



Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused

**Toimetajad:
Mari Kalkun (Emor)
Tarmo Kalvet (PRAXIS)**

**Emor ja Poliitikauuringute Keskus PRAXIS
Tallinn 2002**

Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused

**Toimetajad:
Mari Kalkun (Emor)
Tarmo Kalvet (PRAXIS)**

Tallinn 2002

Käesolev aruanne on valminud **Avatud Eesti Fondi, Riigikantselei ja Vaata Maailma Sihtasutuse** tellimusel, finantseerimisel ja otseses partnerluses.



Kaasfinantseerijad:

Uurimuse kaasfinantseerijaks (osaline uuringute läbiviimise finantseerimine, pdf-raamatute väljaandmine, PRAXISE Poliitikaanalüüside kirjastamine, levitamine) on *International Bank for Reconstruction and Development (IBRD) for the Information for Development Program (infoDev)* läbi Poliitikauuringute Keskusele PRAXIS eraldatud grand *ICT Infrastructure and E-Readiness Assessment (Grant # ICT 016)*.

Uurimuse tõlkimist vene ja inglise keelde ning veebiversiooni väljaandmist on toetanud *Open Society Institute – Budapest*.



Teostajad:



© Emor (peatükid III, V, VI, VII; lisad 2, 3, 4)

Ahtri 12, 10151 Tallinn

Tel. (372) 6 268 500; www.emor.ee

© Poliitikauuringute Keskus PRAXIS (peatükid II, IV, VIII)

Estonia pst. 3/5, 10143 Tallinn

Tel. (372) 6 409 072; www.praxis.ee

© Emor ja Poliitikauuringute Keskus PRAXIS (lühikokkuvõte, peatükk I)

Käesolevas uurimuses avaldatud materjale võib piiramatult ja tasuta kasutada tingimusel, et viidatakse autoritele ja tellijatele.

ISBN: 9985-78-735-8

Kujundus: Helena Nagel

LÜHIKOKKUVÕTE**Mari Kalkun, Tarmo Kalvet, Daimar Liiv, Ülle Pärnoja 6**

1. Uurimuse eemärk 6
2. Interneti mittekasutajate seas eristuvad "sinikraed" ja "elupäevade veetjad" 7
3. Interneti mittekasutajate peamised barjäärid 9
 - 3.1. Motivatsiooni puudutavad barjäärid 9
 - 3.2. Oskusi puudutavad barjäärid 9
 - 3.3. Juurdepääsu puudutavad barjäärid 10
4. Soovitused 11
5. Aruande struktuur 12

OSA I: UURIMUSE TAUST JA TULEMUSED 13**I. SISSEJUHATUS**

- Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet 14**
1. Uurimuse taust 14
 2. Eesmärgid 14
 3. Uurimuse metoodika 15
 4. Aruande struktuur 17

II. EESTI KOHANDUMINE INFOTEHNOLOOGIAPÕHISE ÜHISKONNAGA

- Tarmo Kalvet 18**
1. Tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutus 18
 2. Eesti muutuste keerises 21
 3. Interneti levik Eestis: teoreetiline taust 24
 4. Interneti levik Eestis 25
 - 4.1. Põhjamaade mõju 25
 - 4.2. Telekommunikatsiooniturg ja Internet 26
 - 4.3. Haridussektori moderniseerimine 28
 - 4.4. Internetipõhised rakendused 28
 - 4.5. Avalikud internetipunktid 28
 5. Digitaalne lõhe Eestis 30

III. KOKKUVÕTE: INTERNETI KASUTAMIST TAKISTAVAD BARJÄÄRID EESTIS

- Mari Kalkun 31**
1. Motivatsiooni puudutavad barjäärid 31
 2. Oskusi puudutavad barjäärid 32
 3. Juurdepääsu puudutavad barjäärid 34

IV. SOOVITUSI INTERNETI KASUTAJASKONNA SUURENDAMISEKS

- Tarmo Kalvet ja Daimar Liiv 35**
1. Sissejuhatus 35
 2. Motivatsioonibarjäär 36
 - 2.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega 36
 - 2.2. Soovitusi motivatsioonibarjääri ületamiseks 38
 3. Oskuslikud barjäärid 41
 - 3.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega 41
 - 3.2. Soovitusi oskusbarjääri ületamiseks 42
 4. Juurdepääsubarjäär 43
 - 4.1. Barjääri olemus ja seos sihtgruppidega 43
 - 4.2. Soovitusi juurdepääsubarjääri ületamiseks 44

OSA II: UURINGUARUANDED.....47**V. E-SEIRE ERIANALÜÜS**

Kristina Randver	48
1. Sissejuhatus	48
2. Arvutite kasutajaskond on viimastel aastatel olnud suhteliselt stabiilne	49
3. Arvutite mittekasutajaid on 591 000	51
4. Koduarvutite arv on viimastel aastatel kiirelt kasvanud	54

VI. FOKUSGRUPPIDE KOKKUVÕTE

Mari Kalkun	58
1. Isiklikes huvides info otsimisel ei tajuta Interneti kui võimalust.....	58
2. Suhtlemisel on Eestis Interneti suurim konkurent mobiiltelefon	59
3. Asjaajamises nähakse virtuaalse partnerina vaid internetipanka	59
4. Interneti mittekasutamise põhjuseks on eelkõige vajaduse puudumine	60
5. Interneti vähese kasutamise põhjusteks on võimaluse ja oskuste puudumine.....	60
6. Avalikku internetipunkti seostatakse laste ja teiste oskajatega	61

VII. INTERNETI MITTEKASUTAJATE VÄÄRTUSHINNANGUTE UURING

Mari Kalkun	62
1. Sissejuhatus	62
2. Interneti mittekasutajad	62
3. Interneti head omadused	65
4. Milliseid internetivõimalusi Interneti mittekasutajad sooviksid kasutada?	67
5. Interneti mittekasutamise põhjused	68
6. Kuidas jõuda "elupäevade veetjateni"?	69
7. Kuidas tuua "sinikraed" Interneti juurde?	69
8. "Katsetajad" leiavad väga tõenäoliselt ise tee Internetini	71

VIII. EESTI EKSPERTIDE PROBLEEMINÄGEMUS

Andre Krull	72
1. Hinnang üldistele arengutele	72
2. Digitaalne lõhe Eestis	73
3. Soovitused.....	76
4. Prognoos Eesti arengule	78

KASUTATUD KIRJANDUS.....79**LISAD82****LISA 1: AVATUD EESTI FONDI KONKURSIKUULUTUS83****LISA 2: E-SEIRE ERIANALÜÜSI METOODIKA KIRJELDUS**

Kristina Randver	85
1. Valim	85
2. Küsitlus	86
3. Andmetöötlus.....	86
4. Usalduspiirid	86

LISA 3: VÄÄRTUSHINNANGUTE UURINGU RISC TABELID

Mari Kalkun	87
--------------------------	-----------

LISA 4: FOKUSGRUPPIDE ARUANNE

Mari Kalkun	95
1. Meetod.....	96
2. Tulemused	98

LÜHIKOKKUVÕTE

Mari Kalkun, Tarmo Kalvet, Daimar Liiv, Ülle Pärnoja

1. Uurimuse eemärk

"Digitaalse lõhe"¹ temaatika on infoühiskonna arengutrendidest rääkides päevakorral nii arenenud kui arenevates riikides. Kuivõrd käesoleval hetkel on tegemist laiapõhjalise infotehnoloogial baseeruva muutusega, siis grupi, kes tehnoloogilise muutusega aeglasemalt kaasa läheb, suuruse minimeerimine (digitaalse lõhe ületamine) kannab endas nii majanduslikke kui ka sotsiaalseid argumente ning ainult sel moel on võimalik jätkusuutlik areng. Selle grupi probleemide ignoreerimisel jõuame aga olukorrani, kus osa elanikkonnast sisuliselt distantseerub/distantseeritakse aktiivsest majandustegevusest. Erasektorile tähendab see tarbijaskonna vähenemist ja töajõu kvaliteedi langust ning riigile halvimal juhul töötute armee tekkimist, mis omakorda viib laiapõhjaliste sotsiaalsete probleemideni.

Eesti kiirete arengute taustal on digitaalse lõhe probleemidega tegelemine mõnevõrra tahaplaanile nihkunud ning seda kõrgemalt tuleb hinnata Avatud Eesti Fondi, Riigikantselei ja Vaata Maailma Sihtasutuse initsiatiivi vastavisisulise uuringu läbiviimiseks.

Uuring pidi leidma vastuse **järgnevatele küsimustele:**

- Missugused on laiemad ühiskondlikud ja sotsiaalsed tegurid, mis takistavad uute kommunikatsiooniviiside kasutajate kaasamist infoühiskonda?
- Kas on võimalik välja tuua elanikerühmad, kelle seas on arvuti ja Interneti kasutamine tunduvalt madalam?
- Kui jah, siis missugused on Interneti vähe- ja mittekasutajate vajadused, hoiakud, eelarvamused ja ootused uute kommunikatsioonitehnoloogiate ja -teenuste suhtes?
- Missugused on olulised ja mõjuvad argumendid ning kanalid mittekasutajate kaasamiseks infoühiskonna arengusse?

Käesolev raport annab vastuse neile küsimustele, **tuginedes:**

- Eesti suurima turundusuuringute ja -konsultatsioonide firma AS Emor poolt läbi viidud sotsioloogilistele uurimustele;
- Poliitikauuringute Keskuse PRAXIS intervjuudele era-, kolmanda ja avaliku sektori esindajatega ning erinevate riikide kogemuse analüüsile.

Nimetatud uurimistööd viidi läbi 2002.a. jaanuarist kuni juulini.

¹ Digitaalne lõhe - indiviidide, majapidamiste, ettevõtete ja geograafiliste piirkondade sotsiaal-majanduslikud erinevused info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise võimaluste ja Interneti kasutamise osas. Digitaalne lõhe peegeldab nii riigisiseseid kui riikidevahelisi erinevusi (OECD 2001, 5).

2. Interneti mittekasutajate seas eristuvad "sinikraed" ja "elupäevade veetjad"

Toetudes Emori poolt läbi viidud väärtushinnangute uuringu aruandele (RISC-uuringule), näeme, et **Interneti mittekasutajaid** on Eesti 15-74aastastest elanikest 2002. aasta veebruarikuu seisuga 58% ehk hinnanguliselt 607 000 inimest.

Mittekasutajatest iga teine leiab arvutil ja Internetil ühe või mitu head omadust, samal ajal kui pooled ei oska Interneti puhul ühtegi head omadust välja tuua. Isiklikust internetikasutusest rääkides ei leia 2/3 mittekasutajatest (65%) ühtegi valdkonda, mis neile isiklikult kasulik oleks.

Läbiviidud uuringute põhjal saab väita, et 1/3 Interneti mittekasutajatest on need, kellel on tekkinud motivatsioon Interneti kasutada ning nad jõuavad Internetini juba käivitatud projektide toel. Ühelt poolt seetõttu, et neil on olemas motivatsioon, teiselt poolt seetõttu, et neil on avatum suhtumine uue omandamise ning võime kasutusbarjääride tekkides neist üle saada.

Uued projektid peaksid erilist tähelepanu pöörama neile 2/3 Interneti mittekasutajatest (393 000 elanikku), kes ei seosta hetkel Interneti kasutusvõimalusi oma isikliku eluga. Selles rühmas on selgelt eristatavad kaks gruppi – pensionärid ning töölisel, RISCi-põhisest analüüsist tuntud kui "elupäevade veetjad" ja "sinikraed"²:

- **"Elupäevade veetjad"** (28% Interneti mittekasutajatest):
 - o ca 60% selle rühma esindajatest on vanemad kui 50 aastat;
 - o suhteliselt väike huvi väljaspool nende isikliku elu toimuva suhtes;
 - o suhe Interneti või arvutiga on väga nõrk ning nad ei leia Internetil olevat häid omadusi ega tunne vajadust Interneti kasutada;
 - o eelistavad olla traditsioonilise meedia kasutajad (isegi kui Internet osutuks odavamaks ja mugavamaks), kuna huvipuuduse kõrval on takistuseks keeleprobleem arvuti kasutajaliidestega hakkamasaamiseks, suhteliselt väiksem võimekus õppida ja õpitut meelde jätta ning soovimatus oma harjumuspärast elu muuta.
- **"Sinikraed"** (27% Interneti mittekasutajatest):
 - o on peamiselt liht- ja oskustöölised ning seetõttu arvutit töö juures ei kasuta;
 - o umbes pooled gruppi kuuluvatest inimestest ei leia Internetil olevat häid omadusi ning Interneti vähese atraktiivsuse tõttu nad oma rutiinset elu hea meelega ei muuda;
 - o atraktiivseks teeks Interneti nende jaoks isiklik rahaline võit;

² Toodud nimetused on tinglikud üldnimetajad. Nimetused on tuletatud väärtushinnangute uuringu põhjal, võttes arvesse rühmadesse kuuluvate inimeste mõttemaailma ning sotsiaaldemograafilist tausta. Vt lähemalt ptk VII.

- o eksisteerivad sotsiaalsed ja psühholoogilised (kartus uue tehnoloogia ees, "eluaegse õppimise" vajaduse mittetunnetamine, hirm paista teiste hulgas saamatuna), oskuslikud (arvutikasutuse ning võõrkeelteoskuse puudumine) ning majanduslikud (sissetulek pere liikme kohta Eesti keskmine) barjäärid.

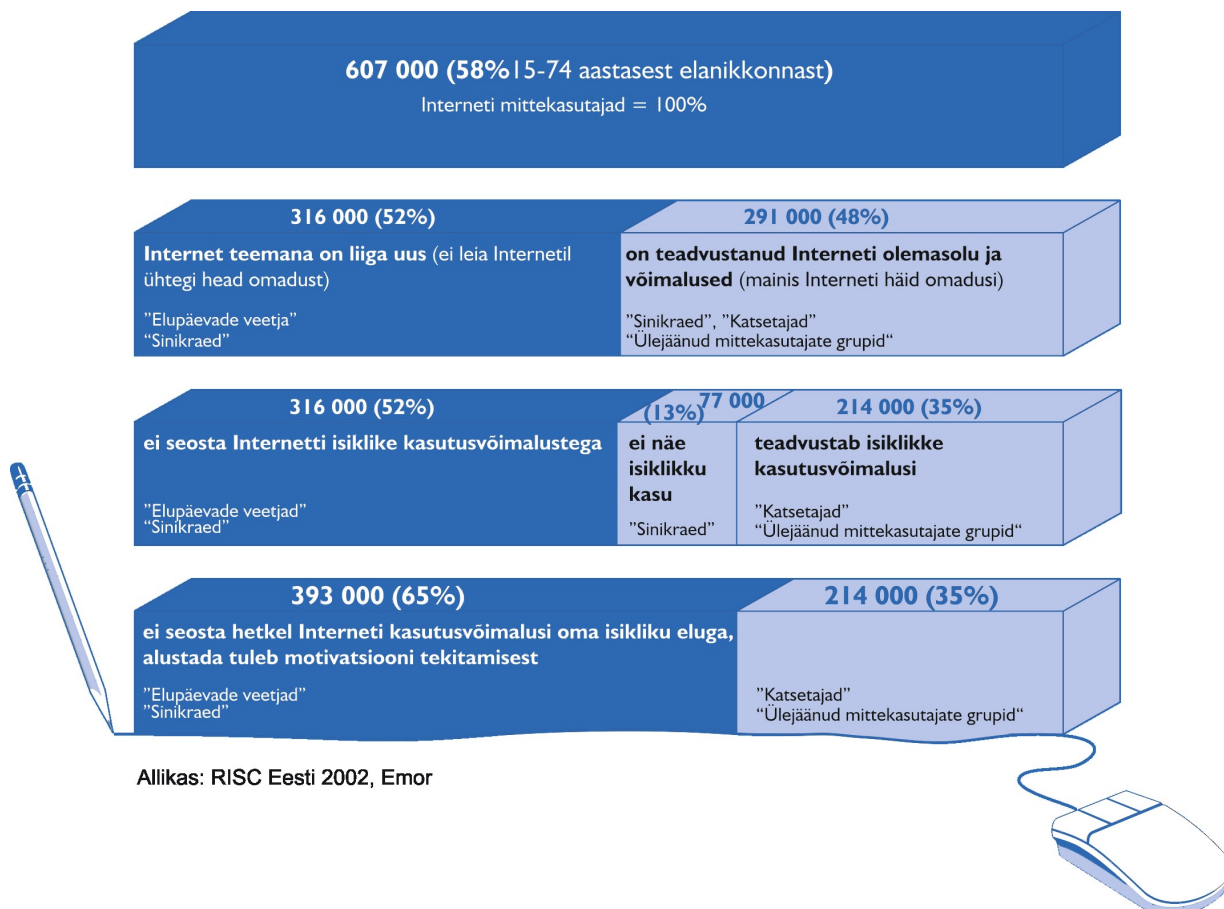
Hinnanguliselt on Eestis **176 000 pensionäri**, kes kuuluvad rühma "elupäevade veetjad"; "sinikraede" hulka kuuluvaid **töölisi** (lihttööline, oskustööline) **151 000** ning keskastme **spetsialiste ja klienditeenindajaid 42 000**.

Mainitud rühmad ei ole siiani oma elu ja Interneti vahel seost näinud, seetõttu on nende puhul olulisim motivatsiooni tekitamine - vastavate sihtrühmade elurütm sobiva internetiteenuse tutvustamine, vajadusel ka sobivate internetiteenuste (välja)arendamine.

"Elupäevade veetjate" ja "sinikraede" puhul on oluline silmas pidada ka Interneti kasutusoskuse ja Internetile juurdepääsuga seotud probleeme - need rühmad vajavad senisest teistsugust lähenemisviisi. Samas, teiste gruppide "katsetajad" ja "ülejäanud mittekasutajate grupid"³ liikmetel on motivatsioon Interneti kasutada juba olemas.

Üsna kindlalt võib väita, et IT-d mittekasutavaid elanikkonna segmente kirjeldavad sotsiaaldemograafilised näitajad ühtivad igati teiste riikide näitajatega.

Interneti mittekasutajatest 2/3 puhul on olulisim motivatsiooni puudumine



Allikas: RISC Eesti 2002, Emor

³ Grupp on nimetatud "katsetajateks", kuna sellesse kuuluvaid inimesi iseloomustab soov kõike uut proovida. "Ülejäänud mittekasutajate grupid" on inimeste mõttelaadilt heterogeensem rühm, kandes seetõttu mõttelaadi mitteisloomustavat koondnimetust. Vt lähemalt ptk VII.

3. Interneti mittekasutajate peamised barjäärid

Järgnevalt on ära toodud erinevat tüüpi barjäärid, mis takistavad Interneti tänastel mittekasutajatel Interneti juurde jõudmist. Analüüsi aluseks on Emori poolt läbi viidud uuringud: Internetti vähe- ja üldse mitte kasutajaid uuriv fookusgrupp-uuring; e-seire; RISC Eesti 2002.

3.1. Motivatsiooni puudutavad barjäärid

Olulisimaks barjääriks Eesti ühiskonnas on asjaolu, et **Interneti poolt pakutavat ei seostata isiklike vajadustega. Arvatakse, et "arvuti ei ole minu jaoks"**. Sellise arvamuse üks kujundajaid võib olla Eestile iseloomulik Internetile juurdepääsu struktuur – Eesti inimeste suhteliselt madala elatustaseme tõttu ei ole kodudes kuigi palju arvuteid, tänu Tiigrihüppe programmile on Interneti kasutajateks keskmisest tunduvalt sagedamini koolilapsed, samuti mindi läänelike töövõtete ülevõtmisel erinevates asutustes kiiresti üle arvutite kasutamisele. Nende tendentside tulemusena on välja kujunenud nägemus, et arvutit on vaja kas lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel töö juures.

Interneti võimalusi teatakse üldisel tasemel samas suhteliselt hästi (kõige sagedamini mainitakse Interneti poolt pakutavat suuremat infomahtu).

Teiseks barjääriks võib nimetada asjaolu, et **olemasolevad vahendid suudavad rahuldada kõiki põhivajadusi**, mille osas Internet saab aidata – suhtlemine, info otsimine, asjaajamine. Võime järeldada, et praeguste Internetti mitte kasutavate inimeste jaoks ei ole pakutavad sisuteenused piisavalt atraktiivsed või ei ole mittekasutajad neile isiklikult kasulikest teenustest teadlikud.

Eesti ühiskonnas eristub eraldiseisva barjäärina Eesti ühiskonda kajastavate **venekeelsete** internetilehekülgede ning internetiteenuste vähesus.

3.2. Oskusi puudutavad barjäärid

Kõigist Interneti mittekasutajatest mainis mittekasutamise põhjusena vähest kasutusoskust või kasutamise keerulisust 26%. Samas tuleb silmas pidada, et lihtsam on väita, et Internetti ei ole vaja kasutada või et Internetile puudub juurdepääs, kui tunnistada oma väheseid oskusi. 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, hakkab õppima.

- Interneti kasutamise teeb nii mittekasutaja kui vähekasutaja jaoks keeruliseks **arvuti ja internetiteenuste raske kasutusloogika**, sh keeleküsimus, mäluksimus ja vähese praktika võimalus, mis omakorda toob endaga kaasa hirmu rikkuda kallis tehnika või teha midagi ennast kahjustavat (nt kanda raha valesse kohta).
- Nii "sinikraedel" kui "elupäevade veetjatel" on tugevad sotsiaalsed hirmud grupis õppimise või avalikus kohas Interneti kasutamise ees: **kardetakse grupist maha jääda ja ei taheta näida saamatuna** (olla kõige rumalam; takistada oma mahajäämusega grupi/teiste tegevust).
- Oskuslikele ja psühholoogilistele barjääridele lisanduvad Interneti kasutusoskuse omandamist vähem toetav ellusuhtumine ja väärtushinnangud: **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.

Uuringute põhjal järeldame, et tänaseni pakutavad õppimisvõimalused ning õpetamise meetodid ei ole "sinikraede" ja "elupäevade veetjatele" olnud vastuvõetavad. Oskusi puudutava barjääri ületamine on väga oluline eriti "sinikraede" puhul. Nimelt on "sinikraedel" väga sageli kodus lapsed, kui koju muretsetakse arvuti, võib osutada, et kasutajaks saavad ainult lapsed ning "sinikrae" ei hakka iseseisvalt Internetti kasutama.

3.3. Juurdepääsu puudutavad barjäärid

Internetti kasutatakse Eestis kõige enam töö juures (53% Eesti internetikasutajatest vanuses 15-74), järgnevalt kodus (40%), koolis (29%), tuttavate töö juures või nende kodus (23%) ning avalikus internetipunktis (15%) (Emor 2002a).

- **Tänased Interneti mittekasutajad tahaksid Internetti kasutada kodus.** Suurema osa mittekasutajate puhul ei ole ette näha, et lähiaastatel muutuks internetikasutus töö juures neile vajalikuks (pensionärid ei tee enam tööd, "sinikraede" tööülesanded ei näe ette arvutioskust). Avalikku internetipunkti (AIP) suurem osa mittekasutajatest minna ei soovi või ei saa (ebasobivad lahtiolekuajad jm). Need asjaolud muudavad olulisimaks takistuseks juurdepääsu puhul **majanduslikud barjäärid, mis ei võimalda arvutit koju muretseda**. "Elupäevade veetjate" sissetulekuks on kuus 1000-2000 krooni inimese kohta. "Sinikraede" sissetulekuks on keskmiselt 1000-3000 krooni kuus inimese kohta, kuid siin tuleb arvestada asjaoluga, et tegemist on sageli noorte perekondadega (kasvueas lapsed), kus kulutused pensionäridest palju suuremad ning sageli peetakse muid koju muretsetavaid "masinaid" arvutist olulisemaks.

Majanduslikud probleemid ei lahene kindlasti paari aasta jooksul, see tähendab, et Interneti kasutajate arvu suurendamiseks tuleb leida ka muid lahendusi. Järelikult on oluline arvestada **avalike kasutuskohtade kasutamisega seotud barjääridega**. AIP-sse ei soovita minna peamiselt kahel põhjusel:

- **“AIP on noorematele ja oskajamatele”** (ei taheta näidata oma saamatust);
- **AIP-sse minek nõuab olulisi pingutusi** (aja kinnipanek, tööinimestele ebasobivad lahtiolekuajad).

Kõige olulisem, kuid varjatud põhjus tundub aga olevat **soovimatus ja harjumatus astuda kõrvale oma harjumuspärasest elust** (kodu-töö-pood-kodu “sinikraedel”; kodu-postkontor-pood-kodu “elupäevade veetjatel”).

Kuna nii “sinikraed” kui “elupäevade veetjad” ei soovi muuta oma igapäevaelu, võib oletada, et olemasolevate AIP-de kaudu neist suuremat osa Interneti kasutamise juurde ei too.

4. Soovitused

Barjääridest tulenevalt on PRAXIS välja pakkunud **soovitused** info- ja kommunikatsioonitehnoloogia populariseerimist puudutava tegevusstrateegia kujundamiseks eesmärgiga suurendada arvuti- ja internetikasutust Eesti elanike hulgas.

Põhilisteks vaatlusalusteks rühmadeks olid “elupäevade veetjad” ja “sinikraed”, kuna gruppidesse **“katsetajad”** ja **“ülejäanud mittekasutajate grupid”** kuuluvad inimesed leiavad tee Interneti kasutamisele juba käivitatud projektide toel. Nende puhul osutuvad katalüsaatoriks seniste tegevuste ulatuse suurendamine eelkõige motivatsioonibarjääri lõhkumise kaudu, kuna selle grupi liikmete näol on tegemist näiteks avalike internetipunktide potentsiaalse kasutajaskonnaga. Koolitus ning olemasolevatest (erasektori) teenustest efektiivsem teavitamine on lühiajalises perspektiivis olulisim.

Läbiviidud uurimusest ilmneb, et nii tulemuslikkuse mõttes kui laiema majandusarengu tagamise seisukohalt on mõttekas keskenduda **“sinikraede”** grupile, kelle jaoks on hetkel olulisim **motivatsiooniprobleem** (“arvuti ei ole minu jaoks”, “on vajalik lastele või neile, kellel töö juures on vaja”).

Nende puhul osutub olulisimaks “sinikraedele” Interneti kasutusvõimaluste laiem tutvustamine ning sihtgrupi otsese kasu rõhutamine. “Sinikraede” puhul on oluline lisandväärtuse lisamine e-teenustele (vaid ajasääst ja madalam teenustasu ei osutuks piisavaks argumendiks, küll aga näiteks spetsiifilise informatsioon olemasolu). Arvestades mitte-eestikeelse elanikkonna osakaalu grupis, tõuseb silmnähtavat kasu olemasolevate avaliku ja erasektori infosisu ja teenuste tõlkimisest vene keelde, millega peab kaasnema vastavasisuline reklaamikampaania.

Oskusi puudutava barjääri ületamine on "sinikraede" puhul samuti väga oluline, kuna isegi koduarvuti olemasolul võivad kasutajateks osutuda ainult lapsed. Koolituse parimaks kohaks on töökoht ning kuivõrd üheks mittekasutajate grupiks on näiteks töötud, osutub tulemuslikuks riigipoolne otsene surve koolituse osas (pakkuda näiteks töötukoolituse ühe osana laiemalt internetikoolitust).

Kuna "sinikraesid" AIP-d selle tänases vormis ei rahulda (soovimatus avalikus kohas oma oskamatus näidata, lahtiolekuaegade sobimatus, sobimatu varajane registreerimisnõue), osutuks tulemuslikuks spetsialiseeritud AIP-de (**SAIP**) loomine kohtadesse, kus "sinikraedel" on neile lihtne ligipääs ja neid ümbritseksid omasugused. Venekeelse elanikkonna kaasamiseks on mõeldav vastava teavituskampaania korraldamine (ka olemasolevatest AIP-dest).

"Sinikraede" grupis suurendaks internetikasutust ka kampaania (nii motivatsiooni tõstmise kui hinnamehhanismi kaudu) koduarvutite arvu ja olemasolevate koduarvutite Internetiga ühendamiseks.

"**Elupäevade veetjate**" grupi Internetile lähendamisel tuleb alustada laiema arusaama "Internet on kõigile" tekitamisest, kuivõrd "elupäevade veetjatele" on olulisimaks barjääriks **motivatsioonibarjäär**. Nimelt arvatakse, et "arvuti ei ole minu jaoks".

Vastavasisulise reklaamikampaania kõrval tuleb sellelegi grupile luua **SAIP**-isid nende kogunemiskohtades (ühiskondlikes organisatsioonides) ning võimaluse korral näiteks ka sidekontorites (mis sidetöötaja poolt konkreetsete teenuste tutvustamisel ning *hands-on* koolituse korral võib osutada üsna tulemuslikuks).

Alles laiemapõhjalise ühiskondliku barjääri ületamisel muutuvad konkreetsemad teenused (näiteks vastav infoportaal, mille põhiliseks osaks peaks olema tervishoiuteenuste alaosa) mittekasutajatele atraktiivseks.

5. Aruande struktuur

Aruande **esimene osa (peatükid I-IV)** annab ülevaate uurimuse taustast ning põhilistest tulemustest.

Peatükis II pakutakse välja teoreetiline perspektiiv infoühiskonna arengu analüüsimiseks ning analüüsitakse Interneti arengu mõningaid aspekte Eestis võrreldes seda arengutega Kesk- ja Ida-Euroopas ning Euroopa Liidu liikmesriikides.

Peatükis III esitletakse kokkuvõtlikult uuringu põhitulemusi - Interneti mittekasutamist põhjustavaid peamisi barjääre. Seejärel tuuakse eelnevale tuginedes **IV peatükis** välja soovitud digitaalse lõhe ületamiseks.

