalas	16	7	5	16	10	21
Praktiliselt iga päev	62	84	80	67	79	49
Milliseks hindate oma arvutikasutusoskusi?						

Väga hea	14	37	24	11	10	8	1
Hea	29	33	41	37	29	29	6
Rahuldav	37	24	27	38	42	48	36
Vähene	18	2	5	13	17	15	48
Ei oska peaaegu üldse	3	2	3	1	2		9

Tabel 11: Avaliku ja praktilise informatsiooni faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutus liku ja perekeskse info kasutaja	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Majandus- ja finantsinfo	2,98	2,07	2,63	2,44	2,82	1,54
Poliitiline info	2,96	2,04	2,21	2,61	2,71	1,37
Õigusala info	2,75	1,83	2,12	2,24	2,24	1,39
Ajalehtede lugemine	4,01	3,03	3,39	3,57	3,80	2,69
Ilmateate, temperatuuri vaatamine	3,70	2,97	3,08	3,98	3,18	2,29
Tuludeklaratsioonide jm. ametlike blankettide esitamine	2,26	1,74	2,21	1,91	1,95	1,63
Ametiasutuste kohta käiva info otsimine (lahtiolekuajad, telefoni-numbrid)	3,34	2,71	3,62	2,88	3,18	1,97
Ametiasutustega suhtlemine	2,78	2,03	3,00	1,74	2,44	1,17
Pangatehingud, pangainfo	3,90	3,11	3,89	3,23	3,33	2,53

Tabel 12: Meelelahutus faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes

	Mitmekülgn kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutus liku ja perekeskse info kasutaja	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Bussi-, rongiinfo otsimine	2,64	3,07	2,97	2,85	2,22	1,87
Jututubades suhtlemine	1,85	2,21	1,35	1,81	1,12	1,19
Kiirteadete vahetus	3,45	3,87	2,72	3,09	1,85	1,24

Kohtamis- ja tutvumisteenused	1,67	1,58	1,21	1,51	1,07	1,12
Online mängude mängimine	2,01	2,61	1,59	2,34	1,38	1,35
Muusika alla laadimine	3,05	3,67	2,09	3,69	1,38	1,34
Filmide alla laadimine	2,80	3,18	1,74	3,43	1,23	1,36
Fotode/piltide üleslaadimine	3,00	3,54	2,37	3,25	1,63	1,39
Telesaadete vaatamine Internetist	2,06	1,75	1,60	2,25	1,26	1,15
Interneti raadio kuulamine	2,87	2,55	2,18	3,03	1,72	1,27
Naljade, koomiksite lugemine	2,90	2,69	2,07	3,17	2,06	1,74

Tabel 13: (Avaliku) Kommunikatsiooni faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn e kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutus ele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelel ahutusliku ja perekeskse info kasutaja	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Foorumites suhtlemine	3,04	3,43	1,70	1,95	1,47	1,07
Portaalides suhtlemine, kommentaaride lugemine	3,35	3,90	2,15	2,95	2,74	1,61
Netikommentaaride kirjutamine	2,41	3,08	1,16	1,80	1,36	1,06
Ajaveebide (blogide) lugemine ja kommenteerimine	2,54	2,49	1,24	1,82	1,21	1,06
Interneti hääletustel osalemine	2,48	2,77	1,68	1,76	1,60	1,08
Erootika	2,04	1,79	1,22	1,33	1,33	1,21
Enda blogi või kodulehekülje täiendamine	2,03	1,74	1,20	1,50	1,11	1,16

Tabel 14: Pragmatilise kasutuse faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn e kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutus ele orienteeritud	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelel ahutusliku ja perekeskse	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
--	-----------------------	--	---	---------------------------------	-------------------------------------	--------------

		kasutaja		info kasutaja		
Erialane info	4,16	3,34	4,12	3,00	3,99	1,84
Õppimisega seotud info	3,42	3,43	3,33	2,37	2,65	1,41
Raamatukogu teenuste kasutamine	1,89	1,87	2,11	1,70	1,36	1,12
E-mail	4,44	4,70	4,74	3,79	4,31	1,94
Meilinglistid	3,55	3,23	3,21	2,22	2,40	1,11
Oma hobidega seotud info otsimine	3,42	3,08	2,79	2,81	2,34	1,66

Tabel 15: Ostmise ja ostuks vajaliku info koondamise faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn e kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutus ele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutuslike ja perekeskse info kasutaja	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Helistamine, faksi saatmine läbi Interneti	2,50	1,69	1,61	1,64	1,37	1,10
Piletite ostmine	2,57	1,67	2,18	1,23	1,38	1,08
Online poodidest ostmine	2,65	1,10	1,28	1,04	1,05	1,06
Raamatute ja ajakirjade tellimine	2,25	1,21	1,63	1,17	1,24	1,12
Online oksjonitel osalemine	1,93	1,12	1,08	1,05	1,05	1,03
Endale sobiliku kauba/teenuse otsimine, hindade võrdlemine	3,01	2,18	2,42	2,09	1,77	1,41

Tabel 16: Pereelu ja terviseinfo faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn e kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutus ele orienteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelelahutuslike ja perekeskse info kasutaja	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Meditsiini-, terviseinfo	2,30	1,81	2,37	2,65	1,58	1,40
Laste kasvatamise, peresuhetega seotud	1,81	1,59	2,05	2,40	1,22	1,31

info						
Retseptide otsimine	1,89	1,63	1,91	2,59	1,27	1,37

Tabel 17: Elukoha, töö- ja turismiinfo otsimise faktorisse kuuluvate rakenduste keskmine kasutus Interneti kasutajatüüpide lõikes, 2005 (Tartu Ülikool)

	Mitmekülgn e kasutaja	Suhtlemisele ja meelelahutus ele oriinteeritud kasutaja	Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja	Meelel ahutusl iku ja pereke skse info kasutaj a	Avaliku ja praktilise info kasutaja	Vähekasutaja
Turismiinfo	2,41	2,04	2,53	1,90	1,90	1,48
Eluaseme (hotelli, hosteli), auto jms broneerimine reisi jaoks	1,99	1,45	1,74	1,10	1,29	1,07
Töö otsimine	2,12	1,88	1,83	1,79	1,37	1,47
Eluaseme otsimine (maja, korter)	2,02	1,75	2,02	1,64	1,37	1,33

### **LISA 3: SOOVITUSTE SEMINARIL OSALENUTE NIMEKIRI**

#### **18. jaanuaril 2008 seminaril osalejad:**

Kalle Arula, Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus

Hannes Astok, Riigikogu

Mait Heidelberg, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Katrin Hänni, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Agne Kivisaar, Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus

Ülle Madise, Riigikontroll

Marko Palo, Riigikontroll

Margus Püüa, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Monika Saarmann, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Gert Schultz, Sotsiaalministeerium

Tarmo Kalvet, SA Poliitikauuringute Keskus PRAXIS

Pille Pruulmann-Vengerfeldt, Tartu Ülikool