Uurimuse **teine osa** koosneb erinevate uuringute aruannetest.

OSA I: UURIMUSE TAUST JA TULEMUSED

I. SISSEJUHATUS	
Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet	14
1. Uurimuse taust	14
2. Eesmärgid	14
3. Uurimuse metoodika	15
4. Aruande struktuur	17
II. EESTI KOHANDUMINE INFOTEHNOLOOGIAPÕHISE ÜHISKONNAGA	
Tarmo Kalvet	18
1. Tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutus	18
2. Eesti muutuste keerises	21
3. Interneti levik Eestis: teoreetiline taust	24
4. Interneti levik Eestis	25
4.1. Põhjamaade mõju	25
4.2. Telekommunikatsiooniturg ja Internet	26
4.3. Haridussektori moderniseerimine	28
4.4. Internetipõhised rakendused	28
4.5. Avalikud internetipunktid	28
5. Digitaalne lõhe Eestis	30
III. KOKKUVÕTE: INTERNETI KASUTAMIST TAKISTAVAD BARJÄÄRID EESTIS	
Mari Kalkun	31
1. Motivatsiooni puudutavad barjäärid	31
2. Oskusi puudutavad barjäärid	32
3. Juurdepääsu puudutavad barjäärid	34
IV. SOOVITUSI INTERNETI KASUTAJASKONNA SUURENDAMISEKS	
Tarmo Kalvet ja Daimar Liiv	35
1. Sissejuhatus	35
2. Motivatsioonibarjäär	36
2.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega	36
2.2. Soovitusi motivatsioonibarjääri ületamiseks	38
3. Oskuslikud barjäärid	41
3.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega	41
3.2. Soovitusi oskusbarjääri ületamiseks	42
4. Juurdepääsubarjäär	43
4.1. Barjääri olemus ja seos sihtgruppidega	43
4.2. Soovitusi juurdepääsubarjääri ületamiseks	44

I. SISSEJUHATUS

Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet

1. Uurimuse taust

2001.a. aasta sügisel kuulutasid Avatud Eesti Fond, Riigikantselei ja Vaata Maailma Sihtasutus välja avaliku konkursi uurimise teostamiseks teemal "Infotehnoloogia sotsiaalsed aspektid Eestis" (vt ka Lisa 1). Avaliku konkursi võitis AS Emor ja SA Poliitikauuringute Keskus PRAXIS ühispakkumine summas 165 000 krooni.

Projekti elluviimise hilisemas faasis liitus uurimuse kaasfinantseerijana *International Bank for Reconstruction and Development (IBRD) for the Information for Development Program (infoDev)* läbi Poliitikauuringute Keskusele PRAXIS eraldatud grand *ICT Infrastructure and E-Readiness Assessments (Grant # ICT 016)*.

2. Eesmärgid

AS Emor ja SA Poliitikauuringute Keskuse PRAXIS (edaspidi vastavalt Emor ja PRAXIS) uurimistöö keskendus arvutit ja Interneti vähe⁴- ja mittekasutatavate elanikkonnagruppide analüüsimisele Eestis.

Uurimistöö põhieesmärgiks oli selgitada välja laiemad ühiskondlikud ja sotsiaalsed tegurid, mis takistavad uute kommunikatsiooniviiside kasutajate kaasamist infoühiskonda, tuua välja segmendid (elanikerühmad), kelle seas on arvuti ja Interneti kasutamine võrreldes nende IT-vahendite aktiivsete kasutajate referentsgrupiga tunduvalt madalam ning selgitada välja vähe- ja mittekasutajate vajadused, hoiakud, eelarvamused ja ootused uute kommunikatsioonitehnoloogiate ja -teenuste suhtes.

Uurimistöö keskendus nn **digitaalse lõhe**⁵ analüüsile ning võimalikele ületusvõimalustele Eestis. Töö eelduseks oli nägemus, et Eestis on "indiviidid ja majapidamised", kellel on keskmisest nõrgem valmisolek ning võimalus arvuti ja Interneti kasutamiseks. Töö käigus:

- määratleti vastavad rühmad;
- vaadeldi, mis põhjustel on vastavad rühmad tekkinud: kas majanduslikel, psühholoogilistel (vajaduse puudumine, hirmud teiste inimeste ja tehnika ees, kujunenud hoiakud), sotsiaalsetel (erinevused väärtusmaailmas, hariduses) või oskuslikel (teistsugune omandamisvõime) põhjustel?
- otsiti võimalikke kõrvalejäänud rühmade Interneti juurde toomise motivaatoreid sõltuvalt Interneti mittekasutamise põhjustest.

⁴ Arvuteid ja Interneti vähekasutavateks inimesteks peetakse inimesi, kes nimetatud kommunikatsioonivahendeid kasutavad harvem kui üks kord nädalas.

⁵ Termin "digitaalne lõhe" viitab indiviidide, majapidamiste, ettevõtete ja geograafiliste piirkondade sotsiaal-majanduslikele erinevustele info- ja kommunikatsiooni-tehnoloogia kasutamise võimaluste ja Interneti kasutamise osas. Digitaalne lõhe peegeldab nii riigisiseseid kui riikidevahelisi erinevusi (OECD 2001, 5).

(Uurimus ei anna vastust küsimustele, kui suur osa Interneti mittekasutajatest ei ole kunagi võimelised arvuti- ja internetikasutust omandama.)

Uurimuse tulemused on kasutatavad eelkõige meetmete kavandamiseks **Interneti mittekasutajate toomiseks Interneti kasutajate hulka**. Aruandes väljapakutud soovitused on suunatud nii erasektorile (mittetulundus- ja äri sektorile) kui avalikule võimule (Vabariigi Valitsusele). Kuigi mitmed väljapakutud soovitused on suunatud eelkõige Vabariigi Valitsusele, on nende teostamine võimalik ainult koostöös erasektoriga. Tulenevalt nende soovituste aluseks olnud analüüsist võib erasektor neid kasutada ka argumentatsioonina, nõudes avalikult sektorilt vastavate meetmete väljatöötamist ja nende elluviimise rahastamist kohasel määral avalike eelarvete vahenditest. Enamike soovituste puhul tuleb arvestada, et need ei ole kasutatavad äriplaanina, sest nende aluseks olnud uuringud ei konkretiseerinud selleks piisavalt tulevasi potentsiaalseid tarbijagruppe ja ei püüdnud välja selgitada konkreetseid majandussuhetesse astumisega kaasnevaid tegureid. Taoliste soovituste andmine eeldab teistsuguse suunitluse ja põhjalikkuseastmega uuringuid.

3. Uurimuse meetodika

Uurimistöö viidi läbi Emori ja PRAXIS-e koostöös 2002.a. jaanuarist juulini ja see koosnes mitmest etapist.

Esiteks määrati **e-seire uuringu** alusel kindlaks segmendid, kelle internetikasutus edasise uurimise alla võeti, ja nende gruppide arengudünaamika viimaste aastate jooksul⁶. E-seire analüüsi käigus saadi statistiliselt usaldusväärne ülevaade uuringu sihtrühmade esindajate tüübist ja hulgast tegelikkuses. E-seire tulemuste põhjal määratleti arvutit ja Interneti mittekasutavad (*non-users*) ja vähekasutavad (*light users*) elanikkonnarühmad Eestis ja jaotati need mitmesse segmenti.

Määratletud segmente uuriti järgnevalt kvalitatiivselt **fookusgrupp-intervjuude** käigus. Fookusgrupp-intervjuude eesmärgiks oli saada põhjalik ülevaade vastajate seas esinevatest suhtumistest ja hoiakutest infotehnoloogia ja internetikasutuse suhtes. Fookusgrupi intervjuud andsid vastuse sellistele uuringu küsimustele nagu:

- missugused on erinevate segmentide arvuti- ja Interneti kasutamist motiveerivad ja mõjutavad tegurid (sh vajadused)?

⁶ Emor viib alates jaanuarist 2000 omnibuss-küsitluse raames läbi e-seire uuringut, mis on baasuuring 15-74-aastaste Eesti elanike arvuti ja Interneti kasutamise kohta. Võrdlusandmed aastatest 1996 kuni 1999 pärinevad BMF Gallup Media Eesti Meediauuringust. Käesoleva uuringu aluseks on 2001. aastal kogutud (ca 6000 vastajat) andmed.

- missugused hoiakud takistavad arvuti ja Interneti kasutamist (nt usalduse puudus, vähene turvalisus, jne)?
- uuritavate segmentide tehnoloogia ja veebi kasutamise loogika (sh tehnoloogiate kasutamise lihtsus ja arusaadavus).

Kolmandaks koostati fookusgrupp-intervjuude ja 2002.a. aasta veebruaris Emori poolt läbi viidud Eesti elanike väärtushinnangute RISC uuringu⁷ alusel **väärtushinnangute uuringu aruanne**. Aruande eesmärk oli anda kvantitatiivne ülevaade Eestis Interneti mittekasutavatest inimestest. Selle käigus otsiti vastuseid küsimustele:

- Kas me võime eristada Interneti mittekasutajate seas väärtushinnangute poolest erinevaid segmente?
- Kui, siis missugused on nende segmentide eripärad?
- Missugune on nende praegune suhtumine Interneti ja selle võimalustesse?
- Missugused on Interneti kasutamise barjäärid?
- Mis oleks potentsiaalseks Interneti kasutamise motivaatoriks?

Käesoleva aasta 15. juunist 2. juulini viis PRAXIS-e töögrupp läbi **intervjuud ekspertidega**. Tuginedes Emori poolt toimunud fookusgruppide uuringule, Eesti elanike väärtushinnangute uuringule RISC ja Emori e-seire erianalüüsile, küsiti ekspertidelt üldist hinnangut senistele Eesti infotehnoloogia-alastele arengutele, hinnangut digitaalse lõhe probleemi olulisusele ühiskonnas ja selle tekkepõhjustele, võimalikke lahendusi riskigruppide kaasamiseks uute kommunikatsioonivahendite kasutajateks ning konkreetseid soovitusi, mida peaks riigi infotehnoloogia-alane tegevuskava lähiaastail sisaldama elanikegrupe eraldava digitaalse lõhe leevendamiseks.

Intervjueeriti järgmisi inimesi:

- Alar Ehandi – Vaata Maailma SA, juhataja;
- Mait Heidelberg – Teede- ja Sideministeerium, asekancler;
- Olari Ilison – AS Hansapank, jaotuskanalite valdkonnajuht;
- Maiko Kalvet – AS Eesti Telefon, meediateenistuse juht;
- Arvo Ott – Teede- ja Sideministeerium, riigi infosüsteemide osakonna juhataja;
- Kristjan Rebane – Eesti Infotehnoloogia SA, arendusjuht;
- Ivar Tallo – Riigi infopoliitika põhialuste väljatöötaja;
- Marek Tiits – Eesti Teadus- ja Arendusnõukogu sekretariaadi juhataja;
- Meeli Veskus – Kultuuriministeeriumi nõunik (raamatukogundus);
- Linnar Viik – Eesti Infotehnoloogia Kolledži õppejõud.

⁷ Eestimaalaste väärtushinnangute uuringut on Emor rahvusvaheliselt tunnustatud metoodika RISC - Research Institute on Social Change - alusel läbi viinud alates 1992. aastast. Seekordne uuring viidi läbi 2002. aasta veebruarikuus ning selle käigus küsitleti 1000 eestimaalast.

2002. aasta 15. juulil viidi PRAXIS-e ja Emori koostöös läbi **ekspertfoorum**. Ekspertfoorumisse kaasati infotehnoloogia-, majandus- ja ühiskonnateaduste eksperte ja sellel arutati kogutud kvalitatiivset ja kvantitatiivset teavet arvutit ja Interneti vähe- ja mittekasutatavate segmentide kohta. Ekspertfoorumi eesmärgiks oli muuhulgas siduda lõppraporti täpsustamiseks info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise teoreetiline diskursus ja uuringutest kogutud teave info- ja kommunikatsioonitehnoloogia praktiliste rakenduste juurutamise kogemustega Eestis ja mujal maailmas.

Kõigi eelpoolmainitud tegevuste kokkuvõttes koostati 2002.a. juunis ja juulis PRAXIS-e analüütikute poolt **ekspertanalüüs**, milles antakse lisaks läbiviidud uuringute tutvustamisele ka soovitusel digitaalse lõhega seotud probleemide lahendamiseks Eestis.

4. Aruande struktuur

Aruande **esimene osa (peatükid I-IV)** annab ülevaate uurimuse taustast ning põhilistest tulemustest.

Peatükis II pakutakse välja teoreetiline perspektiiv infoühiskonna arengu analüüsimiseks ning analüüsitakse Interneti arengu mõningaid aspekte Eestis võrreldes seda arengutega Kesk- ja Ida-Euroopas ning Euroopa Liidu liikmesriikides.

Peatükis III esitletakse kokkuvõtlikult uuringu põhitulemusi - Interneti mittekasutamist põhjustavaid peamisi barjääre. Seejärel tuuakse eelnevale tuginedes **peatükis IV** välja soovitusel digitaalse lõhe ületamiseks.

Uurimuse **teine osa** koosneb erinevate uuringute aruannetest.

Peatükid V, VI ja VIII ning lisad 2,3 ja 4 kajastavad Emori poolt läbi viidud sotsioloogilise uurimuse tulemusi. Neist esimene (**ptk V**) annab lühiülevaate Eesti arvuti- ja Internetikasutuse dünaamikast ning määratleb mittekasutajate segmentid. Kokkuvõtte fookusgrupp-uuringust on **peatükis VI**, täisaruanne **lisas 4**. E-seire ning fookusgrupp-uuringu tulemusi täiendab **peatükis VII** toodud Interneti mittekasutajate segmenteerimine väärtushinnangute põhjal.

VIII peatükk kajastab probleemiasetust ja arenguid Eestis, nagu seda näevad Eesti IT-spetsialistid, majandustegelased ja riigiametnikud.

II. EESTI KOHANDUMINE INFOTEHNOLOOGIAPÕHISE ÜHISKONNAGA.

Tarmo Kalvet

1. Tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutus

1970-ndatest aastatest alates on ilmunud tohutul hulgal kirjutusi, mis räägivad sellest, kuidas ühiskondlik korraldus on läbi "inforevolutsiooni", "kolmanda laine" vms põhjapanevalt muutumas. Tõepoolest, nii arenenud kui arenevates riikides on 1990-ndatest aastatest alates aset leidnud IT alal plahvatuslik areng. See aga on omakorda andnud osadele riikidele võimaluse kõrgeks majanduskasvuks, enamikus riikides on üritatud oluliselt reorganiseerida avaliku sektori korraldust ning üksikisikud on tunnetanud uute tehnoloogiate kasutuselevõttust johtuvat elukvaliteedi tõusu.

Samas on käesoleval hetkel teaduse-, tehnoloogia- ja innovatsioonianalüüsi keskmes arusaam, et taolised "revolutsioonid" või tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutused on aset leidnud inimkonna ajaloos juba mitmeid kordi. Nimelt pooldatakse ajaloolist lähenemist ja majanduslainete teooriat, st majanduse baseerumist fundamentaalsetele printsiipidele. Taolisele käsitlusele aluse panijaks peetakse Joseph A. Schumpeter'it (1883-1950) ning selle kohaselt on kapitalistliku majandussüsteemi keskmes fenomen, mida on nimetatud loominguliseks hävitusprotsessiks (*creative destruction*). See tähistab kapitalistlikule majandusarengule omast muutumisprotsessi, mille käigus majanduslik innovatsioon ning tehnoloogilis-majandusliku paradigma areng ja muutumine toob endaga alati kaasa nn vanade majandusharude ning nendega kaasnevate sotsiaalsete raamistike kadumise ning nende asendumise uutega, uue paradigma kesksete majandusharudega (Schumpeter 1939). Carlota Perez kirjeldab neid paradigmasid järgnevalt:

"Innovatiivsete tööstusharude klastrite plahvatuslik esilekerkimine lühikese aja jooksul õigustab kindlasti sõnapaari "tehnoloogiline revolutsioon" kasutamist. Mis aga sunnib meid kasutama käesolevat mõistet [tehnoloogilis-majanduslik paradigma] on asjaolu, et kõik suured tehnoloogilised uuendused levivad palju kaugemale tööstusharudest, kus nad algselt välja töötati ning kasutusele võeti. ... Nad võimaldavad kogu majandussüsteemi moderniseerimist ning uuendamist ja seega kogu süsteemi produktiivsuse ja efektiivsuse tõusmist uutesse kõrgustesse iga viiekümne aasta järel." Tehnoloogilis-majanduslik paradigma hõlmab kogu majandussektori, kaasa arvatud selle organisatsiooniline ning finantsstruktuur. Iga tehnoloogiline revolutsioon toob seega aegamööda endaga kaasa uue tehnoloogilis-majandusliku paradigma, millest ettevõtjad, innovaatorid, investeerijad ning tarbijad juhinduvad ... kogu antud paradigma kestuse vältel" (Perez 2002).

Selles kontekstis on põhjus IT-d vaadelda kui tehnoloogiat, mis on hetkel juhtimas kogu maailma tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutumist. Taolisi paralleele on leida ka ajaloost, nii näiteks on tootmissfääris kõikehõlmavat mõju omanud tehnoloogilisteks innovatsioonide keskmeks olnud ka puuvill, süsi ja raud, teras, nafta ja plastik. Käesoleva laine puhul tuleb märkida, et isegi need, kes kahtlevad eelnevate lainete puhul tehnoloogiliste muutuste mõju osas revolutsiooniliste muudatuste esilekutsumises, ei saa ignoreerida käesolevat laiapõhjalist ühiskondlikku muutust, mis tugineb arvutitel, tarkvaral, mikroelektronikal, Internetil ja mobiiltelefonidel (Freeman ja Louçã 2001, 301). Taoline arusaam on laialt esindatud erinevates teoreetilistes allikates (näiteks Freeman ja Perez 1988; Freeman ja Soete 1997; Perez 1985, 2002; Bell 1973; Toffler 1980; Masuda 1981; Castells 1996, 1997, 1998).

Kuna Internet on infrastruktuurne tehnoloogia, võib nõustuda nn Metcalfe'i seadusega, mille kohaselt kasvab kasutajate ja ühendatud ressursside lisandumisel võrgu väärtus eksponentsiaalselt. Tõdemusest, et lähitulevikus kasvab hüppeliselt ülemaailmsesse võrku ühendatud seadmete arv, lähtub ka viimase aja üks prominentsemaid raporteid töögrupilt *Information Society Technologies (IST) Advisory Group (ISTAG)* (2001). Selles juhitakse tähelepanu, et aastal 2010 on arvatavasti meie igapäevane elu ja töö ümbritsetud tehisintellektist (*Ambient Intelligence* ehk *AmI*):

AmI kontseptsioon on kaugeleulatuv visioon infoühiskonna edasisest arengust ning rõhk on suuremal kasutajasõbralikkusel, efektiivsemal teenuste toel, kasutajaõigustel ning inimliku suhtlemise toetamisel... Inimesi ümbritsevad intelligentid intuitiivsed liidesed, mis on erisugustesse asjadesse sisse ehitatud... AmI suudab ära tunda erinevaid isikuid ning neile reageerida... Ning, mis kõige tähtsam, ümbritsev intellekt toimib katkematult, pealetükkimatult ning sageli meile nähtamatul moel (2001, 8).

Taolise visiooni realiseerimiseks on samas väga oluline tehnoloogiliste aspektide kõrval vaadelda ka sotsiaalseid aspekte. Uuringu käigus leiti rida näitajaid, mis teevad AmI sotsiaalselt aktsepteeritavaks:

- AmI peaks soodustama inimkontakti;
- AmI peaks olema orienteeritud ühiskonna ning kultuuri edendamisele;
- AmI peaks aitama saada tööks vajalikke teadmisi ning oskusi, tõsta töö ja kodanike kvaliteeti ning avardada tarbija valikuvõimalusi;
- AmI peaks olema usaldatav ning looma kindlustunnet;
- AmI peaks olema pikaajaliselt jätkusuutlik – nii isiklikus, sotsiaalses kui keskkonnavalises plaanis – ning kooskõlas kogu elu kestva õppimisega. Ülesanne on luua niivõrd vahva tehnoloogiaga AmI-maastik, et sellel oleks lihtne elada;
- AmI peaks olema tavainimeste poolt kontrollitav – väljalülitamisnupp peaks olema käepärast, sest sellised tehnoloogiad võivad kergesti

saavutada olukorra, kus "nemad juhivad meid". Seetõttu rõhutasid stsenaariume loonud eksperdid, et juhtroll süsteemide, teenuste ning liideste rakendamisel peab olema inimese enda käes (ISTAG 2001, 8-9).

Samas raportis tuuakse ohuna välja ka asjaolu, et tulenevalt erinevustest sissetulekutes, hariduses, oskustes, vanuses ja elukutsetes võib olla takistatud kõikehõlmava AmI areng (15).

Seega tekivad uue tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutuse ja arenguga nii võitjad kui kaotajad. Nimelt läheb osa riike, elanikkonnagruppe ja isikuid muutustega kergemini kaasa, teised on passiivsemalt või töötavad hoopiski muutustele vastu. Selles tulenevalt ongi riigi peaülesandeks ära tunda ja analüüsida neid väljakutseid, mida loob tehnoloogilis-majanduslik paradigma ja loominguline hävitusprotsess, ning vastavalt sellele muuta ja reformida olemasolevaid poliitilisi meetmeid ja institutsioone eesmärgiga kaasata uuesti ka neid, kes on osutunud majandusarengu käigus kaotajateks. Ehkki esmajärjekorras on eesmärkideks tagada kiire uute (IT-l põhinevate) tööstusharude teke (eelkõige läbi teadus- ja arendustegevuse, tööstus- ja tehnoloogiapoliitika) ja tööhõive, ei tohi alahinnata ka digitaalse lõhe ohtu.

... termin "digitaalne lõhe" viitab indiviidide, majapidamiste, ettevõtete ja geograafiliste piirkondade sotsiaal-majanduslikele erinevustele info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise võimaluste ja Interneti kasutamise osas. Digitaalne lõhe peegeldab nii riigisiseseid kui riikidevahelisi erinevusi (OECD 2001, 5).

Järelikult on digitaalne lõhe oma olemuselt keeruline küsimus, kuna hõlmab ka motivatsiooni jmt küsimusi. Näiteks isegi kui rahalised piirangud ei takista tehnoloogiat omandamast ja kasutamast, võib takistuseks olla motivatsiooni puudumine. Seetõttu on digitaalse lõhe küsimus päevakorral kõikides riikides ja mitte ainult üleminekuühiskondades ning vastavad küsimused on kesksed kõikides infoühiskonna arengut käsitlevates raportites. Tüüpiliseks on raport *Future Bottlenecks in the Information Society* (Clements et al. 2001), kus rõhutatakse, et neljaks infoühiskonna arengut takistavaks "pudelikaelaks" on:

1. puudulik juurdepääs arvutivõrkudele ja teenustele;
2. standardiseerimisprobleemid ning omandiõiguste rikkumine;
3. elektroonsete maksesüsteemide areng ning konvergens telekommunikatsiooniteenustega, mille tulemusena tugevnevad monopoolsed struktuurid;
4. turvalisuse ja privaatsuse küsimused.

Üldiselt võib väita, et enamiku riikide puhul on jõutud välja tasakaalustatud lähenemiseni. Nimelt rõhutatakse, et Interneti (ja muu infotehnoloogia) laiemaks kasutuselevõtuks ühiskonnas ei piisa lihtsalt ligipääsuvõimaluste tagamisest (ehk arenenud telekommunikatsioonivõrgust). Inimeste huvi tehnoloogiat tegelikult kasutada tekib siis, kui inimestel on olemas motivatsioon (ehk pakutakse siseteevõtteid). Samalaadselt rõhutab Kai (2001), et on olemas neli arengu

võimaldajat: taskukohasus, ligipääs, teadlikkus ja omaksvõtmine (*4As Enablers: affordability, availability, awareness and adaptation*). Sarnane arusaam esineb kõikides arenenud riike käsitlevates viimase aja raportites (vt näiteks Committee for Economic Development (CED) 2001, 46-59; Kirschenbaum ja Kunamneni 2001; OECD 2001, 5);

Nii toob näiteks *Committee for Economic Development* (2001) väga õigesti välja, et oluliseks osutuvad kolm faktorit. Esiteks rõhutatakse asjaolu, et digitaalse lõhe likvideerimise programmid ei saa asendada programme, mis tegelevad probleemi juurtega – vaesusega. Seega peaks arvutite ja Interneti kasutamist edendavad programmid olema integreeritud ettevõtmistega, mille fookuseks on inimeste oskuste arendamine ja üldine haridustaseme tõstmine, regionaalselt tasakaalustatud arengu tagamine ning üldine sotsiaalse ja füüsilise infrastruktuuri arendamine. Teiseks, lõhe kadumine leiab aset, kui inimesed, kellel puudub juurdepääs Internetile (ja ka oskused), osutuvad motiveerituks nende oskuste omandamiseks. Kolmandaks rõhutatakse, et turud on dünaamilised ning tehnoloogia areneb jätkuvalt – isegi kui Interneti kasutamises suudetakse lõhe kaotada, tekib uus lõhe, kuna suurema sissetulekuga grupid liiguvad komplitseerituma tehnoloogia kasutuselevõtu suunas. Seega, digitaalse lõhega tegelemise programme välja töötades tuleb lähtuda nendest printsiipidest (2001, 45).

Ehkki tegemist tundub olevat triviaalse arusaamaga, on Kesk- ja Ida-Euroopa (CEE) riikide puhul poliitikasoovituste väljatöötamisel tendents liigselt rõhutada ligipääsuvõimaluste tehnilisi aspekte – eelkõige telekommunikatsioonivõrgu leviku taset, universaalteenuse kehtestamist jms. Üheks taoliseks ilmekaks näiteks on *Global Internet Liberty Campaign*'i (2000) raport *Bridging the Digital Divide: Internet Access in Central and Eastern Europe*.

2. Eesti muutuste keerises

Eesti on koos teiste Kesk- ja Ida-Euroopa riikidega viimase kümnendi jooksul läbi elanud tormilised ajad – majanduskeskkonna reformimise tsentraliseeritud plaanimajandusest vabaturukeskseks. Võrreldes teiste üleminekumaadega iseloomustab Eestit selles osas märgatav edukus. Nimelt on Eestis loodud stabiilne makromajanduslik keskkond, mis on omakorda loonud eeldused edasiseks arenguks. Samas on Eesti, nagu ka kõik teised riigid, kohandumas uue tehnoloogilis-majandusliku paradigmana, aga selles osas on Eesti vastus väljakutsetele sarnaselt teiste CEE riikidega paljuski olnud puudulik.

Eesti üleminek turumajandusele on teostunud paljuski neoliberaalse *laissez faire*'i ehk riikliku mittesekkumispoliitika kaasabil. Eesti majanduspoliitikat iseloomustab tugev orientatsioon turumehhanismidele, kiire ja ulatuslik erastamine, vabakaubandus ja liberaalne investeerimiskliima. Peamised prioriteedid on olnud stabiilne rahapoliitika ja tasakaalustatud riigieelarve printsiip. Seega on Eesti poliitikakujundajate põhimure olnud turutõrked,

s.t riigipoolse sekkumise eesmärk on olnud piisava turu loomine nõudluse ja asjakohase hinnamehhanismi vahendusel. Sääraste sammude astumine on olnud igati vajalik teostamiseks Eesti üleminekut plaanimajanduselt vabaturumajandusele, kuid kõik see on ebapiisav toetamiseks Eesti kohanemist uue tehnoloogilismajandusliku paradigmaga (Kalvet ja Kattel 2002, 45).

Kohandumist saab vaadelda kahest aspektist: 1) uute tehnoloogiate väljatöötamine ning 2) uute tehnoloogiate kasutuselevõtt. Neist esimese osas iseloomustavad Eesti tööstussektorit olulised probleemid: ehkki Eesti tööstus tervikuna on reorganiseeritud, on uute tööstusharude teke olnud aeglane ning maailmatasemel uudset (info)tehnoloogiat Eestis praktiliselt välja ei töötata.

Avaliku sektori poolt rahastatavate projektide portfelli võrdlemine Euroopa Infoühiskonna Tehnoloogiade Nõuandva Kogu (*Information Society Technologies Advisory Group, ISTAG*) visiooniga viis järgmiste järeldusteni:

- valdav osa käimasolevate akadeemiliste uuringute teemadest on olulised kõrghariduse kvaliteedi hoidmiseks ja parandamiseks, kuid enamiku projektide väljavaated on innovatsiooni mõistes suhteliselt nõrgad, st Eesti teadusrühmad ei suuda üksi võistelda valdkondades, kus domineerivad suured rahvusvahelised ettevõtted (tarkvaratehnoloogiad, mikroelektronika jms);
- teaduse vastavus areneva infoühiskonna ja uute turgude vajadustele on nõrk; vaid üks kolmandik projektidest aitavad kaasa Euroopa infoühiskonna visiooni elluviimiseks vajalike tuleviku võtmetehnoloogiate arengule;
- tuleviku võtmetehnoloogiatest pööratakse enim tähelepanu mikro- ja optoelektronikale ning keeletehnoloogiale, kuid arvestatava tugevusega on ka andmeturbetehnoloogia valdkond. (Kalvet et al 2002, 18).

Küll aga iseloomustatakse Eestit nii üleminekumaade kui arenenud riikide seas kui edukat uute tehnoloogiate kasutuselevõtjat. Tõepoolest, Eesti ühiskonnas on olnud kõrge valmisolek kaasaegsete tehnoloogiate kasutuselevõtuks ning uute lahendustega eksperimenteerimiseks, mis on põhjendatult toonud rahvusvahelisele areenile artiklid pealkirjadega *Estonia: 10 Years from Communism to Advanced e-Democracy!* (Pandev 2002). Põhjalikumalt tuleb Eesti edukus rahvusvahelises perspektiivis välja näiteks McConnell International'i (2001) raportis *Ready? Net. Go! Partnerships Leading the Global Economy*, kus Eesti olukorda e-valitsuse, inimkapitali ning e-äri keskkonna osas hinnatakse soodsaks. Sarnasele tasemele küündib vaadeldud riikide hulgas veel vaid Lõuna-Korea. ÜRO Arenguprogrammi (2001) inimarengu raporti alusel tehtud arvutus Eesti asetusest tehnoloogia rakendatuse taseme kohta alusel on Eesti maailma tehnoloogia saavutuste edetabelis 30-ndal kohal (Viik 2001), olles samas näiteks üldise inimarengu indeksi järgi 44-ndal kohal.

Eesti taoline edukus kiire arengu osas on ühelt poolt seletatav konvergenismudeli (*catching up model*) (Abramovitz 1986) abil. Selle kontseptsiooni kohaselt kasvavad tehnoloogiliselt suhteliselt vähem arenenud riigid kiiremini kui arenenud riigid, kuivõrd tehnoloogiliste teadmiste ülekandumine võimaldab neil kergemini rakendada arenenud riikide tehnoloogilist kompetentsi, toetades nii suhteliselt kiiremat elukvaliteedi tõusu. Tehnoloogia akumulatsiooni kõrval mängib taolistes protsessides otsustavat rolli ka "sotsiaalse suutlikkuse" (*social capability*) aspekt, mis kätkeb endas eeskätt tehnoloogiliste teadmiste rahvusvahelist levikut soodustavate institutsioonide olemasolu ja efektiivset toimimist. Sotsiaalse suutlikkuse arengu peamisteks tagajateks peetakse omakorda haridus- ja finantssüsteemi. Neist haridussüsteem oli võrreldes teiste üleminekuriikidega Eestis heal tasemel ning finantssektori reorganiseerimine ja stabiliseerimine on olnud ja on jätkuvalt Eesti üks majanduspoliitilisi prioriteete.

Esmajärjekorras on taoline konvergenst aset leidnud eelkõige tarbekaupade valdkonda kuuluvate infotehnoloogiliste toodete (arvutid, Internet, mobiiltelefonid) valdkonnas. Soodsaks on osutunud Eesti majanduslik ja kultuuriline side Skandinaaviamaadega, kes on uue tehnoloogilis-majandusliku paradigmaga väga hästi kohanenud.

Eesti arengu käsitlemisel konvergenstimudeli kaudu tuleb koheselt loobuda ka arengute ekstrapoleerimisest eelnevate perioodide vahendusel. Nimelt oleks ennatlik eeldada, et erinevad tehnoloogia kasutuselevõttu peegeldavad trendid jätkuvad lõpmatult. Arengu pidurdumist peegeldavad ka erinevad empiirilised uurimused: näiteks Internetikasutajate arvu kasvamise aeglustumise näol (vt lähemalt ptk V). Seega oleks ka liialt arrogantne end teiste üleminekuprotsessidega hiljem algust teinud riikide hulgas eksponeerida kui ainuvõimalikku mudelit, kuigi Eesti kogemustest on paljugi õppida, mitte aga ilmtingimata kopeerida.

Oluline on ka tähele panna, et kuna Eestis on küllaltki madala elatustaseme juures suhteliselt suur IT kasutamise tase juba saavutatud, siis muutuvad sotsiaal-majanduslikud tegurid tehnoloogilistest aina olulisemateks. Näiteks tuuakse Poliitikauuringute Keskuse PRAXIS poolt läbi viidud uuringus "Sotsiaaltoetuste mõju tööjõupakkumisele ja vaesusele" (Kuddo et al. 2002) esile, et 15,5% peredest ehk orienteeruvalt 212 000 elanikku elavad Eestis vaesuses (sissetulek keskmiselt 654 krooniga kuus pereliikme kohta). Kuna nendes peredes on lapsi keskmiselt kaks korda rohkem kui jõukamates peredes, on käivitunud vaesuse põlvkondlik taastootmine.

See aga tähendab omakorda vajadust rakendada vaesusriske ennetavaid meetmeid (mis seonduvad ka IT-ga) sealhulgas haridus- ning tööturupoliitika ning isegi vastavasisuliste riiklike otsetoetuste pakkumise kaudu (näiteks sarnaselt elamuasemekompensatsioonile).

Eelpool sai välja toodud, et Interneti näol on tegemist tehnoloogiaga, mis on paljuski infoühiskonna arengu keskmeks. Seetõttu on põhjust vaadelda mõningaid Interneti arenguga seonduvaid aspekte Eestis.

3. Interneti levik Eestis: teoreetiline taust

Infoühiskonna teemadel ning seonduvatest sotsiaalsetest, poliitilistest ja kultuurilistest aspektidest on küll palju kirjutatud (vt näiteks Castells 1996, 1997, 1998; Lyon 1988, Poster 1990, Webster 1995), kuid nagu Drechsler (2002) väidab, on enamus neist analüüsides pinnapealsed, kuigi viimase aja kirjutistest on Dreyfus (2001) ja Barney (2001) oma olemuselt sügavamad ning näevad nii Interneti kui infoühiskonna olemuses olulisi probleeme. Samas tuleb nentida, et vastuseis infotehnoloogia kasutuselevõtule on olnud aegade vältel suhteliselt väike võrreldes just eelnevate tehnoloogilis-majanduslike paradigmade muutustega. Taolist nõrka või isegi puuduvat vastuseisu saab põhjendada Bauer'i käsitluses (1995) sellega, et avalikkuse riskitunnetus lähtub eelkõige riski suurusest ja selle juhtimise võimalustest ning vähem selle esinemise sagedusest (9). Vaadates IT-ga seonduvaid probleeme, millest praegusel hetkel on avalikkuse jaoks esikohal just tehnoloogilised probleemid, tuleb tunnista, et probleemide ilmnemine on küll sage (kellel meist näiteks ei "jookseks arvuti kokku" kordki päevas/nädalas/kuus), kuid sellega seonduvad ohud on kokkuvõttes siiski väikesed ja kontrollitavad. Ühiskondlikud ohud aga ei ole käesoleval hetkel nii nähtavad, seda enam, et praegu võitleb enamik aktiviste esmajärjekorras siiski biotehnoloogia ja sellega seonduvate uuendustega.

Paraku tuleb tõdeda, et teaduslikke analüüse, mis võimaldaksid seletada Interneti erinevat penetratsiooni taset erinevates riikides, on äärmiselt vähe ning viimase aja käsitlustest vaid kolm kasutavad ökonomeetrisi meetodeid (Kiiski ja Pohjola 2002):⁸

1. Hargittai (1999) analüüsis internetiühenduste arvu elanike kohta ning erinevate näitajate (sissetulek, haridustase, telekommunikatsiooniline infrastruktuur) korrelatsiooni 18 OECD riigis. Analüüsi tulemusena jõudis ta järelduseni, et põhiliseks Interneti arengut kujundavaks faktoriks on regulatiivne keskkond ja selle mõju konkurentsi kehtestamisel. Nende kahe näitaja vahel on tema väitel positiivne korrelatsioon.
2. Norris (2000) uuris internetikasutust 179-st riigist moodustatud valimis, otsides korrelatsiooni internetikasutajate arvu ning erinevate majanduslike, sotsiaalsete ja poliitiliste faktorite vahel. Autor toob välja fiktiivsed muutujad (*regional dummies*) mõningate regioonide kohta (Põhjamaad, Põhja-Ameerika ning Lääne-Euroopa), mis viitavad sotsiaalsetele ja kultuurilistele eripäradele. Analüüsi tulemusena ta järeldab, et SKP *per capita* ning teadus- ja arendustegevuse kulutuste osakaal SKP-st on statistiliselt olulised. Samas täiskasvanud elanikkonna kirjaoskuse ulatus, keskhariduse levik või ühiskonna demokratiseerituse aste ei oma olulist statistilist seletavat jõudu.
3. Kiiski ja Pohjola (2002) ise aga väidavad OECD riikide kohta, et internetiühendusega arvutite levikut kujundavateks faktoriteks on a) SKP *per capita* ning b) Internetile ligipääsu kulud. Uurides suuremat tööstusriikidest ja arenevatest riikidest koosnevat valimit jõuavad nad järeldusele, et haridustase muutub oluliseks teguriks.

⁸ Teoreetilise kirjanduse analüüsi näol on piirdutud mõningate hilisemate artiklite analüüsiga.

Samuti ründavad Kiiski ja Pohjola (2002) põhjendatult arusaama, et konkurents telekommunikatsiooniturul võiks arengut kujundada, st tõenäoliselt see küll kujundab arengut, aga läbi hinnamehhanismi. Konkurents iseenesest saab olla vaid vahend odavama ja/või kvaliteetsema teenuse toomiseks turule, mis omakorda tõstab kasutajate arvu.

Oluline on tähele panna, et eelpooltoodutest kaks uuringut toovad Põhjamaade puhul välja vajaduse mudelit fiktiivsete muutujatega korrigeerida, mis on põhjendatav sotsiaalsete, majanduslike ja tehnoloogiliste eripäradega nendes riikides.

4. Interneti levik Eestis

Järgnevalt käsitletakse mõningaid aspekte, mis puudutavad Interneti arengut Eestis. Fragmenteeritus tuleneb taotlusest olla napsõnaline ja edastada vaid käesoleva konteksti jaoks olulisim.

4.1. Põhjamaade mõju

Eelpool sai välja toodud, et erinevate autorite poolt välja pakutud ökonomeetrilistes mudelites on olnud vajadus sisse tuua fiktiivne muutuja Põhjamaade puhul. Arvestades Eesti majanduslikku ja kultuurilist sidet Põhjamaadega (kes on uue tehnoloogilis-majandusliku paradigmaga väga hästi kohanenud), on taoline positiivne mõju ("positiivne eksternaliteet") usutavasti laienenud ka Eestile. Seda illustreerib ka Kiiski ja Pohjola (2002) poolt välja töötatud ökonomeetiline mudel, mille ühel teljel on muutujaks internetiühendustega arvutite arv ning teisel teljel SKP elaniku kohta ostujõudu arvestades. Ilmneb, et nende kahe muutuja vahel on tegemist logaritmilise seosega. Samuti johtub, et Eesti on nende riikide hulgas, kelle puhul võiks, lähtudes SKP-st elaniku kohta, eeldada vähem internetiühendusega arvuteid, kui neid tegelikult on. Seega kaldub Eesti koos teiste Põhjamaadega üldtrendist kõrvale ning on igati alust eeldada, et mõningase "Skandinaavia koefitsiendi" rakendamine on põhjendatud ka Eesti puhul.

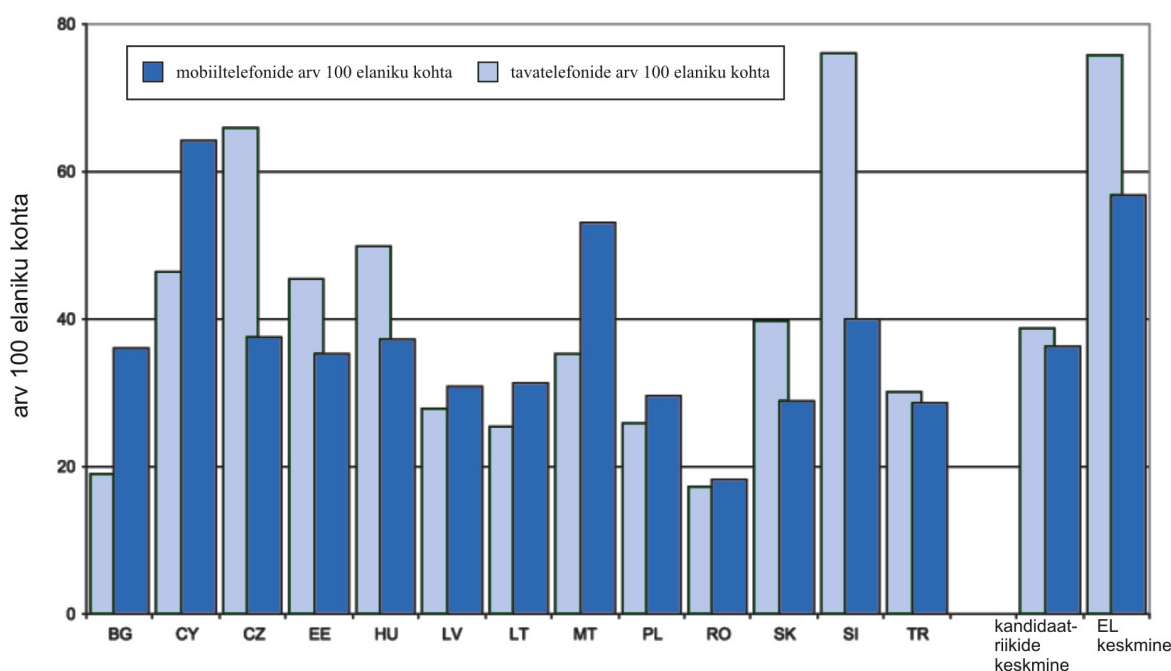
Huvitav on siinkohal ka tähele panna järgmist Eesti IT sektori innovatsioonisüsteemi kohta: "Skandinaavia mõju Eesti IT sektori arengule on seega kahesugune. Ühest küljest on arenenud põhjanaabrite lähedus soodustanud uute tehnoloogiate kasutuselevõttu ja kindlustanud Eesti ettevõtted püsiva sissetulekuga alltöövõtude näol. Teisest küljest tugevdab alltöövõtule keskendumine tardumise efekti, soodustab Eesti IT tööstuse kapseldumisest madala lisandväärtusega tegevustesse ja pakub vähe motivatsiooni innovaatilise omatoodangu väljatöötamiseks" (Kalvet et al. 2002, 20-21).

4.2. Telekommunikatsiooniturg ja Internet

Eesti kõrge internetikasutuse tase tuleneb paljuski Interneti varajasest kasutuselevõtust teadus- ja kõrgharidussektoris ning arenenud telekommunikatsioonivõrgu olemasolust. Eestit iseloomustab kõrge telefoniühenduste arv nii tavatelefonide kui ka mobiiltelefonide osas (joonis 1).

Telekommunikatsioonituru kiire arengu põhjustena võib välja tuua asjaolu, et Eesti oli üks esimesi Kesk- ja Ida-Euroopa riike, kes liberaliseeris oma telekommunikatsioonituru ning erioiguste loovutamiseiga kontsessiooni teel saavutati märkimisväärne välisinvesteeringute hulk infrastruktuuri arendamisse. Kontsessioonileping kirjutati Eesti Vabariigi Valitsuse ja AS Eesti Telefon (ET) vahel alla 1992. aastal ning sellega anti ET-le kaheksaks aastaks (kuni 01.01.2001) erioigused põhiteenuste (üldriiklikud ja rahvusvahelised fikseeritud telefoni-, teleksi- ja telegraafiteenuseid, nende sisseseadmine (paigaldamine) ning omavaheline ühendamine) osas.

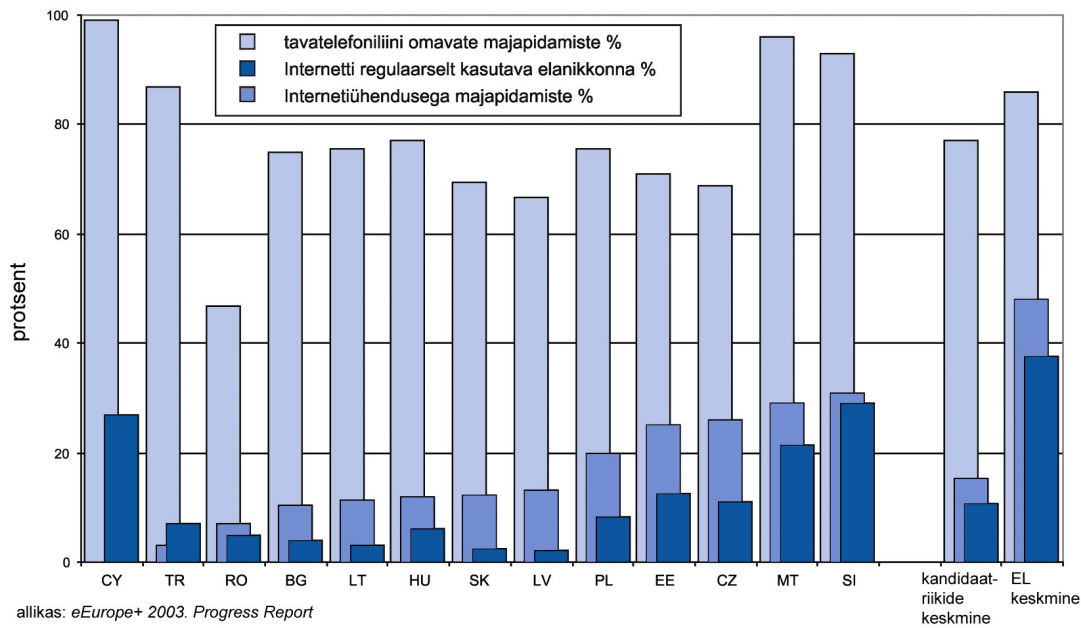
Joonis 1. Telefoniliinide arv



allikas: eEurope+ 2003. Progress Report

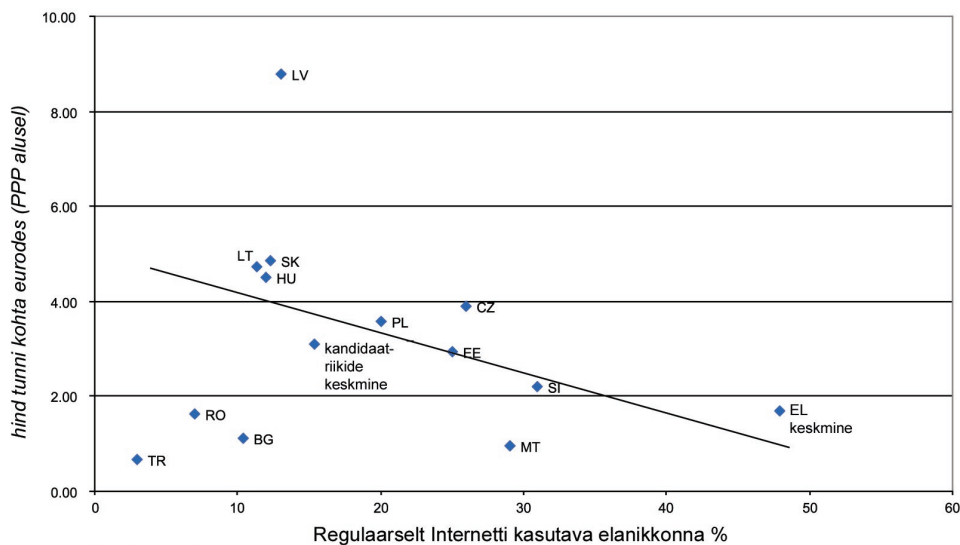
Samas tulevad internetikasutuse taseme kujundamisel mängu ka täiendavad faktorid ning vaatamata telefoniliinide olemasolule mõningates riikides kasutatakse Internetti suhteliselt vähem (joonis 2).

Joonis 2. Internetti regulaarsete kasutajate protsent võrrelduna tavatelefoniliini omavate majapidamiste arvuga



Kindlasti üheks oluliseks Interneti kasutamist(ihedust) mõjutavaks faktoriks on teenuse hind (joonis 3) (eEurope+ Progress Report, 18).

Joonis 3. Internetile ligipääsu kulu



4.3. Haridussektori moderniseerimine

Teiseks oluliseks faktoriks, mida siinkohal on igati põhjust välja tuua, on Eesti Hariduse ja Teaduse Andmesidevõrk EENet ning Tiigrihüppe Programm. Mõlemad on toetanud oluliselt Eesti koolihariduse arendamist läbi IT võimalikult laialdase rakendamise – näiteks 2000 aastal polnud Eestis ühtki arvutita põhikooli ega gümnaasiumi, 75% kõigist koolidest omab Interneti püsiühendust. Programmi tulemusena on Eesti kooliõpilased omandanud arvutikasutamise oskuse ning enamgi veel, nagu mitmete uuringute tulemused näitavad, on ka täiskasvanuid kaudselt toonud arvuti- ja internetikasutuse juurde.

4.4. Internetipõhised rakendused

Internetipangandus ja üldse pankade tegevus Eesti IT-maastikul on suurel määral olnud arengute kujundajaks ning IT rakendamisel tuginev innovatsioon (millega kaasnevad suurem kasutusmugavus ja võimalus ülekannete pealt raha kokku hoida) on kindlasti aidanud kaasa Interneti levikule Eestis. Samuti on pangad koostöös teiste ettevõtetega osutamas mitmeid populaarseid teenuseid Interneti vahendusel (liikluskindlustuslepingute sõlmimine, jne).

Eesti pangandussektori kiire areng ja pankade arendusosakondade poolt välja töötatud kõrgtehnoloogilised lahendused on täiesti ilmselt suurendanud vajadust uue kvaliteetse tarkvara ning usaldusväärsete ja turvaliste toodete järele, mõjutades sel moel positiivselt ka innovatiivsete lahenduste loomist (Kalvet et al. 2002, 22).

Samas tuleb Eesti internetikasutuse puhul märkida, et Internet on Eesti elanikkonna seas esmajärjekorras omandanud eelkõige nn sotsiaalse, mitte ärilise dimensiooni. Internetikaubandus, eelkõige B2C valdkonnas, on praktiliselt olematu, kuid samas kasutatakse avaliku sektori Interneti kaudu pakutavaid teenuseid üsna ulatuslikult. See tuleneb üldisest avaliku sektori soosivast suhtumisest uusetesse tehnoloogilistesse lahendustesse nii seadusandluse (suur mõju on olnud Avaliku Teabe Seadusel) kui ka konkreetsete infotehnoloogiliste investeeringute kaudu. Samas on need ümberkujundusprotsessid vaid algusjärgus. Näiteks on eEuroopa tegevuskavas määratletud e-valitsuse teenuste nimekirjast täidetud vaid osa ning edasine areng peab keskenduma elektroonsete teenuste arendamisele, sh eriti just kodanikele suunatud ID-kaardiga seotud turvaliste rakenduste loomisele ning avaliku halduse sisemise asjaajamise efektiivsuse tõstmisele.

4.5. Avalikud internetipunktid

Kuivõrd käesoleva uuringu huviobjektiks on digitaalse lõhe uurimine, siis on siinkohal välja toodud ka paar fakti avalike internetipunktide kohta.

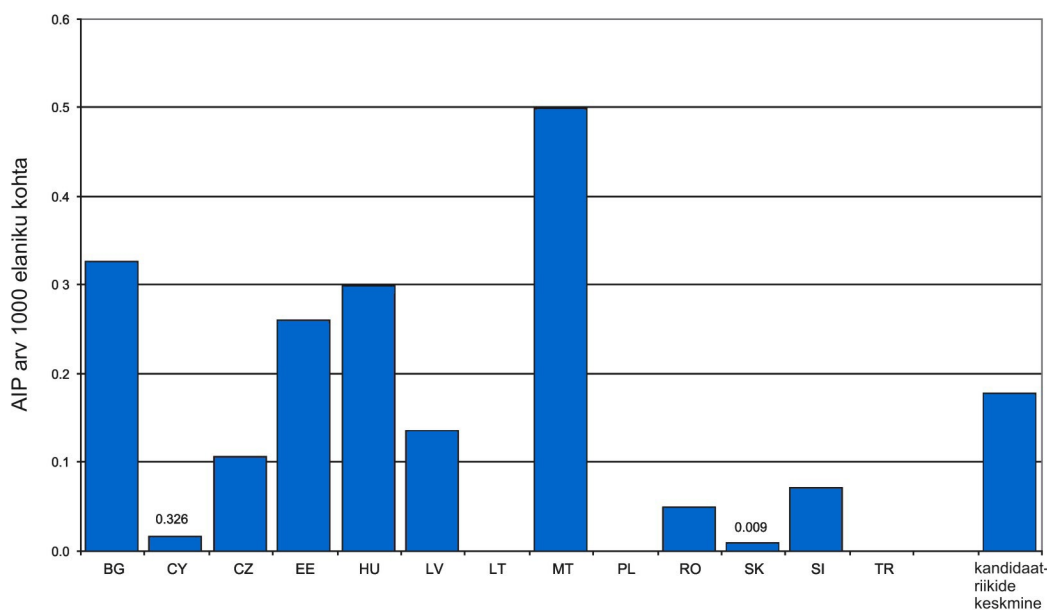
Avalikud internetipunktid (AIP-d) on internetiühenduses olevate arvutitega varustatud ruumid, kus arvutite kasutamine (seda vähemalt Interneti teenuste

kasutamise osas) on reeglina tasuta. Internetipunktide loomise algatajate visiooni kohaselt peaksid AIP-d tagama kõigile vaba ligipääsu elektroonilisele informatsioonile ning vajaduse korral täienduskoolitusele.

Eesti esimene AIP avati 21. veebruaril 1997.a. Eesti Rahvusraamatukogu seitsmendal korrusel. Projekti elluviimist finantseeriti ÜRO Arendusprogrammi (UNDP) abiprojektist toetamaks Eesti integreerumist infoühiskonda ning laiendamaks juurdepääsu elektroonilisele infole. Internetisaali paigaldati huvilistele kasutamiseks kuus internetivõimalusega töökohta... 1997. aasta aprillis avati Hiiumaal ÜRO Arenguprogrammi toetusel veel kaks AIP-d (Kärdla ja Paope) ning juunis jätkuna veel üks – Sõru AIP... ÜRO Arenguprogrammi initsiatiivi jätkas Avatud Eesti Fond, mis kuulutas 1997. aasta sügisel välja konkursi avalike internetipunktide loomise toetamiseks Eesti väikelinnades ja maapiirkondades. Muu hulgas öeldakse konkursikuulutuses, et "Avalikud internetipunktid on internetitehnoloogiaga varustatud ruumid, kus tasuta ligipääs Interneti ressurssidele on kindlustatud kõigile soovijatele."... Projektikuulutuses ka mainiti, et projektitaotluste hindamisel "... eelistatakse raamatukogusid, muuseume, teabetubasid ja muid kohalikus elus loomulikult välja kujunenud keskkondi, mida inimesed on harjunud külastama ning kuhu internetipunkti loomine tooks täiendavat huvi..." Enamikul juhtudel asuvad AIP-d kohaliku omavalitsuse või raamatukogu ruumides ning nende lahtiolekuaegadel on olemas tasuta konsultant, kes töötab põhitöökohaga või töö kõrvalt (Kalvet ja Mürsepp 1999).

Initsiatiivi on jätkanud Vaata Maailma Sihtasutus ning samuti on AIP-de rajamist toetanud riik läbi Kultuuriministeeriumi. Erinevate osapoolte koostöös on loodud kogu Eestit kattev AIP-de võrgustik, mis on piisavalt ulatuslik võrreldes teiste EL-i kandidaatriikidega (joonis 4).

Joonis 4. Avalike internetipunktide (AIP) arv 1000 elaniku kohta



5. Digitaalne lõhe Eestis

Asjaolu, et tehnoloogilis-majandusliku paradigma muutuse ja arenguga tekivad nii võitjad kui kaotajad, on leidmas kinnitust ka Eesti näitel.

Emori uuringute tulemusena saab väita, et arvutite kasutajaskond (vanuses 15-74 eluaastat) on viimasel viiel aastal visalt kasvanud (sügis 1997 – 31% valimist, mai 2002 – 51%). Alates 2000. aasta lõpust on Interneti kasutajaskond stabiliseerunud: 2002. aasta mai lõpu seisuga on Eestis on 410 000 internetikasutajat, moodustades sihtrühmast 39% (2000. aasta lõpus oli vastav näitaja 30%) (ptk V).

Interneti mittekasutajaid on Eestis seega ligikaudu 607 000 ning nende hulgas on keskmisest enam:

- muu rahvuse esindajaid,
- 50-74-aastaseid,
- põhi- ja keskharidusega inimesi,
- mittetöötavaid elanikke,
- keskmisest madalama sissetulekuga inimesi (kuu sissetulek pereliikme kohta on alla 2000 krooni),
- Lääne- ja Lõuna-Eesti ning Virumaa elanikke (ptk V).

Elanikkonna IT-d mittekasutavaid segmente kirjeldavad sotsiaaldemograafilised näitajad ühtivad igati teiste riikide näitajatega. Kõikjal märgitakse digitaalse lõhe tekke põhjustena erinevusi sissetulekutes, hariduses, vanuses. Samade analüüside kohaselt ei ole sugu enamjaolt statistiliselt oluline. (Vt näiteks Kai (2001) analüüs Hong Kong'i kohta; *Fall through the Net* (2000) ning National Telecommunications and Information Administration and the Economics and Statistics Administration (2002) USA kohta; Foley (2000) Ühendatud Kuningriikide kohta; Kai (2001) refereering Jaapani, Singapuri, Korea, Taiwani osas).

Eesti strateegilise plaani ja tegevuskavad infotehnoloogia rakendamiseks fikseerivad Riigikogu poolt heaks kiidetud Eesti infopoliitika põhialused (RTI 1998, 47, 700) ja Valitsuse poolt regulaarselt uuendatavad infopoliitika raamkavad. Samuti tõstab Riigikogu poolt 6. detsembril 2001 heaks kiidetud strateegia "Teadmistepõhine Eesti" (RTI 2001, 97, 606) ühe eelisarendatava võtmevaldkonnana esile kasutajasõbralikud infotehnoloogiad ja infoühiskonna arengu. Paraku tuleb ka tõdeda, et ehkki digitaalse lõhe vähendamine on prioriteediseadena üleval erinevates poliitilistes ja halduspoliitilistes dokumentides, tuleb senisest enam tähelepanu pöörata nende elluviimisele. Infopoliitika põhialused on liiga üldsõnalised, konkreetse tegevuseni ei vii ning sellest johtuv raamkava liiga tehnilise orientatsiooniga, samuti ei tööta selle rakendusmehhanism.

Seega iseloomustab Eesti riigi tegevust digitaalse lõhe vähendamise kontekstis selle passiivne iseloom. Küll aga on kolmanda sektori (peamiselt Avatud Eesti Fondi) ettevõtmisel alustatud Eestis avalike internetipunktide loomisega ning siseteevõtmiste väljatöötamisega, mida tänuväärse initsiatiiviga on jätkanud Vaata Maailma Sihtasutus.

III. KOKKUVÕTE: INTERNETI KASUTAMIST TAKISTAVAD BARJÄÄRID EESTIS Mari Kalkun

Järgnevalt on ära toodud erinevat tüüpi barjäärid, mis takistavad tänastel Interneti mittekasutajatel Interneti juurde jõudmist. Analüüsi aluseks on Emori poolt läbi viidud uuringud: Internetti vähe ja mittekasutajaid uuriv fookusgrupp-uuring (ptk VI, lisa 4); e-seire (ptk V); RISC Eesti 2002 (ptk VII).

1. Motivatsiooni puuduvad barjäärid

Olulisim barjäär Eesti ühiskonnas on asjaolu, et **Interneti poolt pakutavat ei seostata isiklike vajadustega**. Selline arvamus võib olla tingitud Eestile iseloomulikust Internetile juurdepääsu struktuurist – Eesti inimeste vaesuse tõttu ei ole arvuteid kodudes kuigi palju, tänu Tiigrihüppe programmile on internetikasutajateks keskmisest tunduvalt sagedamini koolilapsed, ning läänelike töövõtete ülevõtmisel mindi ka erinevates asutustes kiiresti üle arvutitele. Nende tendentside tulemusena on välja kujunenud arvamus, et arvutit on vaja kas lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel juhul, kui töö juures on vaja.

Interneti võimalusi teatakse samas üldisel tasemel suhteliselt hästi (kõige sagedamini mainitakse suuremat infomahtu). Sageli **ei ole** Interneti tänased mittekasutajad **isegi mõelnud**, miks nad Internetti ei kasuta. Võime järeldada, et nende jaoks ei ole "Internet" teemana aktuaalne. See tähendab ka, et nende inimeste poole ei tasu pöörduda, alustades sõnaga "Internet", vaid läheneda tuleb inimeste igapäevaelu kaudu (näit enamvaadatud telesaated).

Fookusgrupp-uuringu käigus otsisime vastust küsimusele, **missuguse teenuse puhul tajutakse Internetti partnerina ning missugune teenus võiks kasutajaid juurde tuua**. Keskendusime eelkõige riigi poolt pakutavatele teenustele.

- **Suhtlemisest** rääkides ei nähta mobiiltelefoni, tavatelefoni, SMSi, kirja ja reaalse kohtumise kõrval suhtlusvahendina Internetti. Vaid 14% Interneti mittekasutajatest mainis, et sooviks Internetis saata või lugeda e-maile (ptk VII). Interneti suurim "konkurent" Eestis on hetkel mobiiltelefon. Arvestades asjaolu, et 2001. aastal kasvas Eestis hüppeliselt mobiiltelefoni kasutajate arv, ületades 50% elanikkonna piiri, võib viljakaks osutuda Interneti tutvustamine mobiiltelefoni kaudu.
- **Info otsimisel** nähakse vahenditena televiisorit, raadiot, ajalehti, teisi inimesi ja telefoni (asjaajamise puhul), fookusgruppides ei mainitud spontaanselt Internetti. Kõigist Interneti mittekasutajatest mainis soovi kasutada Internetti info otsimiseks (uudised/ilmateade/haridus) 24%.

- o Eriti asjaajamiseks vajaliku info otsimise puhul oli täheldatav hoiak, et Internetist saadav info ei pruugi olla **usaldusväärne** (ajakohane ja piisavalt täpne).
- **Asjaajamisel** nähakse ainukese internetipartnerina **internetipanka**, avaliku sektori teenuste puhul ei tunnetata Internetti partnerina, kuna teenuseid nähakse väga isiksustatult (protsessi ei eristata teenust pakkuvast isikust; otsustajana nähakse ühte konkreetset ametnikku; usutakse, et iga ametnik tahab erinevaid pabereid). Usutakse, et ametnikuga on vaja isiklikult kohtuda (sageli mitu korda), et jõuda vajaliku tulemuseni. Arutledes erinevate avaliku sektori poolt pakutavate teenuste üle ilmnes fookusgruppides, et üldiselt puutuvad inimesed avaliku sektori teenustega vähe kokku. Võime järeldada, et ühe või teise üksiku teenuse Internetti viimine ei too seetõttu veel Interneti kasutajaid juurde. Valdkonaks, mis võib Internetti jõudes kasutajaid juurde tuua, osutub **tervishoid**. Ühelt poolt puutuvad inimesed erinevate tervishoiuteenustega kõige sagedamini kokku (nii arst kui apteek), teiselt poolt peavad inimesed teenuse kättesaamiseks läbima mitmeid tülikaid protseduure.
 - o Internetis asjaajamise puhul:
 - **ei ole turvalisus probleemiks**, enamasti mainiti, et "meiesugustel lihtsatel inimestel" ei ole midagi karta. Kõigist Interneti mittekasutajatest mainis Interneti mittekasutamise põhjusena vähest turvalisust 1% (ptk VII);
 - **ei nähta võitu ajas**, seda eriti riigiteenuste puhul, tugevad on uskumused, et ühe korraga ja distantsilt ei saa asju aetud. Tänapäevaste mittekasutajate jaoks ei pruugi ajavõit olla ka Internetti kasutama panev argument, tunduvalt tugevam argument oleks odavam hind;
 - **ei usuta, et Internetis pakutav on ajakohane** ja **usaldusväärne** ning Internetis esitatakse dokumentide suhtes kõik nõudmised.

2. Oskusi puudutavad barjäärid

Kõigist Interneti mittekasutajatest mainis mittekasutamise põhjusena vähest kasutusoskust või kasutamise keerulisust 26%. Samas tuleb silmas pida, et lihtsam on väita, et Internetti ei ole vaja kasutada või et Internetile puudub juurdepääs, kui tunnistada oma väheseid oskusi. Vähene puudulike oskuste mainimine mittekasutamise põhjusena (enim mainiti ligipääsu puudumist, teisena vajaduse puudumist, kolmandana väheseid oskusi) võib näidata ka Eesti inimeste mõteloogikat Interneti puhul: kõigepealt peab olema arvuti koos internetiühendusega, siis peab mul tekkima vajadus ning kui tunnen, et on vaja, hakkab õppima.

Fookusgruppides uurisime, kas arvuti ja Interneti kasutamine on lihtne ning missugused on peamised takistused õppimisel. Olulisim tulemus on, et nii varasema (vähese) arvutikasutuskogemusega inimeste kui varasema kasutuskogemusega inimeste seas on palju neid, kes peavad arvuti kasutamist keeruliseks.

- Interneti kasutamise teeb keeruliseks **arvuti raske kasutusloogika**, aga ka **internetiteenuste keerulisus**:
 - o **Keeleküsimus** (eestlastele inglise keel, mitte-eestlastele eelkõige eesti keel sisuteenuste puhul, aga ka inglise keel). Mobiiltelefonil on eelis, see on eesti keeles.
 - o **Mälüküsimus** (eriti pensionäridel, aga ka sinikraedel), millega seostub **vähene praktikavõimalus** (pidevalt peab saama õpitut kinnistada ja juurde õppida, kui arvutit ei ole, seda teha ei saa. Isegi juhul, kui kodus on arvuti, on vaja nõ mentorit, kes juhendaks, mis ja kuidas nüüd teha). Mobiiltelefonil nähakse siin eelist – on pidevalt kaasas, saab ise “näppida”.
 - o **Hirm rikkuda** kallis (võõras) masin (mobiiltelefoni eelis: on odavam). Mobiiltelefon on väiksem ning tekitab juba seetõttu vähem hirmu.
 - o Hirm teha midagi **ennast kahjustavat** (kanda raha valesse kohta).
- Sotsiaalsed hirmud grupis õppimise või avalikus kohas Interneti kasutamise korral:
 - o Grupis õppimine on raske, kuna **kardetakse grupist maha jääda** (olla kõige rumalam; takistada oma mahajäämisega grupi tegevust).
 - o Avalikus Interneti kasutamise kohas **ei taheta näida saamatuna** (näidata oma oskamatus; takistada teiste tegevusi, näit pangatehingute järjekorras).
- Ellusuhtumine ja väärtushinnangud
 - o **Eluaegse õppe põhimõtte puudumine**. Suurem osa “elupäevade veetjatest” ja “sinikraedest” ei ole harjunud mõttega, et pärast kohustusliku koolihariduse omandamist peaks ennast täiendama.
 - o Elatakse rahulikult **olemasolevates raamides**, vajamata muutusi oma ellu.
 - o Keskmisest tugevam **hierarhia ja korra vajadus**: mina olen vanem, st oma lapsest targem. Seda pilti ei taheta lõhkuda arvuti taga oma saamatust näidates.

- o Keskmisest **vähem pealehakkamist ja loovust** – kui ette tuleb takistus, ollakse pigem valmis loobuma kui otsima uusi võimalusi ja uuesti proovima.

3. Juurdepääsu puudutavad barjäärid

Interneti kasutatakse Eestis kõige enam töö juures (53% Eesti internetikasutajatest vanuses 15-74), järgnevalt kodus (40%), koolis (29%), tuttavate töö juures või nende kodus (23%) ning avalikus internetipunktis (15%) (allikas: Emor, e-seire. Märts 2002-mai 2002). Soomes on põhiline Interneti kasutamise koht kodudes.

Tänased Interneti mittekasutajad tahaksid Interneti kasutada kodus.

Suurema osa mittekasutajate puhul ei ole ette näha, et lähiaastatel muutuks internetikasutus töö juures neile vajalikuks (pensionärid ei tee enam tööd, sinikraede tööülesanded ei näe ette arvutioskust). Avalikku internetipunkti suurem osa mittekasutajatest minna ei soovi või ei saa (ebasobivad lahtiolekuajad jm). Need asjaolud tõstatavad olulisimaks barjääriks juurdepääsu puhul **majanduslikud takistused, mis ei võimalda arvutit koju muretseda.**

- "Elupäevade veetjate" sissetulekuks on kuus 1000-2000 krooni inimese kohta. See sissetulek kulub enamuses igapäevaelu peale.
- "Sinikraede" sissetulekuks kuus on keskmiselt 1000-3000 krooni inimese kohta, kuid siin tuleb arvestada asjaoluga, et tegemist on sageli noorte perekondadega (kasvueas lapsed), kus kulutused pensionäridest palju suuremad ning sageli peetakse muid koju muretsitavaid "masinaid" arvutist olulisemaks.

Majanduslikud probleemid ei lahene kindlasti paari aasta jooksul, see tähendab, et uute kasutajate Interneti juurde toomiseks tuleb rakendada ka muid lahendusi. Järelikult on oluline arvestada avalike kasutuskohtade kasutamisega seotud barjääridega.

- Avalikku internetipunkti ei soovita minna peamiselt kahel põhjusel
 - 1) **"AIP on noorematele ja oskajamatele"** (ei taheta näidata oma saamatust)
 - 2) **AIP-sse minek nõuab olulisi pingutusi** (aja kinnipanek, töönimestele ebasobivad lahtiolekuajad).
- o Kõige olulisem, kuid varjatud põhjus tundub aga olevat **soovimatus ja harjumatus astuda kõrvale oma harjumuspärasest elust** (kodu-töö-pood-kodu "sinikraedel"; kodu-postkontor-pood-kodu "elupäevade veetjatel").

Kuna nii "sinikraed" kui "elupäevade veetjad" ei soovi muuta oma igapäevaelu, võib oletada, et olemasolevate AIPde kaudu neist suuremat osa Interneti kasutamise juurde ei too. Muutusi saavad tuua jõuliselt sisse viidavad uued lahendused.

IV. SOOVITUSI INTERNETI KASUTAJASKONNA SUURENDAMISEKS

Tarmo Kalvet ja Daimar Liiv

1. Sissejuhatus

Soovituste väljatöötamisel tugineti Emori poolt läbi viidud sotsioloogilistele uurimustele Eestis (ptk V-VII, lisa 4), PRAXIS-e poolt teostatud intervjuudele vastava valdkonnaga tegelevate isikute hulgas (ptk VIII) ja ekspertfoorumil arutatu analüüsile ning teiste riikide kogemusele⁹.

Ettepanekud¹⁰ on jagatud kolme gruppi, mille aluseks on peamised Emori uuringute käigus välja selgitatud barjäärid, mis takistavad inimestel, kes Interneti praegu ei kasuta, selle (aktiivseks) kasutajaks hakkamist. Lisaks tuuakse gruppide siseselt eraldi ära soovitused iga põhilise Interneti mittekasutava inimgrupi osas ja prioritseeritakse ettepanekud sõltuvalt nende potentsiaalse mõju ulatusest.

Põhilisteks vaatlusalusteks rühmadeks olid "elupäevade veetjad" ja "sinikraed", kuna gruppidesse "katsetajad" ja "ülejäanud mittekasutajate grupid" kuuluvad inimesed leiavad tee Interneti kasutamisele juba käivitatud projektide toel. Viimaste puhul osutuvad katalüsaatoriks seniste tegevuste laiendamine eelkõige motivatsioonibarjääri lõhkumise kaudu, kuna selle grupi liikmete näol on tegemist näiteks avalike internetipunktide (AIP) potentsiaalse kasutajaskonnaga. Koolitamine ning olemasolevatest (erasektori) teenustest efektiivsem teavitamine on lühemas perspektiivis olulisim.

Läbiviidud uurimusest nähtub, et nii tulemuslikkuse saavutamiseks kui laiema majandusarengu tagamiseks on mõttekas keskenduda "**sinikraede**" grupile, kelle jaoks on olulisim motivatsiooniprobleem ("arvuti ei ole minu jaoks", "on vajalik lastele või neile, kellel töö juures on vaja"). Selle grupi puhul on olulisim:

- tutvustada "sinikraedele" laiemalt Interneti kasutusvõimalusi ning rõhutada sihtgrupi otsesest kasu e-teenustele olulise lisandväärtuse lisamise kaudu;
- erasektori teenuste infosisu tõlkimine vene keelde, millega peab kaasnema vastavasisuline reklaamikampaania;
- koolitada inimesi nende töökohas;
- tagada venekeelsele elanikkonnale juurdepääs Internetile spetsialiseeritud AIP-des (SAIP-ides) ning viia läbi täiendav teavituskampaania (ka olemasolevatest AIP-dest).

⁹ Paljusid siintoodud soovitusi on Eestis varemgi arutatud (olulisimad on Vaata Maailma SA poolt organiseeritud ajurünnakud Pärnus aastal 2001 ja Haapsalus aastal 2002) ning autorid on ka vastavaid materjale kasutanud.

¹⁰ Ehkki siinkohal välja pakutud soovitused johtuvad Emori sotsioloogilistest uuringutest, kajastavad nad siiski vaid autorite seisukohti.

“Elupäevade veetjate” grupi Internetile lähendamisel tuleb:

- alustada laiemas arusaamas “Internet on kõigile” tekitamisest;
- luua SAIP-isid nende kogunemiskohtades (ühiskondlikes organisatsioonides vm) ning võimaluse korral näiteks ka sidekontorites.

2. Motivatsioonibarjäär

2.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega

Motivatsioonibarjääril on Interneti kasutuselevõtul mitmeid erineva iseloomuga põhjusi. Üheks fundamentaalsemaks neist tuleb kindlasti lugeda Interneti kui majandusnähtuse arengut. Nimelt on vaatamata ülikõrgetele ootustele nn. internetimajandus edukaks osutunud ainult mõningates majandusharudes (eelkõige pangandus ja infoga seotud majandusharud). Enamasti on need harud keskendunud just ühiskonna uuendusmeelsemate gruppide jaoks teenuste väljaarendamisele ning otseselt teistele gruppidele suunatud teenuste väljaarendamisest võib tõsisemalt rääkima hakata alles viimastel aastatel. Kõrvutades tegelikkust esialgse ülioptimistliku suhtumisega võib selgelt märgata, et inimesed on Interneti kasutusvõimaluste ja nende kasulikkuse suhtes muutunud palju ratsionaalsemaks ja seostavad asja pigem isikliku vajaduse kui lihtsalt moega kaasaskäimisega.

Emori uuringust nähtub, et mittekasutajatest pooled leiavad, et arvutil ja Internetil on mitmeid häid omadusi ning probleemiks on pigem juurdepääs ja oskuste omandamine: motivatsioon on nende puhul vähemalt minimaalsel tasandil olemas. Need mittekasutajad kuuluvad enamjaolt eelkõige “katsetajate” ning vähemal määral ka “sinikraede” gruppi. Seega ei tohi motivatsiooniküsimustest rääkides unustada, et ligikaudu pooled Interneti mittekasutajatest on juba positiivselt meelestatud Interneti suhtes ning pelgalt teavitamiskampaania aitab nende juures vähe. Põhiliseks teguriks nende Interneti juurde toomisel saab olla otsene koolitamine ja hinnabarjääri ületamine. Teiseks suuremaks grupiks on pensionärid, kellest valdav enamus (69%) ei näe Internetil ühtegi head omadust olevat ning kelle puhul tuleb tõepoolest alustada positiivse emotsiooni tekitamisest Interneti vastu.

Ehkki mittekasutajatest pooled leiavad, et arvutil ja Internetil on mitmeid häid omadusi, ei leia 2/3 mittekasutajatest isiklikust Internetikasutusest rääkides ühtegi valdkonda, mis neile isiklikult kasulik oleks. Seetõttu on sisuteenuste loomise kõrval vaja tagada, et sihtgrupid oleksid ka teadlikud teenuse olemasolust ja sisust. Oluline on ka tähele panna, et Eesti elanikkonna puhul ei ole küsimus mitte niivõrd usaldamatuses tehnoloogia vastu ja sellega seonduvates turvalisuse probleemides (arvatavasti on positiivse suhtumise aluseks positiivne kogemus näiteks pangakaartidega), vaid pigem avaldasid mittekasutajad arvamust, et

info ei ole usaldusväärne (piisavalt täpne ja ajakohane). Eelnevast tulenevalt on alust eeldada, et kui teenused on ka e-teenuse mõttes alternatiivsel kujul olemas ning e-toote/teenuse kasutamine ei osutu revolutsiooniliselt atraktiivseks (e-kasutamist võimaldava tehnoloogia hind on kõrge, e-tootel/teenusel olev lisandväärtus on madal), siis ei osutu ka sihtgruppide jaoks korralikult välja arendatud sisuteenused piisavaks motivatsiooniks Interneti kasutajaks hakkamisel.

Emori uuringust (ptk VII) nähtub, et "mainitud Interneti headest omadustest domineerib eelkõige infoga seonduv – keskmiselt 40% Interneti mittekasutajatest leiab, et Internet on hea, kuna võimaldab juurdepääsu suuremale hulgale informatsioonile, sest on võimalik leida "soovitatav info mugavalt kodunt lahkumata" (23%) ning "uurida ja avastada kõike, mis huvi pakub" (19%)." Arvestades mittekasutajate grupe ning nende info saamise kanaleid - infot annavad televiisor, raadio, ajalehed, teised inimesed ja telefon (asjaajamise puhul) - tuleb nende teadvusse viia Interneti kui olulise infokanali olemasolu. Samas tuleb tähele panna, et Interneti kasutamise tulemusena tekkivat ajasäästu mainis positiivse omadusena vaid 14% ning madala(ma)t teenustasu vaid 2% mittekasutajatest.

Eelnevaga haakub ka asjaolu, et nii Internetti mittekasutavad kui ka kasutavad inimesed näevad selle põhifunktsioonina eelkõige informatsiooni otsimist. Samas on mittekasutajate gruppidel juba tugevalt kinnistunud infootsimise kanalid (televiisor, raadio, ajalehed). Asjaajamisel nähakse ainukese internetipartnerina internetipanka ning avaliku sektori teenuste puhul on teenused eelkõige seostatud konkreetse teenust osutava isikuga. Seega on ratsionaalse Internetikasutuse tagamiseks vaja mittekasutajate hulgas tekitada arusaam, et Interneti näol on tegemist just neile vajaliku asjaajamise kanaliga. See aga eeldab omakorda avaliku sektori töökorralduse sisemist reorganiseerimist, vältimaks kasutajate pettumust ning senise arusaama, et "ühe korruga ja distantsilt ei saa asju aetud" edasist kinnistumist.

Teine oluline veelahe Internetikasutuses on enamasti läinud läbi erinevate vanusegruppide. Arvuti ja Interneti levik on nõudnud kõigilt sellega kokkupuutunutelt sõltumata vanusest uute oskuste arendamist ja vanemate inimeste puhul ka teatud väljakujunenud käitumistavade muutmist. Kuna noored omandavad uut kiiremini ja probleemitumalt (ei pea ümber mõtestama olemasolevat), siis on Internetti paljudel juhtudel seostatud uue ja noortele suunatud asjana. Tulenevalt sellest on tekkinud paljudel vanematel ja ka osal keskealistel inimestel psühholoogilised barjäärid Internetiga liitumiseks, millest ilmekamaks võib pidada kartust kahjustada oma autoriteeti. Emori uuringud näitavad siinkohal, et need psühholoogilised hoiakud á la "Internet on noortele" on ka Eestis tekkinud ja omavad muude barjääride kõrval isiksuse tasandil küllaltki suurt mõju internetikasutusest hoidumisel ja selle põhjendamisel. Sellest lõhest ülesaamiseks tuleb ühiskonnas eelkõige kujundada hoiak, et

Internetist võidavad kõik sõltumata vanusest. Selliste barjääride lõhkumisel on ülimalt oluline õige kommunikatsioonikanali valik, sest vastasel juhul ei õnnestu kuidagi ületada huvipuudusest tulenevat barjääri.

Motivatsioonibarjääri ületamiseks vajalike meetmete kavandamisel tuleb kindlasti aadressgrupi huvide ja suhtumise kõrval silmas pidada, et riigil on siin tulenevalt äri sektori suhtelisest passiivsusest väga oluline roll. Äri sektori vähene huvi tuleneb suurematest kulutustest teenuste väljaarendamiseks ja ebakindlast tulude laekumisest üldjuhul väiksema maksujõuga gruppidele. Riik saab siin võtta mitmesuguseid majanduslikke ja administratiivseid meetmeid.

2.2. Soovitusi motivatsioonibarjääri ületamiseks

Üldisi soovitusi kõikide gruppide suhtes

- 1. Kasutada traditsioonilisi meediakanaleid tutvustamaks sihtgruppidele arusaadavas keeles ja vormis arvuti ning Interneti kasutamise võimalusi. Selgitada "sinikraede" ning "elupäevade veetjate" Interneti kasutamise olemust ja häid külgi ning rõhutada otsest kasu, mida nende kasutajad saavad, kujundades suhtumist "Internet on kõigile."**

Mõju: Õigete kanalite valikul (näiteks populaarsed teleseriaalid) ja konkreetsete näpunäidete (näiteks AIP-de olemasolust teavitamine) koos esitamisel võib olla suur mõju.

- 2. 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.**

Mõju: Suur mõju praegustele internetikasutajatele nende internetikasutuse veelgi aktiivsemaks muutmiseks, aga siiski väiksem motivaator mittekasutajate Internetini toomisel. Sotsioloogilistest uuringutest (ptk VII) ilmnes, et Interneti headest omadustest domineerib eelkõige infoga seonduv: keskmiselt 40% Interneti mittekasutajatest leiab, et Internet on hea seetõttu, et võimaldab juurdepääsu suuremale hulgale informatsioonile. Infoga seonduvad on ka "soovitava info leidmise mugavus kodunt lahkumata" (23%) ning "võimalus uurida ja avastada kõike, mis huvi pakub" (19%).

- 3. Vabariigi Valitsuse tasandil töötada välja kaasaegsete IKT vahendite juurutamisega seotud sotsiaalseid aspekte (eelkõige, aga mitte ainult digitaalset lõhet) käsitlev poliitika ja tegevuskava, kaasates selle väljatöötamise mittetulundus- ja ärisektori huvitatud ning kompetentsed esindajad. Vabariigi Valitsusel käivitada pikemaajalisem uuringute programm IKT kasutuselevõtuga seotud sotsiaalsete aspektide uurimiseks ja arengute jälgimiseks.**

Soovitusi "sinikraede" grupi osas

- 4. Olemasolevate avaliku ja erasektori teenuste internetiversioonide tõlkimine vene keelde ning väljatöötatavatele teenustele algusest peale venekeelse versiooni lisamine.**

Mõju: Suur. Emori uuringust (ptk VII) järeldus: "Kuna 40% Interneti mittekasutajatest leiab, et Internet on hea seetõttu, et võimaldab juurdepääsu suuremale hulgale informatsioonile ning arvestades mittekasutajate sotsiaal-demograafilist tausta, siis negatiivset suhtumist Internetti võimaldab parandada selliste infoteenuste turuletoomine, mis võiksid vajalikuks osutada üle 35-aastastele, muust rahvusest elanikele (mitte-eestlastele), pensionäridele ja töölistele".

- 5. Tutvustada "sinikraedele" tavapärares infokanalites ja 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. Loo täiendavaid internetiteenused, millest sihtgrupp otsest kasu saab.**

Mõju: Raske prognoosida, aga võib tekitada huvi ja lõhkuda motivatsioonibarjääri: Emori uuringust järeldus (ptk VII), et "Sinikraedele ei tasu rääkida sellest, mis tulu tõuseb Internetist tulevikus, nad peavad nägema kohe reaalseid isiklikku tulu toovaid võimalusi, näiteks töökuulutusi, autoostu-kuulutusi, odavaid reise." Tähtis on, et teenuse olemasolust teavitatakse sihtgruppe efektiivselt ning lahendatakse juurdepääsuküsimused (eelistatuimad ligipääsukohad on kodu ja/või töökoht). Teenus peab olema oluliselt suurema lisandväärtusega võrreldes alternatiivsete lahendustega (näiteks ajalehtedega).

- 6. Seadustada madalamad riigilõivud (jms teenustasud) "sinikraede" tegevust puudutavates valdkondades maksmisel läbi Interneti.**

Mõju: Võib olla suur, kui rahaline võit on selgesti tajutatav.

Soovitusi "elupäevade veetjate" grupi osas

7. Luua internetipõhine tervishoiuteenuste portaal.

Mõju: Väga suur potentsiaal. Uurimusest ilmnes (lisa 4), et asjaajamise puhul on kõige enam kasutatud ja enim probleeme tekitav tervishoiuteenus (arsti vastuvõtt ja nõuannetest apteegist rohtude saamiseni) ning järelkult võib selle kompleksse teenuse Internetti jõudmine Internetti uusi kasutajaid juurde tuua.

8. Erinevate sektorite koostöös luua spetsiaalne "elupäevade veetjatele" suunatud portaal.

Mõju: Eialgu väike, kuid ajapikku võib muutuda keskmiseks või suureks, eriti kui seotakse pensionäridele huvi pakkuva informatsiooniga ja teenust tutvustatakse neile aktiivselt tavakanalites. Emori uuringust (ptk VII) järeldus, et "Fookusgruppide ning väärtushinnangute põhjal võib oletada, et kõige tõenäolisemalt võib "elupäevade veetjatel" huvi olla erinevat laadi info vastu: meesterahvastel uudiste ja info vastu, mida mujalt ei saa, naistel aiandust ja kodu puudutava info vastu."

Soovitusi "katsetajate" grupi osas

9. Tutvustada lihtsamaid Interneti kasutamise võimalusi tavapärastes meediakanalites, arvestades "katsetajate" kiiret elustiili ning huvisid.

Mõju: Suur. "Katsetajate" grupi liikmed leiavad ise tee Interneti kasutamise juurde erinevate Eestis juba käivitatud projektide toel. Nende puhul osutuvad katalüsaatoriks seniste tegevuste ulatuse laiendamine eelkõige motivatsioonibarjääri lõhkumise kaudu, kuna selle grupi liikmete näol on tegemist näiteks avalike internetipunktide (AIP) potentsiaalse kasutajaskonnaga. Koolitus ning olemasolevatest (erasektori) teenustest efektiivsem teavitamine on lühiajalises perspektiivis olulisim.

3. Oskuslikud barjäärid

3.1. Barjääri olemus ja seos gruppidega

Oskusbarjäärid moodustavad koos motivatsioonibarjääridega isiku endaga kõige otsesemalt seotud olulise takistuse Interneti kasutuselevõtmiseks. Selle barjääri ületamiseks ei ole reeglina lihtsaid ja kiireid massilist efekti andvaid vahendeid. Samas toob barjääri ületamine ja Interneti kasutusoskuste omandamine enamasti kaasa uute omandatud oskuste rakendamise. Vastavate tegevuste kujundamisel oskusbarjääri ületamiseks Interneti mittekasutajate puhul tuleb silmas pidada, et tegemist on täiskasvanud inimestega, kelle õppimis- ja õpetamisloogika erineb laste õppimis- ja õpetamisloogikast. Seda tuleb arvesse võtta nii õpetamismetoodika väljatöötamisel ja rakendamisel kui ka õppekoha, õppegrupi ja õppeaja valikul.

Vahendite valikul barjääri ületamiseks tuleb veel silmas pidada, et avaliku võimu võimalused sekkumiseks on suhteliselt piiratud ja kaudsed ning suurem osa efektiivsetest meetmetest on otseses sõltuvuses konkreetset õpetamisega tegelevate institutsioonide ning inimeste oskustest ja teadmistest.

Sarnaselt paljude välisriikidega on Eestis viimasel ajal hakatud IKT alasele koolitusele suurt tähelepanu pöörama. Nii on Vaata Maailma SA läbi viimas lühiajalist tasuta internetikoolitust 100 000-le Interneti mittekasutajale. Taolisel ettevõtmisel on kindlasti suur tähtsus huvipuuduse ületamisel (st atraktiivsete teenuste tutvustamisel, rõhutades otsest kasu teenuse kasutamisest). Samas võib vanema elanikkonna puhul tekkida probleem, et "...tekinud huvi võivad vähendada üsna kiiresti ilmnevad barjäärid, eelkõige keeleprobleem arvuti kasutajaliidestega hakkamasaamiseks ning suhteliselt viletsam mälu, mis ei pea enam meeles, kuidas millenigi jõuda. Psühholoogiliselt võib olla takistuseks soovimatus näidata, et millegagi ei saada hakkama" (ptk VII). Seetõttu on kindlasti vaja hinnata koolitusprogrammide tulemuslikkust (veendumaks, et inimestest tõesti ka internetikasutajad saavad) ning vajadusel koolitusprogrammi täiustada.

Oskusbarjääri olemust iseloomustab RISC uuringute andmetel eelkõige Interneti kasutuskogemuseeta inimeste soov, et arvuti oleks kodus, eesti keeles ning toeks oleks tuttav oskaja inimene.

Seega peaks koolituse korraldamisel olema läbivaks printsibiiks järgmised asjaolud:

- väike osalejate arv grupis,
- igaühele arvuti,
- "õpetav" õpetaja,
- hilisem kinnistamise võimalus.

3.2. Soovitusi oskusbarjääri ületamiseks

Üldisi soovitusi kõikide gruppide suhtes

10. Avalik võim peaks koostöös mittetulundus- ja äri sektoriga kujundama soodsat suhtumist eluaegse õppimise kontseptsiooni. Näiteks tuleks riigil soodustada töötajate (internetialast) täiendõpet maksupoliitiliste vahenditega (kaotades erisoodustusmaksu (arvuti)koolituselt).

11. Riigi ja erasektori koostöös peaks finantseerima spetsiaalsete õppeprogrammide loomist Interneti mittekasutajatele ja vastavate koolitajate välja- ning täiendõpet. Näiteks tuleks Vaata Maailma Sihtasutuse 100 000 elaniku koolitamise projekti positiivse tulemuse korral viia ellu riigipoolne samalaadne projekt.

Soovitusi "sinikraede" grupi osas

12. Arvutikoolitusel osalemise soodustamine või otsese võimaluse pakkumine tööandja poolt.

Mõju: Võib olla kohati isegi suur, kui seostatakse tööalase karjääriga. Emori uuringust nähtus, et arvuti- ja internetiõpe peab toimuma harjumuspärase elu raamides (soovitavalt töö juures).

13. Luua võimalused õppe läbiviimiseks "sinikraedele" sobivas keskkonnas (omasuguste seltsis) ja ajal ning tuginedes emakeelele.

Mõju: Suur. Oskusi puudutava barjääri ületamine on "sinikraede" puhul äärmiselt oluline, kuna isegi koduarvuti olemasolul võivad kasutajateks osutada ainult lapsed. Selle põhjuseks on võõrkeelteoskuse puudumine, kartus uue tehnoloogia ees (hirm arvuti lõhkuda), eluaegse õppimise vajaduse mittetunnetamine, kartus teiste ees saamatuna näida, väiksem võime takistuste ilmnedes neist jagu saada. Samuti asjaolu, et põhi-, kesk- või keskeriharidusega inimene ei ole harjunud osalema täiskasvanute koolitusel. Lisaks vajavad need inimesed väga selgeid juhiseid ja suunamist, kuidas midagi teha, paindlikuma ellusuhtumisega inimesed otsivad ka ise lahendusteid.

14. Pakkuda töötukoolituse ühe osana senisest enam arvuti- ja internetikoolitust koos konkreetsete teenuste (näiteks Internetist töökuulutuste leidmine) ning elukohalähedaste AIP-de tutvustamisega.

Mõju: Suur mõju töötute grupile. Hea võimalus rakendada otseseid mõjutusvahendeid.

15. Teha aktiivset ning suunatud propagandat "sinikraede" poolt kasutatavates meediakanalites arvutikasutuse õppimiseks ja eluaegse õppimise idee tutvustamiseks.

Mõju: Kaudne ja esialgu väike.

Soovitusi "elupäevade veetjate" grupi osas

16. Luua spetsiaalne metoodika vanematele inimestele arvutikasutuse õpetamiseks emakeeles, arvestades nende väiksemat võimekust õppida ja õpitut meelde jätta ning koolitada neid mitmetsüklilise programmi alusel.

Mõju: Olemas, kuid mitte väga suur. Mõju suurendamine vajab kombineeritud lähenemist, mis oleks suunatud ka teiste barjääride ületamisele.

4. Juurdepääsubarjäär

4.1. Barjääri olemus ja seos sihtgruppidega

Juurdepääsubarjäär on madalama SKP-ga riikides üheks peamiseks takistuseks internetikasutuse laiemaks levikuks. Paljud rikkadki riigid ja näiteks EL näevad selle barjääri ületamisele kaasaaitamises üht peamist ja laialdast efekti andvat võimalust internetikasutajate arvu suurendamiseks. Selleks kasutatakse mitmesuguseid majandusregulatsiooni hoobasid (nt maksusoodustused ja toetused IKT kaupu ja teenuseid pakkuvatele firmadele), aga ka otsest poliitilist sekkumist turusuhetesse (näiteks riiklikult finantseeritavad projektid telekommunikatsiooni infrastruktuuri väljaehitamiseks ja kasutatud arvutite soodushinnaga müük sihtgruppidele). Paljudele vaesematele riikidele on need meetmed olnud majanduslikult ülejõukäivad ja nende asemel on püütud leida odavamaid lahendusi. Üheks selliseks lahenduseks on olnud näiteks avalike internetipunktide võrgu väljaarendamine ja nende aktiivse kasutamise propageerimine.

Eesti on siiani oma IKT poliitikas tulenevalt valitsuse käes olevate majanduslike ressursside piiratusest ja valitsevast liberaalse turumajanduse toetamise ideoloogiast siiani pööranud vähe tähelepanu riigi käes olevatele majanduslikele ja poliitilistele hoobadele internetikasutuse suurendamiseks selle barjääri alandamise kaudu. Põhiliseks inimeste Interneti juurde toomise strateegiaks on olnud avalike internetipunktide võrgustiku väljaarendamine era- ja avaliku võimu koostöös. Nii on tänaseks loodud kogu maad kattev avalike internetipunktide võrk omavalitsustes ja eelkõige rahvaraamatukogudes.

Juurdepääsubarjäär Eestis johtub lisaks otsestele majanduslikele põhjustele paljudel juhtudel asjaolust, et suur osa mittekasutajatest ei käi tööl (60% grupist "elupäevade veetjad") või ei seostu töötamine arvuti kasutamisega (suuresti grupp "sinikraed" ja osaliselt ka grupp "katsetajad"). Samas näitab statistika, et arvutit kasutatakse valdavalt töö juures ja koolis. Seega võib Eestile iseloomulik Internetile juurdepääsu struktuur (koolides – koolilastele, töö juures – inimestele, kelle töö nõuab; mitte aga kodudes) olla tekitanud tunde, et inimese isiklikes huvides arvutit ja Interneti vaja ei ole.

4.2. Soovitusi juurdepääsubarjääri ületamiseks

Üldisi soovitusi kõikide gruppide osas

17. Vaadata üle Vabariigi Valitsuse käsutuses olevad majanduslikud ja poliitilised vahendid, mida on võimalik kasutada hinnabarjääri kiireks ületamiseks, ja kujundada kiiresti koostöös erasektoriga välja vastav selgelt eesmärgistatud poliitika. Muuhulgas võib kaaluda riigisektorist väljavahetatavate arvutite soodushinnaga müüki või tasuta jagamist riskigruppidele.

Soovitusi "sinikraede" grupi osas

18. Avalikul võimul luua koostöös ärisektoriga võimalusi omandada soodsalt arvuti ja alandada internetiühenduse kulusid (näiteks kaotada erisoodustusmaks tööandja poolt koduarvuti ostmiselt ja internetiühenduse eest tasumisel oma töötajatele).

Mõju: Arvutite ja internetiühenduse hinna olulisel alandamisel väga suur mõju. Kui aga samaaegselt ei muudeta üldist suhtumist "arvuti/Internet ei ole minu jaoks" ning ei toetata kasutusoskuse omandamist, ei suurene ka märgatavalt internetikasutajate hulk "sinikraede" ja "elupäevade veetjate" seas, sest kodus olevate arvutite kasutajateks jäävad lapsed. Erisoodustusmaksu kaotamisel on tõenäoliselt keskmine mõju, kuna tööandjatepoolsed sellelaadsed soodustused ei ole Eestis kuigi levinud.

19. Telekommunikatsioonioperaatorite poolt viia läbi sooduskampaania olemasolevate koduarvutite Internetiga ühendamiseks.

Mõju: Suur. 40% koduarvutite omanikest ei ole ühendanud oma arvutit Interneti.

20. Kampaania koduarvutitete arvu suurendamiseks.

Mõju: Suur. 2001. aasta neljandas kvartalis kavatsesid 156 000 Eesti 15-74-aastast elanikku, kes ei oma hetkel kodus arvutit, selle lähiaasta jooksul muretseda. Põhiliseks argumendiks on laste arengu toetamine (ptk V). Samas võib tekkida olukord, kus arvuti ainsaks kasutajaks saavad õppivad lapsed, vaid pikemas perspektiivis on tegemist positiivse mõjuga vanemate arvutikasutusoskusele.

21. Luua internetipunktid kohtadesse, millele "sinikraedel" on neile lihtne ligi pääseda ja kus neid ümbritseksid omasugused, või tagada senistes internetipunktides neile noorematest kasutajatest eraldi ajad või eraldatud kasutuskohad. Eriti puudutab see mitte-eestlasi (ja vastavaid Eesti piirkondi), sest ligi 50% mitte-eestlastest mittekasutajatest töid ligipääsuprobleemi eraldi välja.

Mõju: Väga suur mõju esimese kontakti tekitamisel Internetiga ning eelkõige just võrreldes rahvaraamatukogude baasil arendatavate AIP-dega. Töö juurde loodavate AIP-de puhul kannavad põhiraskust tööandjad, kelle "võiduks" saab olla töötajate suurema sidususe tekkimine töökohaga ning pikas perspektiivis konkurentsivõimelisem tööjõud. Pikemas perspektiivis eelistatakse siiski arvuti kasutamist kodus.

22. Teavituskampaania olemasolevatest AIP-dest venekeelse elanikkonna seas.

Mõju: Infolevi mitte-eestlastest (venekeelsele) "sinikraede" grupile võib osutuda tulemuslikuks, kuna mitte-eestlastest pooled (49%) töid Interneti mittekasutamise põhjuseks ligipääsu puudumise. Kampaania eesmärgiks peaks olema nn aktiivse venekeelse elanikkonna Interneti kasutajateks toomine (see etapp eestikeelse elanikkonna puhul on juba läbitud) (ptk VII). Pikemas perspektiivis eelistab sihtgrupp siiski arvuti kasutamist kodus.

Soovitusi "elupäevade veetjate" grupi osas

23. Luua spetsialiseeritud ligipääsukohad "elupäevade veetjate" nn kogunemiskohtades (nt huvialaorganisatsioonides) ja sidekontorites.

Mõju: Suur, kui oskusliku ja aktsepteeritud õpetaja poolt tutvustatakse konkreetseid teenuseid.

24. Selgitustöö telekommunikatsioonifirmades "elupäevade veetjate" grupele sooduspakettide pakkumiseks.

Mõju: Raskelt prognoositav, tõenäoliselt mõningane mõju on, aga selle realiseerimisega kaasneb kuritarvituste oht peredes, kus mitu põlvkonda koos elab.

Soovitusi "katsetajate" grupi osas

25. Arendada avalike internetipunktide võrku ja proovida leida või reserveerida "elupäevade veetjatele" sobivaid aegu Interneti kasutamiseks.

Mõju: Keskmine, esimese kontakti loomisel võib olla isegi suur. Samas eelistaksid selle grupi liikmed põhilise arvutikasutuse kohana kodu ning AIP-des Interneti kasutamine on vaheetapp kodukasutuseeni jõudmisel.

26. Arendada lahendusi tagamaks informatsiooni kiiret ja kergelt leidmist.

Mõju: Mitte eriti tõhus mittekasutajate grupi kaasatõmbamiseks, kuid aitaks vähekasutajaid muuta sagedasemateks kasutajateks.

OSA II: UURINGUARUANDED

V. E-SEIRE ERIANALÜÜS	
Kristina Randver	48
1. Sissejuhatus	48
2. Arvutite kasutajaskond on viimastel aastatel olnud suhteliselt stabiilne	49
3. Arvutite mittekasutajaid on 591 000.....	51
4. Koduarvutite arv on viimastel aastatel kiirelt kasvanud.....	54
VI. FOKUSGRUPPIDE KOKKUVÕTE	
Mari Kalkun	58
1. Isiklikes huvides info otsimisel ei tajuta Interneti kui võimalust.....	58
2. Suhtlemisel on Eestis Interneti suurim konkurent mobiiltelefon	59
3. Asjaajamises nähakse virtuaalse partnerina vaid internetipanka	59
4. Interneti mittekasutamise põhjuseks on eelkõige vajaduse puudumine.....	60
5. Interneti vähese kasutamise põhjusteks on võimaluse ja oskuste puudumine.....	60
6. Avalikku internetipunkti seostatakse laste ja teiste oskajatega	61
VII. INTERNETI MITTEKASUTAJATE VÄÄRTUSHINNANGUTE UURING	
Mari Kalkun	62
1. Sissejuhatus	62
2. Interneti mittekasutajad	62
3. Interneti head omadused	65
4. Milliseid internetivõimalusi Interneti mittekasutajad sooviksid kasutada?	67
5. Interneti mittekasutamise põhjused	68
6. Kuidas jõuda "elupäevade veetjateni"?	69
7. Kuidas tuua "sinikraed" Interneti juurde?	69
8. "Katsetajad" leiavad väga tõenäoliselt ise tee Internetini	71
VIII. EESTI EKSPERTIDE PROBLEEMINÄGEMUS	
Andre Krull	72
1. Hinnang üldistele arengutele	72
2. Digitaalne lõhe Eestis	73
3. Soovitused	76
4. Prognoos Eesti arengule.....	78

V. E-SEIRE ERIANALÜÜS

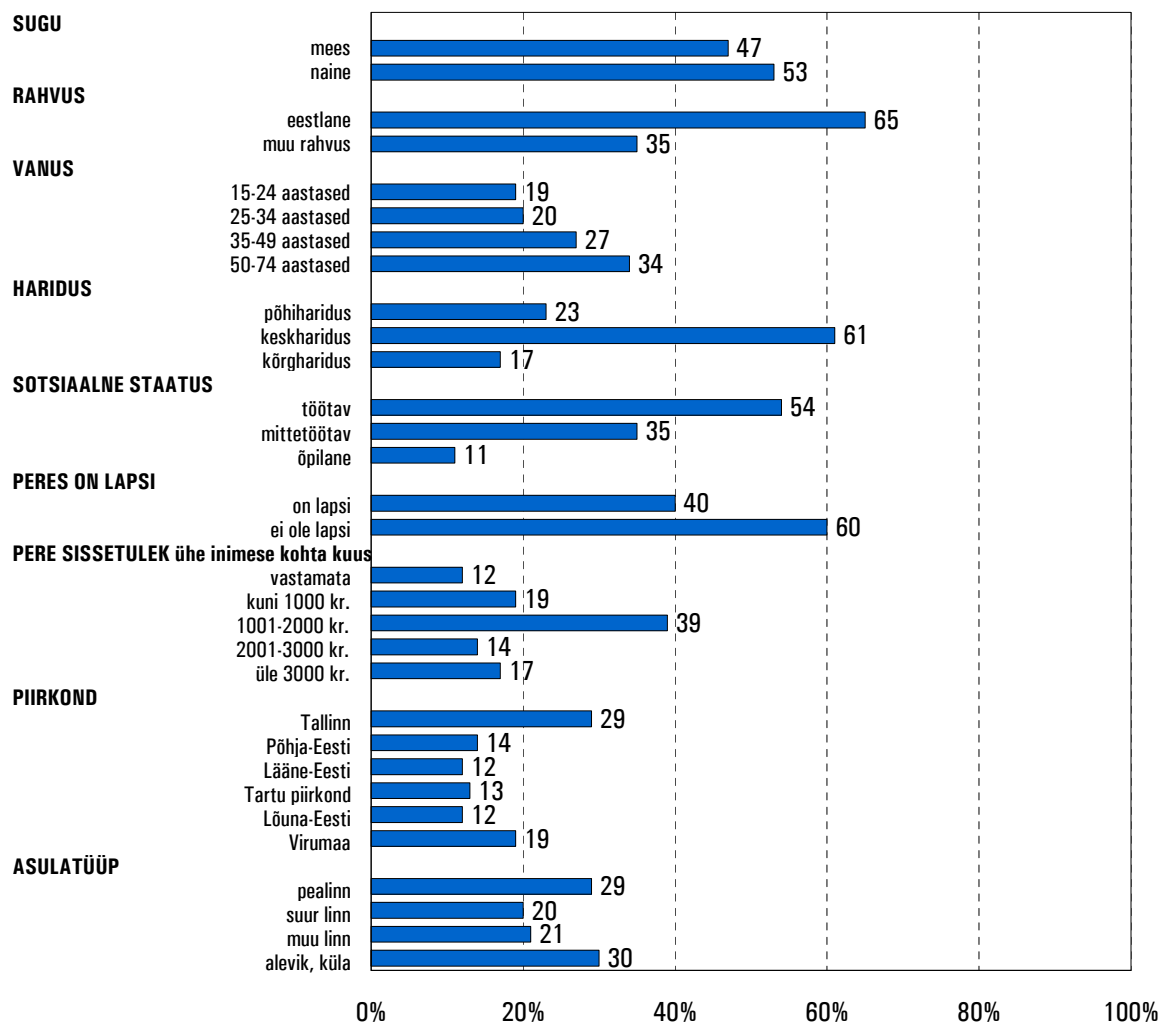
Kristina Randver

1. Sissejuhatus

Viimase viie aasta jooksul on Eestis kasvanud nii arvuti kui Interneti kasutajaskond, siiski on palju neid, kes veel ei ole arvutit ega Interneti kasutanud. Järgnev peatükk annabki ülevaate, kes need inimesed on.

Kõigepealt on toodud 15-74-aastaste Eesti elanike profiil (joonis 1), et anda ülevaade vastava elanikkonna struktuurist.

Joonis 1 Eesti 15-74 aastaste elanike profiil (%)
(% 15-74-aastastest elanikest, N=1 104 000)



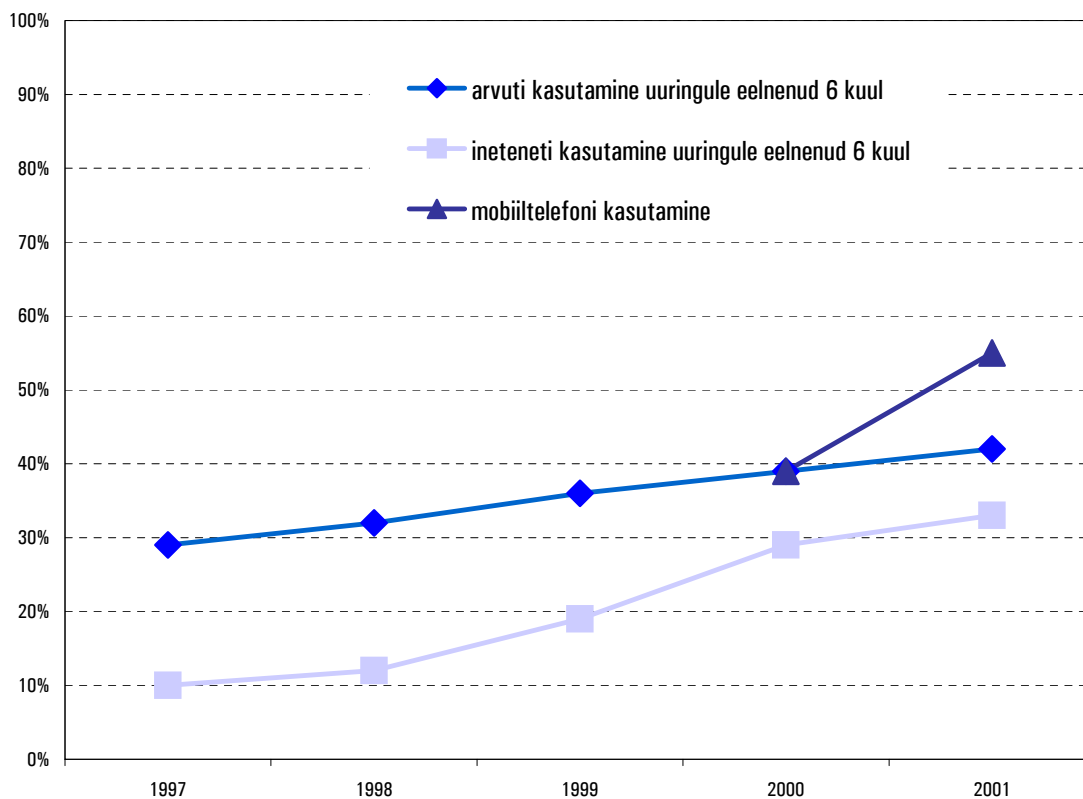
2. Arvutite kasutajaskond on viimastel aastatel olnud suhteliselt stabiilne

Arvutite kasutajaskond on viimastel aastatel olnud suhteliselt stabiilne. Võrreldes 1997. aastaga on neid, kes uuringule eelnenud 6 kuu jooksul on arvutit kasutanud, lisandunud 13%, moodustades 2001. aasta lõpuks 42% Eesti 15-74-aastastest elanikest (joonis 2).

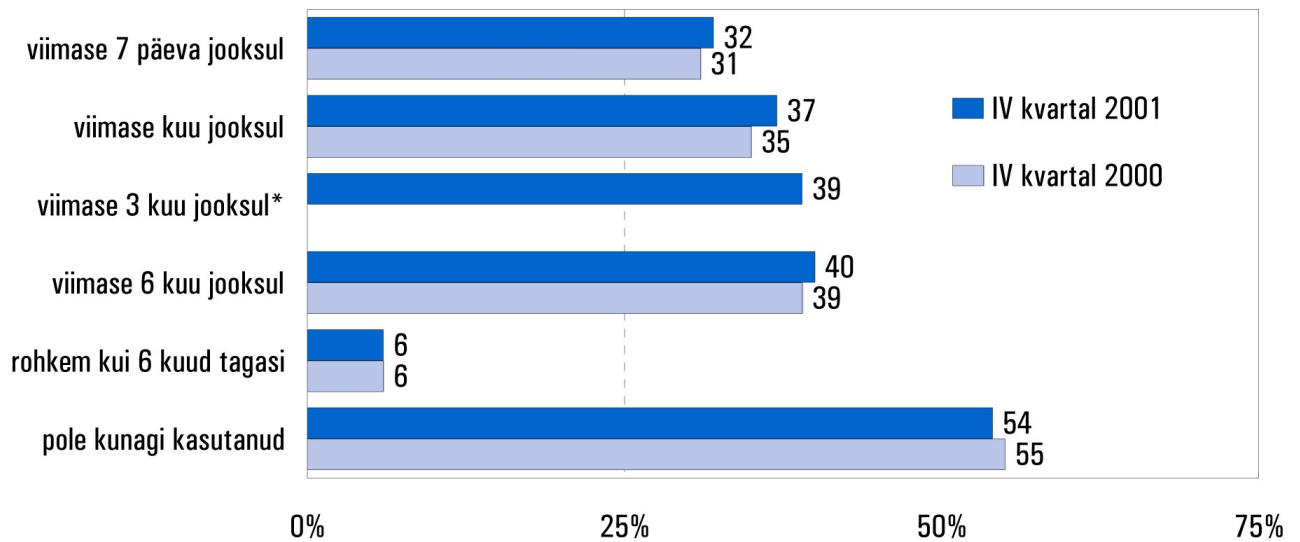
2000. aastal oli 15-74-aastaste Eesti elanike seas enam-vähem võrdne hulk arvuti- ja mobiiltelefonikasutajaid (joonis 2). 2001. aastal kasvas mobiiltelefonikasutajate arv märgatavalt ning aasta lõpuks kasutas juba üle poole vastavas vanuses elanikkonnast mobiiltelefoni.

Interneti kasutajaskond on viimase viie aasta jooksul kolmekordistunud (joonis 2). 2001. aasta neljandas kvartalis oli uuringule eelnenud 6 kuu jooksul saatnud e-maili või kasutanud muid Interneti võimalusi iga kolmas 15-74-aastane Eesti elanik. (August 2002 seisuga on Internetikasutus tõusnud 39%-ni 15-74-aastasest elanikkonnast; E-seire, juuni - august 2002, Emor). Võrreldes 2000. aasta IV kvartaliga on eelmisel aastal kasvanud ka Interneti kasutamise sagedus (joonis 4). Kaks kolmandikku vähemalt kordki elus Internetti kasutanutest kasutas Internetti uuringule eelnenud nädala jooksul.

Joonis 2 Arvutit, Interneti ja mobiiltelefoni kasutanute hulk
(% 15-74-aastastest elanikest)



Joonis 3 Arvuti kasutamise sagedus

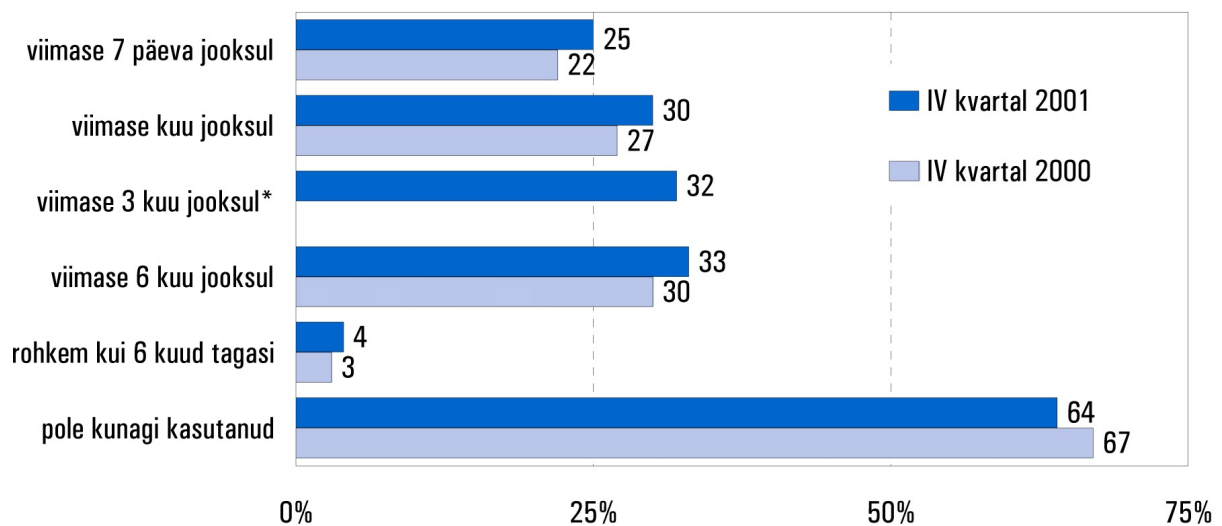


* IV kvartalis 2000 3 kuu arvuti kasutamist ei küsitud

(% 15-74-aastastest elanikest)

Joonis 4 Interneti kasutamise sagedus

(% 15-74-aastastest elanikest)



* IV kvartalis 2000 3 kuu interneti kasutamist ei küsitud

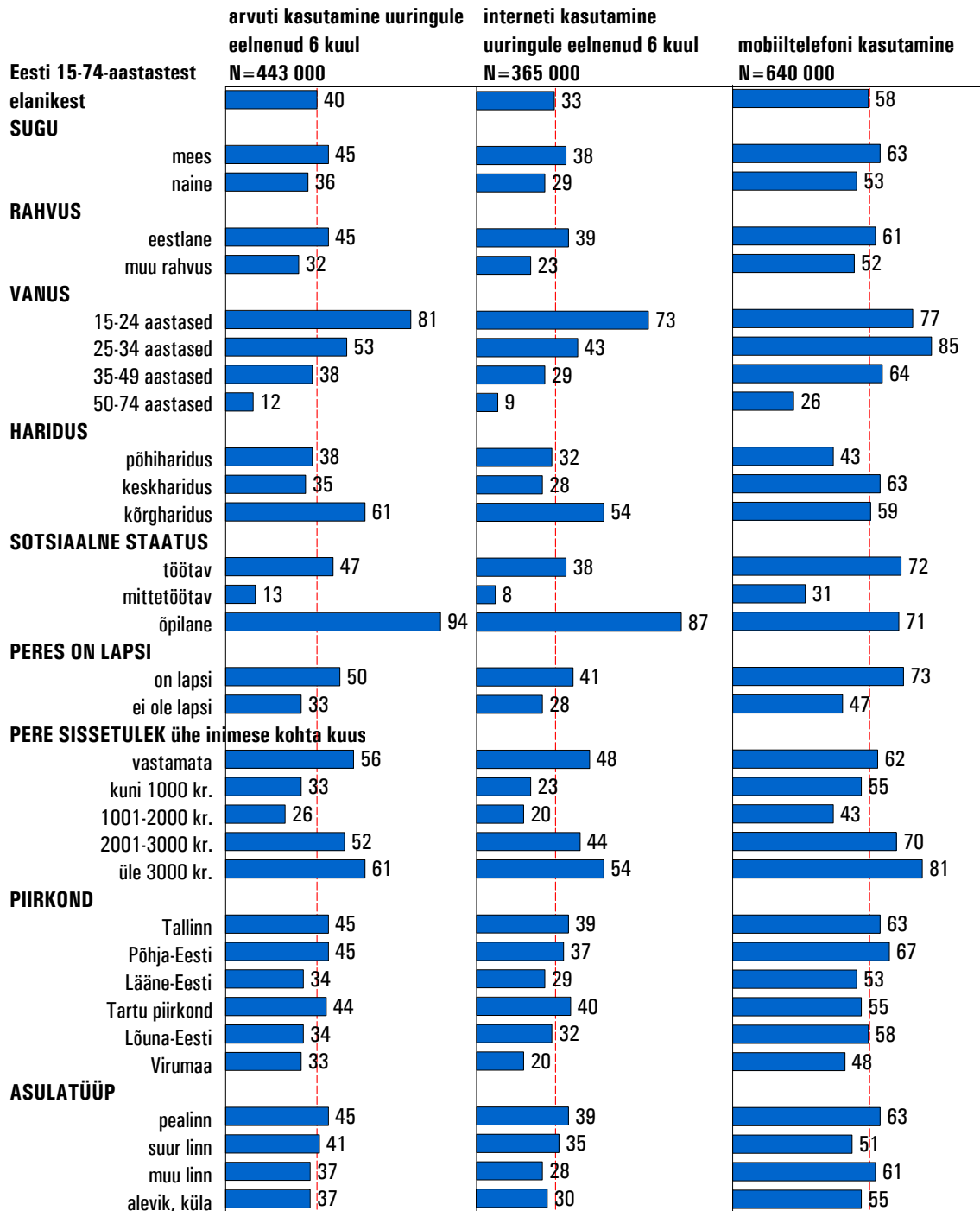
3. Arvutite mittekasutajaid on 591 000

Neid, kes pole kunagi arvutit kasutanud, oli 2001. aasta IV kvartalis 54% ($\pm 2,5\%$) ehk ligikaudu 591 000 15-74-aastast Eesti elanikku. Arvutit mittekasutanud elanike seas on keskmisest enam muu rahvuse esindajaid, 50-74-aastaseid, põhi- ja keskharidusega inimesi, mittetöötavaid elanikke, keskmisest madalama sissetulekuga inimesi (kuu sissetulek pereliikme kohta on alla 2000 krooni), Lääne- ja Lõuna-Eesti ning Virumaa elanikke (joonis 6).

Kui võrrelda samas arvutit mittekasutanud elanikkonda 2000. aasta IV kvartalis ning 2001. aasta IV kvartalis näeme, et arvuti kasutajaskond on suurenenud järgnevate sihtrühmade esindajate arvelt: mitte-eestlased, keskmise sissetulekuga inimesed ning Põhja-Eesti elanikud.

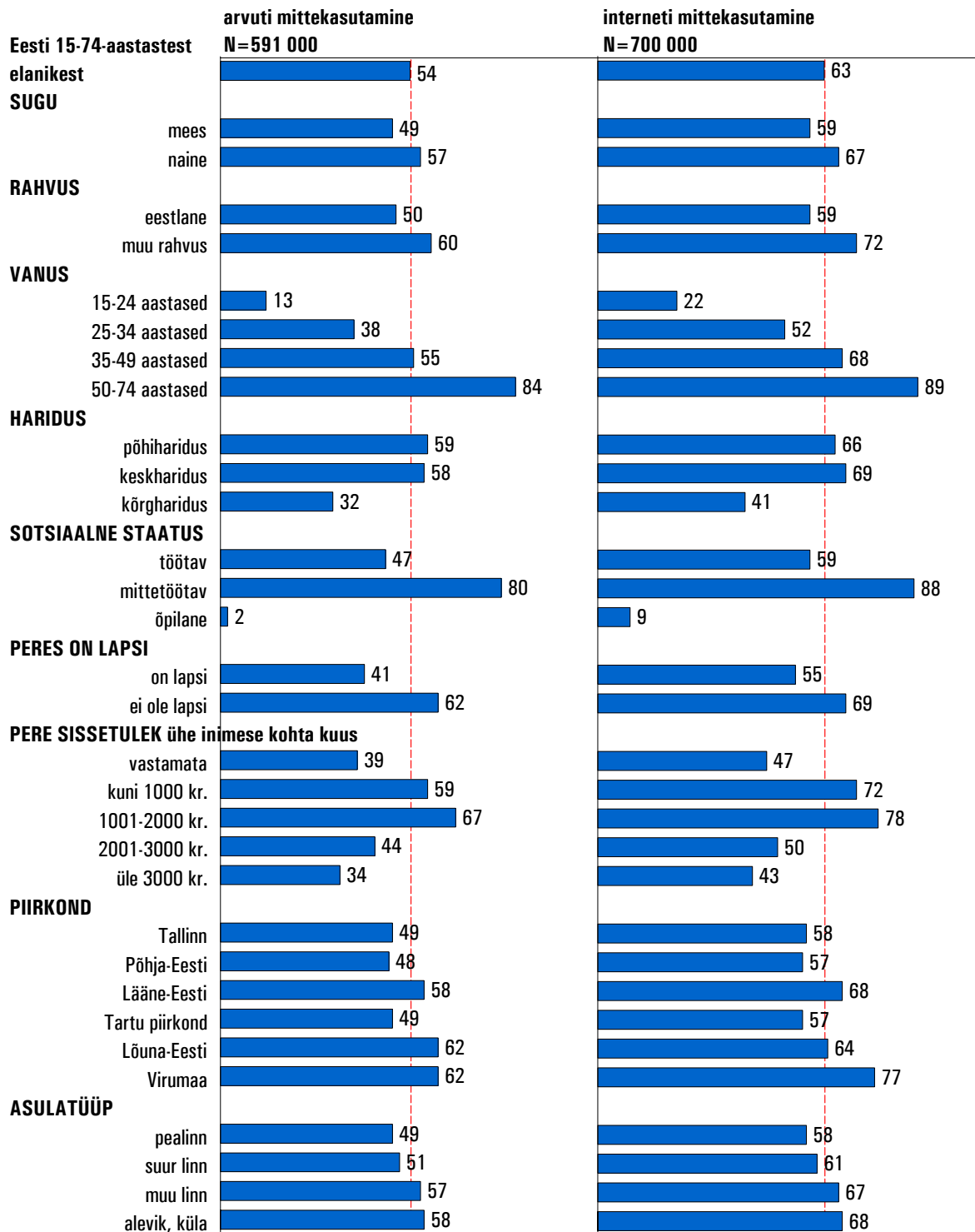
Interneti mittekasutajad moodustavad 63% ($\pm 2,5\%$) ehk ligikaudu 700 000 Eesti 15-74-aastastest elanikest (IV kvartal 2001). Vaadeldes Interneti mitte kunagi kasutanuid sihtrühmiti, selgub, et pea samades sihtrühmades, kus oli keskmisest vähem arvutikasutajaid, on ka vähem internetikasutajaid (joonis 6).

2001. aasta jooksul on vähenenud nende inimeste hulk, kes on arvutikasutajad, kuid mitte Internetikasutajad. Interneti kasutajaskond on suurenenud eelkõige järgnevate sihtrühmade arvelt: mitte-eestlased, 35-74-aastased, töötavad elanikud, keskmisest veidi kõrgema sissetulekuga inimesed (2001-3000 krooni pereliikme kohta kuus) ning Põhja-Eesti elanikud.

Joonis 5 Arvuti, Interneti ja mobiiltelefoni kasutamine sihtrühmades*


* Joonisel on näidatud, kui paljud vastava demograafilise rühma esindajatest on uuringule eelnenud 6 kuu jooksul kasutanud arvutit, s.t. vastajasegmente tuleb vaadelda ridupidi. Näiteks 45% meestest on kasutanud arvutit.

Joonis 6 Arvuti ja Interneti mittekasutamine sihtrühmades



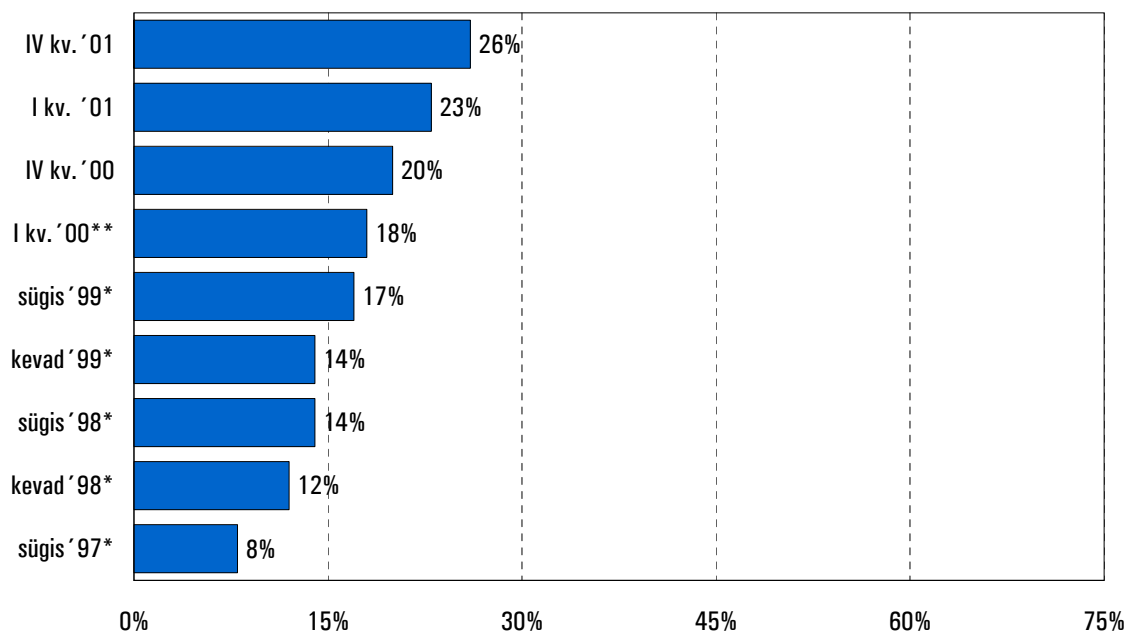
4. Koduarvutite arv on viimastel aastatel kiirelt kasvanud

Järgnevalt vaatame, kui paljud Eesti elanikud omavad koduarvutit ning kes need arvutiomanikud on. Võrreldes 1997. aastaga on koduarvuti omanike hulk suurenenud pea kolm ja pool korda – 2001. aasta IV kvartalis oli koduarvuti 26% ($\pm 2,2\%$) ehk ligikaudu 284 000 Eesti 15-74-aastase elaniku kodus (joonis 8). 52% elanikest, kes vähemalt kord elus on arvutit kasutanud, ei oma kodus arvutit, seega peavad nemad arvutit kasutama kas tööl, koolis, avalikes internetipunktides või mujal. Samas on 7%-l elanikest kodus arvuti, kuid ise pole nad seda kasutanud.

Koduarvuti omanike seas on keskmisest enam eestlasi, mehi, kuni 34-aastasi, kõrgharidusega inimesi, töötavaid elanikke ning õpilasi/üliõpilasi, lastega peresid, keskmisest kõrgema sissetulekuga inimesi ning Tallinna ja Põhja-Eesti elanikke (joonis 8).

Koduarvuti ostukavatsus uuringule järgneva aasta jooksul oli 2001. aasta neljandas kvartalis 18% ($\pm 2\%$) ehk ligikaudu 199 000 Eesti 15-74-aastasel elanikul (joonis 8).

Joonis 7 Arvuti omamine kodus
(% 15-74-aastastest elanikest)



* Allikas: BMF Gallup Media, Eesti Meediauuring

** Uuringus küsitleti vaid personaalarvuti omamise kohta.

Teistel uuringuperioodidel küsiti ka sülearvuti omamise kohta.

Esitatud on summeeritud tulemused.

Arvutit osta kavatsejad on eelkõige nooremaealised (kuni 49-aastased), töötavad elanikud ning õpilased/üliõpilased, lastega pered ja keskmisest veidi kõrgema sissetulekuga inimesed.

2001. aasta neljandas kvartalis oli nendest, kellel juba on arvuti kodus, 15% ($\pm 4\%$) neid, kes kavatsevad järgmisel aastal uue arvuti osta. Kodus arvutit mitteomavatest Eesti 15-74-aastastest elanikest plaanib uue arvuti ostmist 19% ($\pm 2,5\%$) ehk ligikaudu 156 000.

Esmakordselt arvutit osta kavatsejate seas on 2001. aastal toimunud mõningased muutused: on suurenenud mitte-eestlaste, madalama sissetulekuga elanike ning pealinlaste osakaal.

Vaadeldes koduarvuti ostukavatsust arvutit kasutanud ja seda mittekasutanud 15-74-aastaste elanike lõikes, näeme, et arvutikasutajatest on koduarvuti ostukavatsus eelkõige kuni 24-aastastel ning väiksemate linnade elanikel. Arvutit mittekasutanud elanikest plaanivad seda osta 25-49-aastased, töötavad elanikud, lastega pered, kõrgema sissetulekuga elanikud.

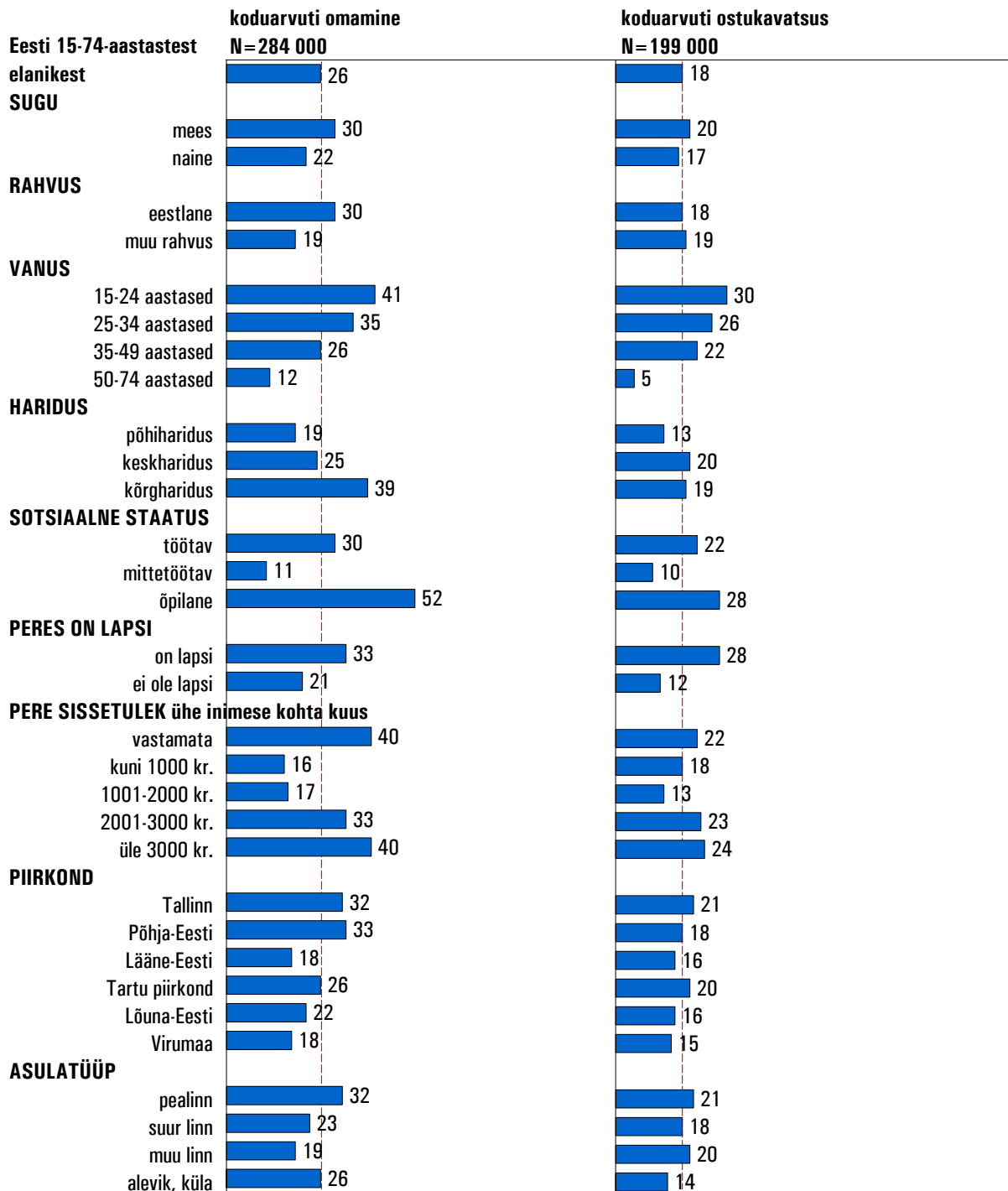
Peamiseks arvutiostu ajendiks on jätkuvalt laste arengu toetamine (joonis 9). Interneti kasutamisel kui ostuargumentil oli 2001. aasta neljandas kvartalis palju olulisem roll kui 2000. aastal, samas on see uuringus kajastatud ajenditest kolmandal-neljandal kohal.

Laste arengu toetamise eesmärgil arvutit osta kavatsejate seas on eelkõige naised, eestlased, 25-49-aastased, keskharidusega inimesed, töötavad elanikud, lastega pered, linnade (v.a Tallinn) ning maa-asulate elanikud.

Vaadeldes koduarvuti ostuajendit arvutit kasutanud ja seda mittekasutanud inimeste seas ilmneb, et kui arvutit kasutanud inimeste ostuargument on enam-vähem võrdselt nii õppetöö, kodukontor kui ka Interneti kasutamine, siis arvutit mittekasutanud elanike jaoks on selleks ülekaalukalt laste arengu toetamine.

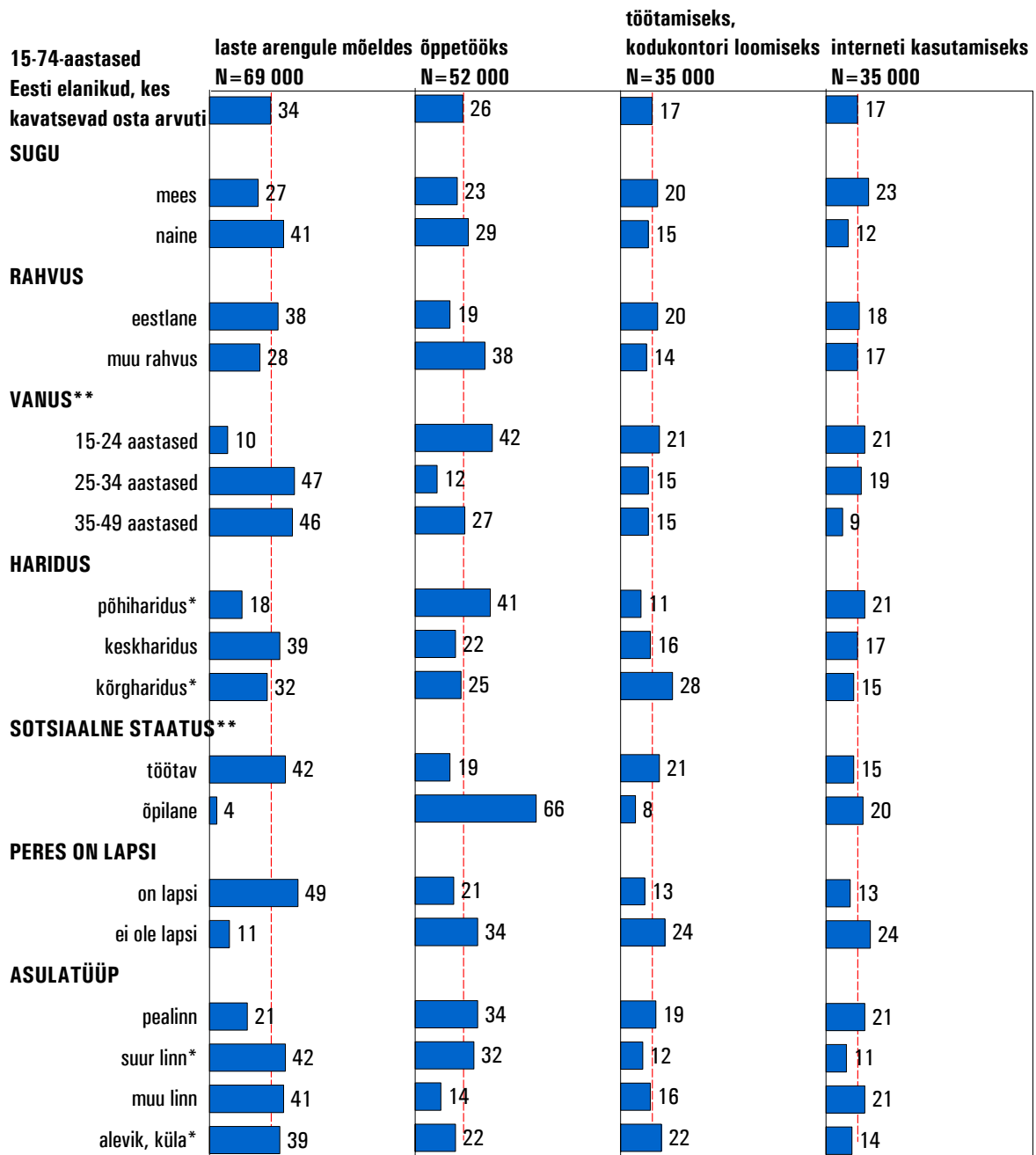
Joonis 8 Koduarvuti omamine ja ostukavatsus sihtrühmades

(% vastavast sihtrühmast)



Joonis 9 Peamine koduarvuti ostuajend

(% arvutit osta kavatsejatest, N=199 000)



* Tulemuste interpreteerimisel tuleb arvestada suurema statistilise veaga, sest vastajate arv sihtrühmas oli väike

** 50-74 aastaste ja mittetöötavate vastajate tulemused pole välja toodud, sest vastajate arv nendes segmentides oli liiga väike

VI. FOKUSGRUPPIDE KOKKUVÕTE

Mari Kalkun

Järgnev kokkuvõtlik analüüs (täispika aruande leiate lisana 4) on üles ehitatud, toetudes eeldusele, et kõige üldistatumalt vaadates saab Internet inimest aidata info otsimisel, suhtlemisel ja asjaajamisel. Sellest tulenevalt on kaardistatud, missugused on Eesti inimeste hetkevajadused neis valdkondades, mis vahendite abil neid vajadusi hetkel täidetakse ning mis takistab inimesi kasutamast Internetti samadel eesmärkidel.

1. Isiklikes huvides info otsimisel ei tajuta Internetti kui võimalust

Infovajadust tunnistavad kõik, tahetakse teada uudiseid ja muud meedia poolt pakutavat, soovitakse enam teada oma hobi ja vaba aja veetmise võimaluste kohta. Täna on inimeste jaoks, kes Internetti ei kasuta või kes kasutavad Internetti vähe, peamisteks neile infot pakuvateks vahenditeks traditsioonilised meediakanalid (televiisor, raadio, ajalehed-ajakirjad), telefon ja teised inimesed (sõbrad, naabrid, töökaaslased). Internetti kui üht vahendit info saamiseks varasema internetikogemusega inimesed spontaanselt ei maininud, st nende teadmistes ei ole seost Interneti ja neid huvitava info vahel.

Ülalmainitud info puudutab enamasti inimese isiklikku elu. Töölase informatsiooni otsimisel nähakse ka Interneti võimalusi, gruppides osalejatest enamikul aga tööalaselt Internetti (ja arvutit) vaja ei ole. Siin võibki täheldada esimest olulist lünka teadmistes Interneti poolt pakutavate võimaluste kohta Interneti mitte- või vähekasutajate seas: *arvatakse, et Internetti on vaja tööalaselt, isiklikus elus Internetist abi ei ole.*

Teatakse, et Internetti on vaja tööalaselt ning Internetti on vaja lastel. Kui inimene ise ei pea tööalaselt Internetti kasutama ning on lapse- või noorukieast väljas, ei tunne ta, et ka tema peaks "internetiseeruma".

Iseenda puhul Interneti järele vajadust ei tunta, samas tajutakse, et oma Interneti mittekasutusega eristutakse teistest. Sellest hakkavad tekkima hoiakud, mis püüavad õigustada Interneti mittekasutamist: lapsed ei oska seetõttu enam lugeda, mõni täiskasvanu kogu aeg ainult arvuti taga istubki, ei tea, kuidas tegelik elu käib.

Sellise situatsiooni põhjus peitub kindlasti ka Eestile eripärasel internetikasutuse mustris: Internetti kasutatakse kõige enam koolis ja tööl, mitte kodudes, nagu suuremas osas teistest riikides (Emor 2002a).

2. Suhtlemisel on Eestis Interneti suurim konkurent mobiiltelefon

Sarnaselt info otsimisele ei mainitud ka suhtlemisest rääkides spontaanselt Interneti. Eelkõige mainitakse telefoni kui kiireimat võimalust inimesega kontakti saada ning vestluse käigus pähe tulevaid mõtteid ja küsimusi edastada. Mainiti ka kirjade kirjutamise ja ise kohaleminemise võimalust, neist olulisem on lauatelefon ja kõige olulisem mobiiltelefon koos sõnumisaatmise võimalusega.

Mobiiltelefonil nähakse palju häid külgi suhtlemise hõlbustamisel (kiire kontakt, hea levi), veelgi olulisem on aga mobiiltelefoni eelis Interneti ees kasutusoskuse omandamise poolest. Mobiiltelefon on eesti keeles, teda saab endaga kaasas kanda ja alati juurde õppida, kui telefon läheb varest kasutusest rikki, on teda odavam parandada kui arvutit.

Mobiiltelefoni eeliste nägemise põhjustajaks on kindlasti ka Eestis 2000. ja 2001. aastal aset leidnud intensiivne mobiiltelefonide soetamine (ptk V), ajendiks hinnakonkurents teenusepakkujate vahel.

3. Asjaajamises nähakse virtuaalse partnerina vaid internetipanka

Interneti mittekasutajad ning vähesed kasutajad teavad, et Interneti kasutatakse info otsimiseks, suhtlemiseks, meelelahutuseks ja paljuks muuks. Väga hästi teatakse ka seda, et Interneti kaudu saab maksta makse, kasutada pank. Spontaanselt ei mainitud aga asutuste lahtiolekuaegade vaatamist, blankettide väljatrukkimist või mõnda muud avaliku sektori poolt pakutavat teenust Internetis.

Ühelt poolt võib see tähendada, et inimesed ei ole teadlikud avaliku sektori teenustest Internetis, teisalt, et asutustes paberitega käimine on inimeste arvates paratamatus, kolmandaks aga, et inimesed puutuvad avaliku sektori teenustega harva kokku ning seetõttu on avaliku sektori teenused pigem Internetiga kaasnev kui Interneti põhiolemust kirjeldav.

Erinevate asjaajamiste puhul oli grupis osalejate jaoks kõige ebameeldivam suur ajakulu, järelikult peaks Internet just aega kokku hoides tuge pakkuma. Siinkohal peab aga märkima, et vähese Interneti kasutuskogemusega inimesed, kes on püüdnud Interneti abil asju ajada, ei näe Internetis ajavõitu, kuna sageli tuleb hiljem vastavas asutuses kõik uuesti teha. Põhjuseks kas endapoolne varestimõistmine või asutusepoolne ebakorrektsus nõudmiste esitamisel.

Inimesi häirivad teenuste puhul ka sobimatud lahtiolekuajad ning halvad parkimisvõimalused. Ka siin saab Internet kindlasti toeks olla, kuid enne protseduurilisi argumente peab inimene olema veendunud, et ta saab Internetist täpselt sama kvaliteediga teenust kui helistades või ise kohale minnes. Hetkel see nii veel ei ole.

Eesti elanike seas läbi viidud kvantitatiivuuringud näitavad samas, et elanike seas on olemas valmisolek kasutada avaliku sektori teenuseid Internetis (Emor 2002b).

4. Interneti mittekasutamise põhjuseks on eelkõige vajaduse puudumine

Eelnevalt kirjutatu viitab eelkõige Interneti kasutamise vajaduse puudumisele. Vähemal määral on põhjusteks Interneti enese või tema kaudu pakutavate teenuste kvaliteet.

Ühte osa vestlusringides osalejatest võibki määratleda rühmana, kes ei ole tunnetanud vajadust isiklikes huvides Internetti kasutada. Selles rühmas on inimesi, kelle puhul võimaluste teavitamine võibki peatselt viia vajaduse tunnetamiseni, kuid kindlasti on olemas ka rühm, kes "loobub Internetist". Need on inimesed, kellel on kas vajadus hoida kinni harjumuspärasest elust või ei lase kõrge eneseuhkus neil hakata tegelema millegagi, mida nad ei tunne ega oska kasutada.

5. Interneti vähese kasutamise põhjusteks on võimaluse ja oskuste puudumine

Teine osa vestlusringides osalejatest on Internetist ja tema võimalustest vähem või rohkem huvitatud, siin saavad peamisteks takistusteks vähesed oskused ja Interneti kasutusvõimaluse puudumine. Oskused ja Interneti kasutusvõimalus on omavahel tugevalt seotud, sellesse suhtesse lisandub kolmas osapool – avalik internetipunkt.

Interneti kasutamist ei peeta lihtsaks, mobiiltelefon usutakse lihtsam olevat. Interneti kasutamisel on suurimateks raskusteks võõras keel (eelkõige kasutajaliidesena, kuid ka info mõistes, eriti mitte-eestlaste jaoks) ning raskesti meelde jääv kasutusloogika. Lisandub hirm: kui midagi valesti läheb, rikutakse kogu masin ära või saadakse ebasoovitavad tulemused (ei jõutagi eesmärgini ettevõtmise keerukuse tõttu või näiteks raha ülekande puhul tehakse liigutus, mille tulemusena kaotatakse oma raha).

Olulisimaks võib aga nimetada raskesti meeldejäädavat kasutusloogikat. Arvuti ja Interneti kasutamine ei ole loomulikult lihtne eakama inimese jaoks, kellel läheb kiiresti kõik meelest ära, kuid arvuti ja Interneti kasutamine ei ole lihtne ka noortele inimestele. Grupis oli mitmeid alla 30-aastaseid osalejaid, kes tunnistasid, et nad ei armasta arvutit, kuna ei saa temaga hakkama.

Eelkõige vähese kasutuskogemusega inimesed (võrrelduna mittekasutajatega) tõid välja olulise asjaolu – arvuti ja Interneti puhul on kõige olulisem, et saaks pidevalt kasutada ning ise tasapisi juurde õppida, muidu läheb meelest ära. Siin peitubki paljude jaoks põhjus, miks nad Internetti rohkem ei kasuta: internetiühendus peaks olema kodus. Kodus saab vaikselt omaette õppida.

6. Avalikku internetipunkti seostatakse laste ja teiste oskajatega

Arvutit ja internetiühendust ei ole inimestel kodus enamasti finantspõhjustel. Andmaks inimestele siiski võimalust Internetti kasutada, on ellu kutsutud Avalike internetipunktide (AIP) programm. Mainisime AIP võimalust ka gruppides, siis selgusid mitmed barjäärid, mis takistavad inimestel internetioskuste omandamist ja kinnistamist. Eelkõige on selleks ebakindlustunne, mis tekib seltskonnas, kus teised usutavasti oskavad Internetti kasutada. AIP-des usutakse käivat noori, kes saavad kõigega kiiresti ja vaevata hakkama ning täiskasvanud inimesel on piinlik ja ebameeldiv oma oskamatust näidata. Eriti, kui ühe mitteoskaja või vähese oskaja taha tekib järjekord inimestest, kellel on tõenäoliselt suurem kogemus. Nende hirmude tõttu soovitakse, et arvuti ja Internet oleksid kodus, kus keegi, kes ei mõista hukka, annab soovi korral head nõu. Arvutit soovitakse koju ka seetõttu, et "lihtsalt ei armastata avalikke kohti".

Eelneva põhjal võib oletada, et arvuti ja Interneti mittekasutajad ning vähekasutajad tajuvad teatavat sotsiaalset survet: "kõik Eestis oskavad Internetti kasutada", millele nad peavad lisama "vaid mina ei saa aru ja ei oska". Kuigi internetikasutajate uuringud räägivad teist keelt (2001. aasta IV kvartalis 33% 15-74-aastasest Eesti elanikkonnast on kasutanud Internetti viimase 6 kuu jooksul), tuleks suhtlemisel mitte- ja vähekasutajatega seda hirmu arvestada.

VII. INTERNETI MITTEKASUTAJATE VÄÄRTUSHINNANGUTE UURING

Mari Kalkun

1. Sissejuhatus

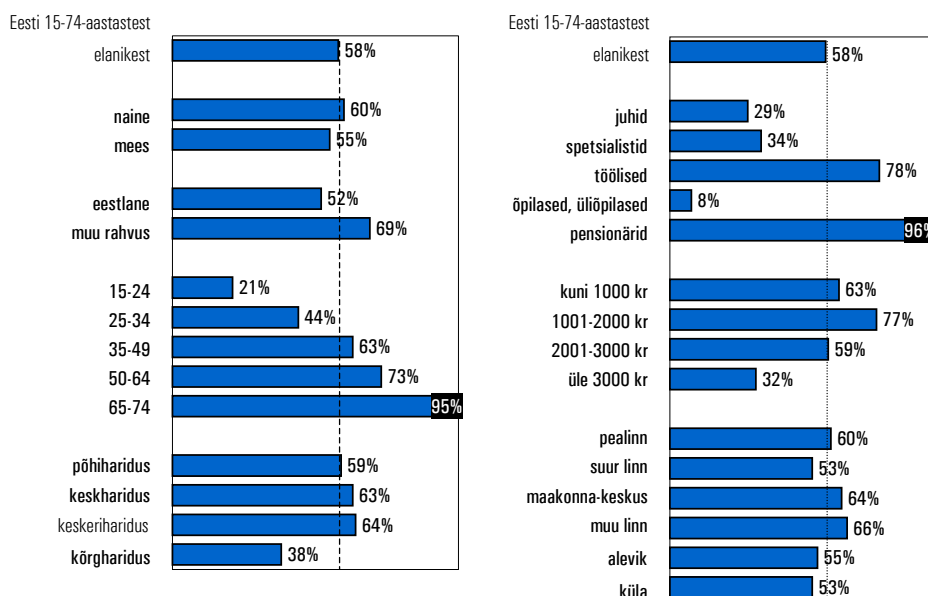
Järgneva osa eesmärk on anda kvantitatiivne ülevaade inimestest Eestis, kes Interneti aktiivselt ei kasuta. Otsime vastuseid küsimustele: kas me võime eristada Interneti mittekasutajate seas väärtusmaailmalt erinevaid segmente? Kui, siis missugused on nende segmentide eripärad? Missugune on nende praegune suhtumine Interneti ja selle võimalustesse? Missugused on Interneti kasutamise barjäärid? Mis oleks potentsiaalseks Interneti kasutamise motivaatoriks?

Interneti mittekasutajateks loeme kogu järgneva osa jooksul inimesed, kes ei ole Interneti kunagi kasutanud. Uuring, millele toetume, on 2002. aasta veebruaris läbi viidud Eesti elanike väärtushinnangute uuring RISC. Uuringu raames küsitleti 1000 15-74aastast Eesti alalist elanikku. Vastavalt sellele uuringule oli 2002. aasta veebruaris Eestis inimesi, kes ei ole Interneti viimase 6 kuu jooksul kasutanud, 58% (hinnanguliselt 607 000 elanikku) (seda tulemust ei saa võrrelda Emori e-seire tulemustega, kuna uuringu meetodika on mõnevõrra erinev).

2. Interneti mittekasutajad

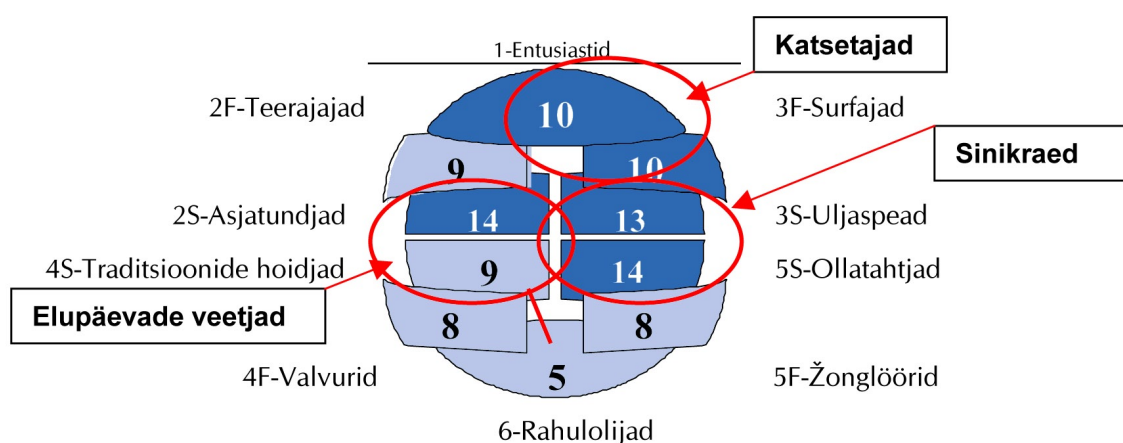
Toetudes nii Emori e-seire analüüsidele kui RISC-uuringule, näeme, et Interneti mittekasutajaid on Eesti keskmisest (58%) enam mitte-eestlaste ja eakamate inimeste seas (joonis 1). Vaadeldes inimeste staatust, näeme, et Interneti mittekasutajaid on eriti palju pensionäride (96%) ja nõ sinikraede (lihttöölised ja oskustöölised) seas (78%).

Joonis 1. Interneti mittekasutajaid Eesti 15-74-aastaste elanike seas



Väärtushinnangute skaalal RISC-süsteemis (vt joonis 2, nõ RISC kilpkonn) vaatleme rühmi, kuhu Interneti mittekasutajatest kuulub 10% või enam (rühmad 1-Entusiastid, 3F-Surfajad, 3S-Uljaspead, 5S-Ollatahtjad ning 2S-Asjatundjad). Rühmi, mis asuvad üksteisele lähemal, iseloomustab sarnasem mõtlemis- ja maailmanägemisviis. Sarnase maailmanägemise alusel võime mainitud 5 rühma jagada omakorda 3-ks alamrühmaks, keda järgneva analüüsi käigus ka eraldi vaatleme.

Joonis 2. Interneti mittekasutajad RISC väärtusruumis
(% mittekasutajatet kuulub vastavasse rühma, n=570)



RISC segmenteerimise alus:

Vertikaaltelg: suhtumine muutustesse – telje ülemine punkt tähistab arengut ja kasvu, alumine punkt stabiilsuse taotlemist

Horisontaaltelg: suhtumine ellu – telje parempoolne punkt tähistab naudingut ning vasakpoolne vastutust

Ruumiline telg: kohandumine muutustega – ettepoole eenduvad väljad tähistavad paindlikku/kiiret kohanemist muutustega, sissepoole jäävate rühmade esindajad vajavad enam raame ja struktuuri, st kohanemine on aeglasem

Teljestikust vasakul pool eristub rühm 2S-Asjatundjad, keda on 14% Interneti mittekasutajatest, Asjatundjatega suhteliselt sarnast maailmapilti omavad ka rühmadesse 4S-Traditsioonide hoidjad ja 6-Rahulolijad kuuluvad inimesed, seetõttu vaadeldgem kõiki rühmi järgnevalt koos, nimetades nad "**elupäevade veetjateks**"¹¹. "Elupäevade veetjad" moodustavad kõigist Interneti mittekasutajatest **28%**.

Teljestikust paremal pool eristuvad rühmad 3S-Uljaspead ja 5S-Ollatahtjad, keda on kokku **27%** kõigist Interneti mittekasutajatest. Ka neid kahte rühma võib suhteliselt sarnase väärtusmaailma tõttu vaadelda koos, nimetagem nemad järgneva analüüsi tarbeks "**sinikraedeks**"¹².

Suhteliselt palju Interneti mittekasutajaid on ka rühmades 1-Entusiastid ja 3F-Surfajaid, kokku **20%** Interneti mittekasutajatest, üsna sarnase väärtusmaailma tõttu vaatleme ka neid järgnevalt koos ning nimetame nemad "**katsetajateks**"¹³.

Kolme rühmaga haarame 75% Interneti mittekasutajatest, 25% jääb sel teel kirjeldamata. Need on rühmad 2F-Teerajajad, 5F-Žonglöörid ja 4F-Valvurid. Asetemine RISCi kolmandal, nõ paindlikkuse teljel paindlikkuse poolel (ettepoole eenduvad rühmad, laiendiga "F") näitab, et nende rühmade esindajad kohanevad uute ja erinevate situatsioonidega suhteliselt paremini kui nõ struktuuri poolel asuvad inimesed (seespool asuvad rühmad, laiendiga "S"). Nad kohkuvad suhteliselt vähem tagasi erinevatest barjääridest, uskudes, et igast situatsioonist leidub väljapääs. Paindlikuma ellusuhtumisega inimeste seas on ka Interneti mittekasutajaid keskmisel tasemel või keskmisest vähem, st inimesed neis rühmades ei vaja olulist kõrvalabi, et Internetini jõuda. Aja ja ühiskonna arenedes ei tohiks RISC-ruumis paindlikkuse poolel asuvad rühmad Eesti ühiskonna jaoks Interneti kasutamise osas probleemseteks osutada. Interneti mittekasutajaid on aga eriti palju just struktuuri poolel asuvate inimeste seas, kelle jaoks on oluline, et elus valitseks kord ja raamid, et keegi ütleks, kuidas peab asju tegema. Suhteliselt suurem osa Interneti mittekasutajaid just neis rühmades on seletatav asjaoluga, et struktuuri hindavad inimesed kalduvad suhteliselt sagedamini loobuma, kui eluteel on erinevad takistused. Nad hindavad enam elu, inimeste ringi ja tegevusi, mida nad juba tunnevad.

¹¹ Nimetame rühma "elupäevade veetjateks", kuna siia kuulub keskmisest enam eakaid inimesi, nimi väljendab ühtlasi rühma kuuluvate inimeste mõtteviisi – elult ei oodata enam uusi väljakutseid.

¹² Nimetame rühma "sinikraedeks", kuna siia kuulub keskmisest enam oskus- ja lihttöölisi, rühma iseloomustab harjumuspärasest elust ja tegevustest kinnihoidmine.

¹³ Nimetame rühma "katsetajateks", kuna siia kuuluvaid inimesi iseloomustab soov kõige uut proovida.

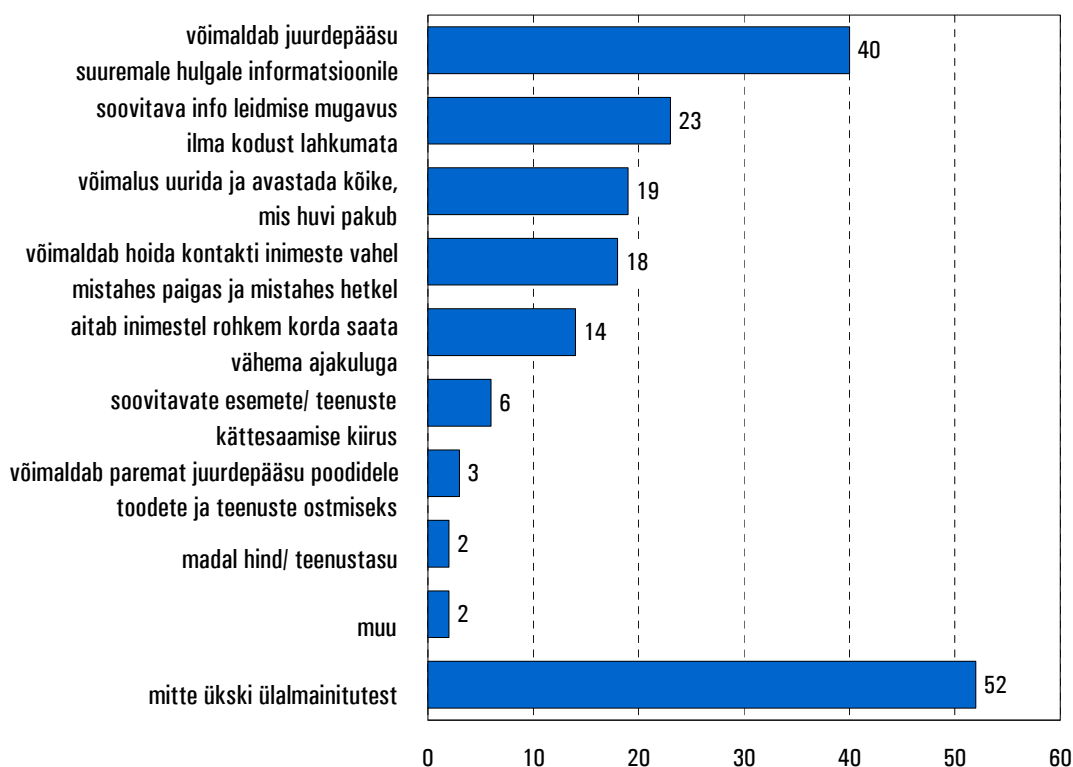
Kõik toodud nimetused on tinglikud, püüdes edasi anda rühmi iseloomustavaid mõtteviise.

Enne kolme rühma eraldi vaatlevat kokkuvõtet vaatame põgusalt, missuguseid häid omadusi üldiselt Interneti mittekasutajad Internetil näevad, missuguseid Interneti võimalusi soovitakse ise kasutada ning mida toovad Interneti mittekasutajad põhjuseks, et nad ei ole Interneti kasutanud.

3. Interneti head omadused

52% kõigist Interneti mittekasutajatest ei leia Internetil ühtegi head omadust (joonis 3, vastajatel paluti 8-st etteantud Interneti heast omadusest valida need, mis nende arvates on Interneti head omadused, võimalik oli vastata ka variandile "mitte ükski ülalmainitutest")

Joonis 3. Interneti head omadused (% mittekasutajatest, n=570)



Tulemus, et pooled Interneti mittekasutajatest ei näe Internetil häid omadusi olevat, on väga oluline, näidates, et suurema osa Interneti mittekasutajate jaoks on "Internet" teemana väga kaugel. Tulemus on võrreldav fookusgruppides saadud vastustega "minul ei seostu Internetiga midagi". Ning siin võib uuesti tuua ka fookusgruppides toodud järelduse – nende inimeste puhul ei tasu suhtlemist alustada sõnaga "Internet".

Sotsiaaldemograafiliselt eristuvad teistest enam pensionärid, kellest 69% ei näe Internetil ühtegi head omadust. Häid omadusi leiavad Internetil olevat pigem mehed ning kuni 49-aastased Eesti elanikud. Kuid ka nende rühmade seas on ca 40% neid, kes ei leia Internetil olevat ühtegi head omadust.

"RISC-raamistikus on inimesi, kes ei leia Internetil olevat ühtegi head omadust, enam "elupäevade veetjate" seas, nõ teljestiku vasakul pool, samas ei eristu keskmisest ka "sinikraed". Optimistlikuma suhtumisega on aga "katsetajad", keda iseloomustabki suurem avatus ja valmisolek kõike uut proovida.

Interneti mainitud headest omadustest domineerib eelkõige infoga seonduv –keskmiselt 40% Interneti mittekasutajatest leiab, et Internet on hea seetõttu, et võimaldab juurdepääsu suuremale hulgale informatsioonile, infoga seonduvad on ka "soovitava info leidmise mugavus ilma kodust lahkumata" (23%) ning "võimalus uurida ja avastada kõike, mis huvi pakub" (19%). Tulemuseni, et inimesi köidab Interneti juures eelkõige infoga seonduv, jõudsimme ka fookusgrupp-intervjuusid läbi viies.

Infole järgneb suhtlemise teema (sarnaselt fookusgruppidele) ning pärast infot ja inimestevahelist suhtlemist järgnevad teised võimalikud Interneti omadused (teenuste kasutamine, kaubandus).

RISC-vaatepunktist eristuvad "katsetajad" – kokku ca 20% Interneti mittekasutajatest, kes leiavad teistest sagedamini Interneti positiivseid külgi: uurida ja avastada kõike, mis huvi pakub; soovitava info leidmise mugavus kodunt lahkumata, suhtlemise võimalus, st et see rühm on kergemini aktiveeritav, kuna ta ise on Interneti osas suhteliselt avatum.

Teistest eristub veel rühm 2S-Asjatundjad, kes teistest sagedamini mainib võimalust uurida ja avastada kõike, mis huvi pakub ning suhtlemist – võimalust hoida kontakti inimeste vahel mistahes paigas ja mistahes hetkel. Seda rühma iseloomustabki vajadus olla erinevate põlvkondadega kontaktis ning säilitada head sidemed inimeste vahel. Internet võiks nende jaoks olla üks vahendamise võimalustest.

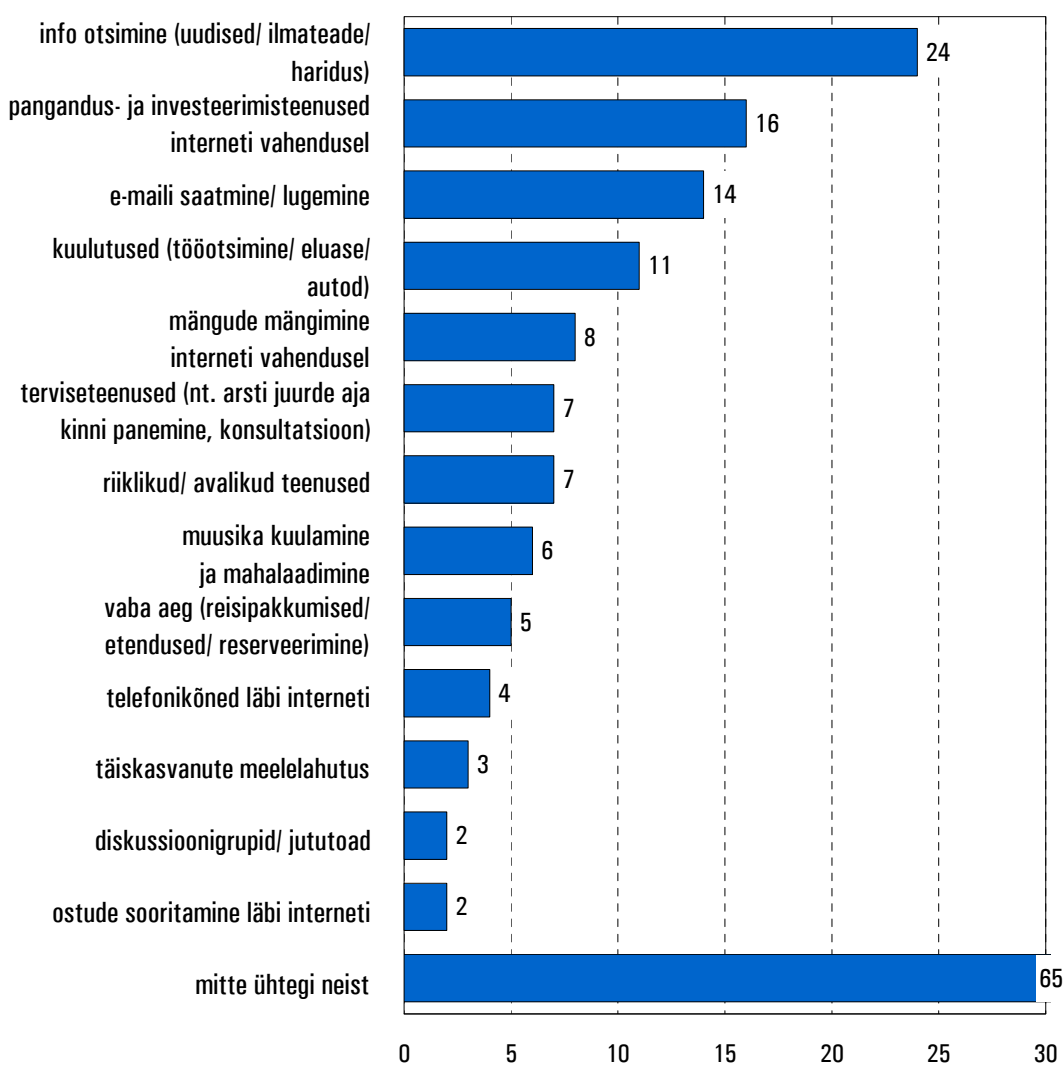
Sinikraede eelistused ei eristu oluliselt keskmisest, st selles rühmas olevad inimesed väärtustavad Interneti juures ennekõike infoga seonduvat, ca pooled neist aga ei näe Internetil olevat häid omadusi.

4. Milliseid internetivõimalusi Interneti mittekasutajad sooviksid kasutada?

65% Interneti mittekasutajatest ei sooviks ühtegi nimekirjas toodud 13-st internetivõimalusest kasutada (joonis 4). Võime järeldada, et tee nende inimeste soovini Internetti kasutada on väga pikk, kuna eelkõige tuleb tekitada huvi Interneti suhtes. Internetil häid omadusi mainis 48% Interneti mittekasutajatest, ise soovib Internetis midagi teha 35% Interneti mittekasutajatest. Need tulemused näitavad, et Eestis on ca 13% Interneti mittekasutajaid, kes küll oskavad öelda, mis on Internetis head, kuid endaga Internetti ei seosta.

Alles huvile järgneb soov midagi ise proovida ning siis on ka valmisolek arvutikasutusest tulenevaid takistusi ületada suurem.

Joonis 4. Interneti potentsiaalsed kasutusvaldkonnad (% mittekasutajatest, n=570)

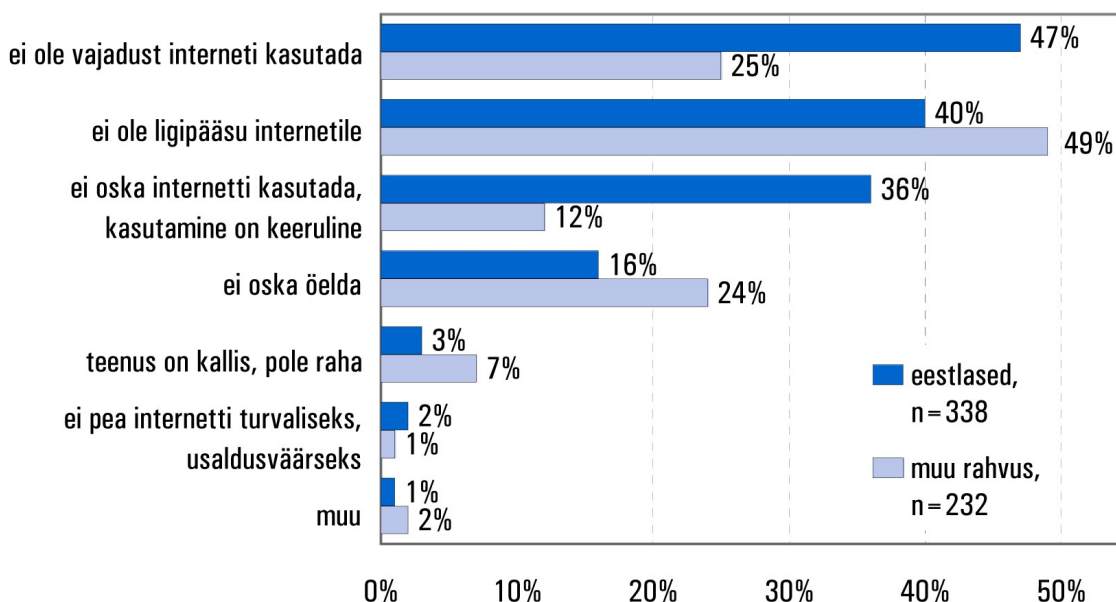


Nagu ka Interneti heade omaduste mainimise puhul eristuvad siingi pensionärid, kelle seast 84% ei näe ühtegi ahvatlevat Interneti kasutamise võimalust. RISC-teljestikus on keskmisest harvemini soov Internetis midagi teha "elupäevade veetjatel".

5. Interneti mittekasutamise põhjused

Palusime vastajatel ära tuua 2 põhjust, miks nad Internetti ei kasuta, siin võime näha olulist erinevust eestlaste ja mitte-eestlaste vahel (joonis 5). Mitte-eestlastest pooled (49%) töid põhjuseks ligipääsu puudumise. Eestlased mainisid kõige sagedamini vajaduse puudumist (47%).

Joonis 5. Interneti mittekasutamise põhjused
(% mittekasutajatest, n=570)



See tulemus näitab põhimõttelist erinevust suhtumises: mitte-eestlaste poolt sagedamini mainitud ligipääsu puudumise taga võime näha teatavat vajadust Interneti kasutamise järele. Eestlased ütlevad aga selgelt, et nad ei tunne vajadust. Nende vastuste põhjal võib järeldada, et mitte-eestlaste valmisolek Internetti kasutada on üldiselt suurem kui eestlaste oma. Seda tulemust kinnitavad ka fookusgruppides läbi viidud vestlused, milles mitte-eestlased näitasid Interneti suhtes üles eestlastest palju suuremat entusiasmi ning ütlesid väga sageli, et kasutaks küll Internetti, kui ainult saaks. Mitte-eestlaste puhul tuleb aga silmas pidada, et nende seas on Eesti keskmisest enam Interneti mittekasutajaid, kui eestlaste puhul võib väita, et aktiivsem osa elanikkonnast juba kasutab Internetti, siis aktiivsemad mitte-eestlased ei pruugi veel internetikasutajad olla. Loomulikult on ka mitte-eestlastel mitmed barjäärid, mis pidurdavad nende kiiret liitumist Internetiga. Lisaks majanduslikele takistustele ei armasta üle 30-aastased mitte-eestlased (sarnaselt eestlastega) viibida avalikes ruumides ning tõdeda nooremate oskajate kõrval oma saamatust.

6. Kuidas jõuda "elupäevade veetjateni"?

"Elupäevade veetjaid" (28% Interneti mittekasutajatest, 22% elanikkonnast) iseloomustab sotsiaaldemograafiliselt eelkõige kõrgem vanus – ca 60% selle rühma esindajatest on vanemad kui 50 aastat (võrreldav fookusgruppides osalenud Sõmeru inimestega).

Neil inimestel on suhteliselt väike huvi väljaspool nende isiklikku elu toimuva suhtes. Isiklikku ellu kuulub suhteliselt väike perekond (üksi või partneriga), lapsed elamas enamasti eraldi. Sellel rühmal ei ole ka (enam) erilisi soovunelmaid ja vajadust elus midagi saavutada. Nad hindavad kuulumist kogukonda ja rahulikku elu. Muust Eesti elanikkonnast eristab "elupäevade veetjaid" väga tugev võimu ja korra aktsepteerimine.

Elupäevade veetjate suhe Interneti või arvutiga on väga nõrk, fookusgruppides toodi vastuseks "ei ole minul teda tarvis. Tütretütar mängib temaga"; "kellel on töö selline"; "nooremates peredes, miks mitte". See rühm näeb arvuteid ja Internetti selgelt kui nende ellu mittepuutuvat, nad ei tunne mingitki vajadust arvutit ja Internetti kasutada.

Fookusgruppide ning väärtushinnangute põhjal võib oletada, et kõige tõenäolisemalt võib "elupäevade veetjatel" olla huvi erinevat laadi info vastu: meesterahvastel uudiste ja info vastu, mida mujalt ei saa, naistel aiandust ja kodu puudutava info vastu. Teatav potentsiaal on ka Internetis ajakirjanduse lugemisel, kuid "elupäevade veetjate" jaoks on aastate jooksul tema infoosaamise ring juba selgelt väljakujunenud (raadio, televisioon, inimesed) ning uutel kanalitel on suhteliselt raske konkureerida. Nagu mainitud osas 3, eristub siin rühm 2S-Asjatundjad, kelle jaoks Internet võib olla kõitev ka suhtlusvahendina, võimaldades sidet erinevate põlvkondade vahel.

Huvipuuduse ületamine on kindlasti kõige raskem, kuid juba tekkinud huvi võivad vähendada üsna kiiresti ilmnevad takistused, eelkõige keeleprobleem arvuti kasutajaliidestega hakkamasaamiseks ning suhteliselt viletsam mälu, mis ei pea enam meeles, kuidas millenigi jõuda. Psühholoogiliselt võib olla takistuseks soovimatus näidata, et millegagi ei saada hakkama.

7. Kuidas tuua "sinikraed" Interneti juurde?

Rühmades 3S-Uljaspead ja 5S-Ollatahtjad on keskmisest tunduvalt enam töölisi - 39% (Eestis keskmiselt 22%). "Sinikraed" (27% Interneti mittekasutajatest, 25% elanikkonnast) hindavad tavapäraselt elurütmi, töö on enamasti liht- või oskustöö (näit müüja, keevitaja, lukksepp), st enamasti ilma arvutita, pärast tööd minnakse koju ning tegutsetakse seal (enamasti pereinimesed). Nädalavahetusel vaadatakse väga palju televiisorit (45% vaatab nädalavahetusel televiisorit 5 ja enam tundi päevas, Eestis keskmiselt 31% inimestest). Oma harjumuspäraselt elu nad hea meelega ei muuda.

Suhe arvuti ja Internetiga on "sinikraedel" keskmise Interneti mittekasutaja tasemel. Ka huvi näidatakse üles üsna keskmisel tasemel, st eelkõige kõidaks neid infoga seonduv.

Missugused võivad olla takistused arvuti ja Interneti kasutamisel? Toetudes nii väärtushinnangutele kui fookusgrupp-intervjuudele, võib eristada psühholoogilisi, oskuslikke ning majanduslikke barjääre. Majanduslikud barjäärid on kõige selgemini eristuvad: "sinikraede" sissetulek pereliikme kohta ei ole suurem ega väiksem kui Eestis keskmiselt, kuid kuna tegemist on lastega perekondadega, kulub raha suuremas osas esmavajalikule.

Oskuslike takistuste all tuleb mõista ühelt poolt reaalset arvutikasutusoskuse puudumist ja sageli ka nõrka võõrkeelte valdamist. Teiselt poolt aga põhi-, kesk- või keskeriharidusega inimese teistsugust õppimisloogikat kui kõrgharidusega inimesel ("sinikraedest" on kõrgharidus 8%-l, samal ajal kui Eestis keskmiselt 18%-l inimestest). "sinikraed" ei ole harjunud täiendõpet saama – 91% neist ei ole käinud täiskasvanute koolitusel (Eestis keskmiselt 66%), st neil ei ole ettekujutust, et pärast koolipinki veel midagi juurde õppima peaks. Lisaks vajavad nad väga selgeid juhiseid ja suunamist, kuidas midagi teha, paindlikuma ellusuhtumisega inimesed otsivad ka ise lahendusteid. "Sinikraedele" on pigem iseloomulik hirmu tekkimine ebakindlas situatsioonis: ehk lõhun midagi ära (võõras arvuti) või teen midagi valesti (näit kannan oma raha Interneti teel võõrasse kohta).

Psühholoogiliste barjääride all peame silmas elustiilist ja väärtushinnangutest tulenevaid sotsiaalseid ja psühholoogilisi takistusi. "Sinikraede elustiili" võib nimetada suhteliselt rutiinseks (töö, kodu ja sõbrad), spontaansetel internetiskäikudel pärast tööd on selle rutiiniga väga raske haakuda. Internet peaks "sinikraede ellu" tulema kas töö, kodu või sõprade kaudu. Avalikul internetikasutusel on lisaks rutiinivälisusele ka teine takistus – "sinikraed" ei taha näida teiste silmis saamatuna. Hinnates hierarhiat ning pidades ennast avalikes internetipunktides olevatest inimestest vanemaks ja targemaks on "sinikraedele" vastumeelne minna internetipunkti oma kuvandit endast lõhkuma. Sama takistus võib ilmned a isegi kodus, kus tahetakse oma lastest vanemad ja targemad näida.

Missugused on "sinikraede" potentsiaalsed motivaatorid? "Sinikraede" puhul tasub silmas pidada, et neid iseloomustab nõ lühiajaline perspektiiv – oluline on see, mis toimub täna-homme. "Sinikraedele" ei tasu rääkida sellest, kuidas Internet on tulevikus kasulik, nad peavad nägema kohe realselt isiklikku tulu toovaid võimalusi, näiteks töökuulutusi, autoostu-kuulutusi, odavaid reise. Nagu kõiki Interneti mittekasutajaid, huvitab ka "sinikraesid" eelkõige informatiivne osa, mille all tulekski mõista infot erinevate võimaluste kohta. Isiklikku kasu võidakse näha Interneti teel pangaülekannetes, sellega hoitakse maakohtades sõiduraha kokku (samas ei tohi unustada, et maakohtades on paljudel püsimaksekorraldus või arveldatakse sularahas), pangakontost ülevaate saamises; mõne soodsa reisi leidmises; arstilt retsepti saamises.

Kuidas tuua "sinikraed" Interneti juurde? "Sinikraede" tähelepanu köidab isiklik kasu – eriti rahaline võit (bussiraha kokkuhoid, soodsam teenus või kaup), vähemtähtis on ajaline võit. "Sinikraede" puhul peab silmas pidama, et oma igapäevast rutiini uudse ja võib-olla isegi huvitava pärast nad kergelt muutma ei hakata. Internet peaks nendeni jõudma kas töö, kodu või sõprade kaudu.

8. "Katsetajad" leiavad väga tõenäoliselt ise tee Internetini

Vaadeldavast kolmest Interneti mittekasutajate rühmast on "katsetajad" (20% Interneti mittekasutajatest, 23% elanikkonnast) kõige kergemini Interneti juurde toodavad. "Katsetajate" hoiak Interneti suhtes on positiivsem ning nende valmisolek erinevaid teenuseid kasutada kõige suurem. "Katsetajate" puhul võib takistuseks olla vaid suurem kannatamatus – nad ootavad oma kiire elustiili juures ka kiireid lahendusi ning kui need ei toimi, võivad ettevõtmise katki jätta. Arvuti kasutamine ei ole lihtne ning erinevat laadi takistusi kerkib teele sageli. Samas on neil olemas huvi ja valmisolek esimesi barjääre ületada ning vajadusel abi küsida.

"Katsetajate" seas on keskmisest enam 25-34aastaseid - 24% (Eestis keskmiselt 18%). Nende elustiil on aktiivsem kui "elupäevade veetjatel" ja "sinikraedel", sisaldades lisaks õppimisele või tööle, kodule ja sõpradele sageli väljaskäimist – kinos, erinevates söögikohtades, looduses. Nad on inimesed, kes tegelevad suhteliselt palju iseendaga, teevad sporti ning hoolitsevad tõsiselt oma keha eest. Vaba aja kasutuse osas on "katsetajate" hoiak aktiivne ning see tähendab, et ka Internetini võivad nad jõuda erinevate avalike punktide kaudu ning inimestega suheldes. Selle rühma Internetikasutus on Eesti keskmisel tasemel ning seetõttu võib arvata, et kuigi tegemist on 1/5-ga kõigist Interneti mittekasutajatest, ei vaja "katsetajad" otseselt neid puuduvat pöördumist.

VIII. EESTI EKSPERTIDE PROBLEEMINÄGEMUS

Andre Krull

1. Hinnang üldistele arengutele

Hinnang senistele arengutele

Andes hinnangut Eesti senistele arengutele info- ja kommunikatsioonitehnoloogia valdkonnas, olid eksperdid nõus, et senine areng on olnud valdavalt edukas. Samas tõdeti täpsema arengukava puudumist ning riiklikul tasemel teadliku arendamise lõppemist aastaga 2000. Palju toodi välja kõrgeid statistilisi näitajad, mis võrreldes Eesti riigi suhteliselt madala SKP määraga elaniku kohta on paljude Lääne-Euroopa riikide samade näitajate taustal hämmastavalt kõrged. Nenditi, et Eesti edu aluseks on olnud telekommunikatsioonisektori varane liberaliseerimine ja Skandinaaviariikide tugev mõju regioonis. Samuti on end õigustanud internetiseerimisprotsessi alustamine haridussektorist ja seejärel laiaulatuslik riigisektori kaasamine. Rahul oldi senise stabiilse finantseerimisskeemiga, kuid ohu märkidenähti juba tänaseid arenguid vaadeldes senise finantseerimisskeemi võimalikku katkemist lähitulevikus ja Eesti koolide arvutitega varustatuse mahajäämust võrreldes Euroopa keskmiste näitajatega.

Kas Interneti areng Eestis on peatunud?

Emori e-seire toob välja murettekitava tendentsi, et Interneti kasutamine elanikkonna poolt on võrreldes kiire kasvuga kuni 1999. aastani oluliselt aeglustunud. Interneti kasutajate hulk viimase 6 kuu jooksul püsib stabiilselt 39% juures 2001. aasta detsembrist alates.

Intervjueeritavad jagunesid kasutusaktiivsust hinnates kahte leeri – ühed, kes nõustusid, et esmane küllastumispunkt on saavutatud juba 1999. aasta lõpuks; ning teised, kes kinnitasid, et ka praegu toimub veel dünaamiline areng kasutajate arvu ja andmemahu intensiivsuse olulise suurenemise suunas.

Ühisele seisukohale jõuti selles, et need, kes arvuteid ja Interneti kasutavad, tarbivad seda üha enam ehk kasvab nn *heavy-user'ite* osakaal. Nõustuti sellega, et praeguseks on Interneti kasutusele võtnud need elanikkonna grupid, kel on selleks olnud piisavaid võimalusi, oskusi ja motivatsiooni. Nenditi, et kõrvale jäänud gruppidele ei ole Interneti poolt pakutav hüve tänasel päeval võrreldav nende majanduslike võimalustega, seega tuleks oluliselt tõsta hüve väärtuslikkust madalama sissetulekuga gruppide jaoks või langetada ligipääsuks vajaminevate kulutuste taset. Toodi välja, et Soomes on arvutite- ja Interneti leviku küllastumispunkt oluliselt kõrgemal ning sama tasemeni jõudmiseks läheb Eestil vaja teadlikku lähenemist Interneti viimisel mittekasutajateni.

2. Digitaalne lõhe Eestis

Digitaalse lõhe problemaatika Eestis

Ekspert-intervjuusid läbi viies kerkis esile kaks peamist, kuid üksteisest väga erinevat lähenemist digitaalsele lõhele – ühelt poolt, digitaalse lõhe vaatlemine infoühiskonna keskse ja olulise probleemina; teiselt poolt aga ei identifitseeritud digitaalset lõhet kui eraldiseisvat, vaid nähti seda kui kunstlikult ülestõstatatud probleemi, ühte paljudest sotsiaalse lõhe dimensioonidest. Intervjuudes toodi välja, et digitaalse lõhe probleem ei ole Eestis laialdaselt teadvustatud, kuna paljus mõistetakse digitaalse lõhe leevendamise all vaid ligipääsuvõimaluste loomist Internetile. Samas ei arvestata tulevikuperspektiive silmas pidades võrdsete võimaluste loomise aspektiga – ligipääsu tagamisega riigisektori poolt pakutavale informatsioonile (näiteks Riigikogu stenogrammid või muud riigiaparaadi töödokumendid on Eestis kättesaadavad ainult Interneti vahendusel), kodanike riigistruktuuridega suhtlemisega ja nende üldisema funktsioneerimisega infoühiskonnas. Nenditi, et üldisel tasandil kasvavast digitaalse lõhe probleemist räägitakse, samas ei ole antud valdkonnas operatsioonilisel tasandil suurt midagi ette võetud.

Ekspertide arvates on digitaalse lõhe temaatika väga tihedalt seotud ka madalate sissetulekutasemetega ja teiste sotsiaalsete probleemidega ühiskonnas. Samas toodi välja, et vähemalt baastasemel on esmased ligipääsuvõimalused elanikkonnale loodud – kõigil, kel on soovi, pääsevad Internetile ligi vähemalt AIP-de kaudu.

Lõhe peamised tekkepõhjused

Digitaalse lõhe peamiste tekkepõhjustena töid eksperdid välja sissetulekute suure erinevuse ja madala ostujõuga keskklassi, informatsiooni ja hariduse erineva kättesaadavuse, madala SKP, endiselt kõrge internetiühenduse hinna, aktiivsete koolitusprogrammide puudumise varasematel aastatel ning atraktiivsete sisuteenuste puudumise, mis motiveeriks koheselt liituma.

Toodi välja, et Interneti kasutamine on peamiselt ikkagi inimeste vajadustes kinni, sest need, kes näevad Internetti enda jaoks otsese vajadusena ja mõtestavad vastavalt oma tegevust, muutuvad aktiivseteks kasutajateks, teised aga mitte. Samuti mainiti ühtse struktuuriga info puudumist Eesti riigiasutuste internetikeskkondades ja juba olemasolevate projektide vähest reklaamimist (Avaliku Teabe Seadus, ID-kaart).

Mainiti, et Eestis on regionaalsed arengud olnud küllaltki rahuldavad, digitaalset lõhet põhjustavad pigem kõrge vanus, vähesed oskused ja vaesus.

Riskigrupid

Kommenteerides Emori uurimuses välja toodud riskigruppe (pensionärid, mitte-eestlased ja "sinikraed"), kelle seas on internetikasutus tunduvalt madalam kui Eesti elanike seas keskmiselt, nõustusid eksperdid sellega, et erinevate gruppide motiveerimiseks on vaja erinevaid lähenemisi.

Kui pensionäride puhul nähti peamise probleemina Interneti kasutusvõimaluste ja -oskuste puudumist, mida annaks lahendada koolituste ja soodsamatel tingimustel Internetile ligipääsu pakkumisel kodudes, siis "sinikraede" ja muulaste puhul leiti, et lahendusteel on keerulisemad. Kuna "sinikraed" on majanduslikust aspektist lähtudes nendest riskigruppidest kõige olulisemad, siis nende produktiivsuse tõstmiseks saab vähendada ajakulu nii riigiga suhtlemisel e-teenuste kaudu kui ka pakkuda erinevaid igapäevaseid äriteenuseid Interneti kaudu. Enim pakkusid eksperdid välja lähenemist "sinikraedele" tööandja kaudu: pakkuda soodustingimustel arvuteid, rõhutades laste arvutivajadust. Tungiva vajadusena nähti mitte-eestlaste Interneti-alast koolitamist tulevikus alates varasest noorusest ning vajadust nende kaasamiseks eestikeelsesse sisukeskkonda Internetis. Kasvava riskigrupina toodi välja ka põhikooli või keskkooli järel õpingud lõpetanud ja tööle mitte asunud noored, kes moodustavad Interneti kasutava uue põlvkonna seas olulise riskigrupi. Selle riskigrupi võõrandumist Internetist aitaks vähendada nõustamiskeskuste areng.

Motivatsiooni loomine

Peamise võtmena, kuidas luua inimestes motivatsiooni Interneti kasutamiseks, näevad eksperdid sisuteenuste teket, millest tekiks inimestele otsene kasu (näiteks mobiiltelefoni puhul on selliseks teenuseks E-Piima poolt käivitatud SMS-põhine piima kontrollimissüsteem), mille läbi elu muutuks oluliselt kvaliteetsemaks või nende tegevus efektiivsemaks (e-kodaniku portaal). Tänapäeval eksisteerivad pangandusteenused ja vähesed riigi poolt pakutavad e-teenused ei kaalu riskirühmade jaoks veel üle kodunt Internetile ligipääsu eest makstavat hinda. Kuigi palju sõltub inimeste majanduslikest võimalustest, tunnevad eksperdid enam vajadust ka koolituste järgi, mis aitaksid inimestel isiklikult kogeda, millist lisaväärtust suudaks Internet nende ellu tuua.

Toodi välja, et Eesti Interneti arengus on riik võtnud paternalistliku suuna – inimesed peavad loomulikuks, et riik tagab neile ligipääsu. Koduarvutite arvu vähendab ilmselt ka korralik AIP-de võrk üle Eesti. Valdavalt salliv suhtumine tööandja poolt Interneti kasutamiseks isiklike asjade ajamiseks ka töökohal loob olukorra, kus koduse internetiühenduse puudumisel on raskendatud vaid meelelahutuse ja suurt ajaressurssi nõudvate lehekülgede sirvimine.

Jällegi tõdetakse, et olemasolevad sisuteenused Internetis ei kaalu üles nende eest makstavat hinda ja ei tekita piisavalt motivatsiooni. Nagu üks vastaja tabavalt märkis, on tänapäeval pliiit kodus endiselt vajalikum masin kui arvuti.

Suhtumise muutmine riskigruppides

Kui Emori uuring näitas veenvalt, et kui ka riskigruppide seas on teadlikkus Internetis pakutavast võrdlemisi kõrge, ei oska inimesed seostada tekkivat lisandväärtust isiklike huvidega, siis eksperdid tõid välja järgmised aspektid, mis aitaksid rohkem inimesi arvutite juurde tuua.

Esmalt tuleks teadvustada enam olemasolevaid teenuseid (ID-kaarti, sellega kaasnevat e-posti kontot) ning luua rohkem positiivseid eeskujusid eluliste näidete abil. Seejuures tuleb rõhutada imaginaarse motivatsiooni tõstmise olulisust tulevikupiltide maalimisel ja konkreetsete edu-mudelite kirjeldamisel erinevatele gruppidele. Samuti tuleb tehnoloogia tuua inimesele lähemale kasutajasõbralike teenuste abil, mis looksid stiimuli kasutada riigiasutuste ja erasektori teenuseid Interneti kaudu nii ajalise kui rahalise kokkuhoiu tõttu. Loomulikult peavad tulevikupiltide maalimise aluseks olema realselt rakendatavad teenused, sest katteta lubaduste andmisel võib inimeste suhtumise muutmisel kergesti tekkida soovitud vastupidine mõju.

Riigi roll digitaalse lõhega võitlemisel

Arvamused riigi rolli kohta digitaalse lõhe vältimisel ja vähendamisel jagunesid kaheks – ühelt poolt sooviti riigi võimalikult vähest sekkumist turukonkurentsi, väites, et turg paneb ise asjad paika internetiühenduste pakkujate vahel; teisalt toodi välja argumentid, et riik peaks jõuliselt sekkuma projektides, kus erasektoril ei ole otseselt võimalik tehtud investeeringuid tagasi teenida, kuid kulutus on õigustatud võrdsete võimaluste tagamiseks kodanikele või riigi ühtlasema arengu tagamiseks. Konkreetselt toodi välja riigi roll regionaalsete erinevuste tekkimise vältimiseks (hõredamalt asustatud piirkonnad), IT-alase koolituse andmiseks ja hädavajaliku IT-infrastruktuuri loomiseks (Külatee projekt).

Vägagi olulise aspektina tõid eksperdid välja riigi koordineeriva rolli koostööprojektides era- ja mittetulundussektoriga. E-kodaniku portaali arendamist, ID-kaardi laialdast kasutuselevõttu ja avaliku võtme infrastruktuuri olemasolu peetakse infoühiskonna arenemisel esmatähtsateks, sellele saaksid lisanduda ka erasektori poolt suuremat lisaväärtust loovad teenused. Hästi kättesaadavad ja lihtsalt kasutatavad riigi e-teenused ja andmebaaside ristkasutus kodanike aega säästvate teenuste näol võivad olla üheks oluliseks motivaatoriks tänaste riskigruppide kaasamisel Interneti kasutajate hulka.

Avalike internetipunktide roll

Seniste arengutega tasuta ligipääsuvõimaluste pakkumisel ollakse üldiselt rahul, kuid AIP-dele omistatakse siiski ainult vaheetapi tähtsus – tõsisem kasutus saab toimuda siiski vaid kodudes, kus aga Interneti levik sõltub paljus seadmete ja ühenduse hinnast, lisaväärtust loovate sisuteenuste olemasolust ja oskustest neid isiklikes huvides ära kasutada.

3. Soovitused

Soovitused tegevuskava loomiseks

Valdav enamus ekspertidest nõustus, et praegune riiklik infotehnoloogiaalane tegevus, mis toetub vaid üldisele Eesti infopoliitika raamkavale, vajab täpsustamist ja konkretiseerimist. Toodi välja, et praegune areng on toimunud ainult projektide kaupa, pikem strateegia ja eesmärgistatud tegevus hetkel aga puudub. Eriti tõid selle välja just erasektoris töötavad eksperdid, kes kurtsid, et riigi konkreetsema IT-tegevuskava puudumisel on mitmete nende poolt loodavate teenuste väljatöötamine raskendatud, samuti kurtsid eksperdid riigisektorist vähest koostööd erinevate sektorite vahel ja sees. Enamik vastanuid nõustus, et riigil on olemas tahe valdkonnaga tegeleda, kuid vaja on selgeid koostöömehhanisme ja strateegilist arengukava.

Kõik eksperdid pidasid oluliseks selge finantseerimisskeemi säilimist IT-le, mitte selle hajutamist ministriumide eelarvetesse, samuti tunti sügavat muret infotehnoloogia koordineerimise üle Majandusministeeriumi ja Teede- ja Sideministeeriumi ühendamise tingimustes. Leiti, et kuivõrd Eesti riik on tähtsustanud infotehnoloogia valdkonna olulise prioriteedina, siis oleks kohane ka vastava ametikoha loomine Vabariigi Valitsuse juures. Tänapäeval ei vasta ei IT-koordineerimine ega finantseerimise ulatus valdkonna tähtsusele Eesti riigi tulevikuperspektiivide seas.

Seadusandlus

Uurides, kas eksperdid peavad vajalikuks ligipääsu Internetile muutmist seadusandlikult elanikkonna põhiõiguseks, vastas valdav enamus eitavalt. Ühelt poolt ollakse veendunud, et Eesti riik ei oleks selleks sammuks ei hetkel ega lähitulevikus valmis, teisalt ei saa ekspertide arvates olla kindel, et Internet põhiõigusena midagi oluliselt paremaks muudaks. Toodi välja, et kiirelt arenevas infotehnoloogia valdkonnas on oht käsu korras tegemisega, mis algselt tagaks kiire arengu, valusalt näppu lõigata, sest näiteks üleriiklikult soodne sissehelistamise projekt takistaks püsiühenduste levikut ja vähendaks nii juba 5 aasta pärast riiklikku konkurentsivõimet olulisel määral.

Tegelikkuses on internetiühenduse pakkumine sisse kirjutatud juba ka Telekomunikatsiooniseadusesse, mis peaks kõigile tagama ühenduse kättesaadavuse võrdsetel alustel. Toodi välja ka vajadus kodaniku infoõiguste harta järele, sest paljud ametnikud ei saa tänapäeval aru infokaitse eesmärkidest ja vajadustest. Suurte isikuandmeid sisaldavate baaside käitlemine erasektoris tuleks seadusandlikult muuta sama läbipaistvaks kui riigisektoris.

Teiste riikide näited

Ekspertid rõhutasid, et loomulikult tasub Eestil sobivuse korral üle võtta sisuteenuste pakkujate parimaid kogemusi (*best-practice*eid) kogu maailmast, kuid oluline oleks vältida ressursside raiskamist ja samade teenuste konkureerivat väljaarendamist erinevates kohaliku omavalitsuse üksustes. Eesti edu võtmene nähakse ikkagi tervet riiki hõlmavate projektide läbiviimist, mille teostamine mujal maailmas on raskendatud konkureerivate haldusterritoriaalsete üksuste ja riigi suuruse tõttu. Näitena võib tuua Eesti võimaluse arendada välja tervet riiki hõlmav e-kodaniku portaal, samas kui Saksamaal toimub samalaadse initsiatiivi arendamine konkureerivalt tugevate liidumaakeskuste vahel.

Seda, kas Eesti peaks järgima Bulgaaria teed kooli arvutiklasside muutmisel AIP-deks, Portugali eeskujul internetiseerima riigi kulul raamatukogud ja pakkuma tasuta koolitust, viima kõikidesse majapidamistesse riigi poolt lairiba-ühenduse nagu Koreas või tegema maksusoodustusi sotsiaal- ja tulumaksult koduarvutite ostult sarnaselt Rootsiga – see kõik on ekspertide arvates juba poliitiliste valikute küsimus, millel peatutakse pikemalt poliitikasoovituste alaosas.

Konkreetsed soovitused

Järgnevalt on toodud väljavõtte ekspertide poolt tehtud soovitustest digitaalse lõhe ületamisel:

- Riigisektori arvutite müümine riskigruppidele soodushinnaga;
- Kommunikatsioonikulude sissearvestamine sotsiaaltoetuste arvestamisesse;
- Koolide arvutiklasside muutmine AIP-deks;
- IT-koolituste erisoodustusmaksu alt väljatoomine;
- Ettevõtjale soodustuste loomine töölistele kodudesse arvutite muretsemiseks;
- Töötute internetikoolituse läbiviimine, motiveerides neid terve õppetsükli vältel kuni töö leidmiseni;
- Riiklikult finantseeritavate arvutikursuste läbiviimine, tugiisikute koolitus maakonnakeskustes;
- Rahvaraamatukogude võrgu edasiarendamine;
- Sisuteenuste teadlikum ja koordineeritum arendamine riigisektoris.

Kes peaks Eestis tegelema digitaalse lõhe küsimusega?

Vastates küsimusele, kes peaksid tegelema digitaalse lõhe küsimusega Eestis, jagunesid ekspertide vastused taas mitmesse erinevasse gruppi. Valdav osa ekspertidest leidis, et probleemi kompleksuse tõttu on sellega võimalik tegeleda vaid kolme sektori ühisel koostööstruktuuril, kus oluline koordineeriv roll võiks olla Vaata Maailma SA-l. Samas aga toodi välja ka argumente, et koordineerimine peaks jääma endiselt riigi tasandile või teise äärmusena, riik ei peaks üldsegi sekkuma valdkonda, mille pikemas perspektiivis ikkagi turg paika paneb. Jällegi tunti muret prioriteetide kuhjumise üle valdkonnas, mida aitaks parandada IT-ministri ametikoha sisseviimine.

4. Prognoos Eesti arengule

Ekspertide hinnangud Eesti infoühiskonna edasistele arengutele jaotusid skaalal ettevaatlikult optimistlikust ülioptimistlikuni. Skeptilisemad eksperdid toovad välja, et areng on täna uute Interneti kasutajate osas valdavalt peatunud ja uue tõusu tagaksid uue kasutajate põlvkonna pealekasvamine või ligipääsu hinna odavnemine; samuti motiveerivate sisuteenuste ilmumine ja oskuste paranemine riskigruppide seas. Nende arvates jääb kasutajate hulk lähiaastail 45-50% raamidesse. Optimistlikumad prognoosid näevad 65% elanikkonnast kasutavat Interneti 2004. aastal. See põhineb otseselt internetikoolituste edukal läbiviimisel, ligipääsuhinna langetamisel ja oluliste sisuteenuste jõudmisel Interneti.

Rääkides Eesti positsioonist võrreldes teiste Euroopa riikidega nõustuti, et Eesti võib endiselt püsida Ida-Euroopa lipulaevana – arvamused erinesid aga Eesti konkurentsivõime suhtes Kesk-Euroopaga. Nõustuti, et oluline roll on Põhjamaade järgmise laine investeeringutel Eestisse – kas need lähevad kvaliteedi või kvantiteedi tootmisesse. Kui Eestis hakatakse arendama uusi suurema lisandväärtusega tehnoloogiatoteid ja sisuteenuseid, siis on Eestil shanss koos Põhjamaadega püsida Euroopa infoühiskondade esirinnas. Püüdes peamiselt aga allhangete teostajana jääks Eesti rolliks ilmselt taanduda Euroopa keskmike hulka.

KASUTATUD KIRJANDUS

Kõik internetiviited kehtisid seisuga 5. august 2002.

- Abramovitz, M. 1986. Catching Up, Forging Ahead, and Falling Behind. *Journal of Economic History*, vol. 46, no. 2, 385-406.
- Barney, D. 2001. *Prometheus Wired. The Hope for Democracy in the Age of Network Technology*. Chicago-London: University of Chicago Press.
- Bauer, M. 1995. Resistance to New Technology and its Effects on Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology. In: Bauer, M. (Ed.). *Resistance to New Technology: Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press
- Bell, D. 1973. *The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
- Castells, M. 1996. *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume I: The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Castells, M. 1997. *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume II: The Power of Identity*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Castells, M. 1998. *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume III: End of Millennium*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Clements, B., Bogdanowicz, M., Beslay, L., Krueger, M., Cabrera, M., Pietrogiacomo, P. di, Jackson, T., Molas, J., Steinmueller, W.E., Barlow, J., Venables, T., Hawkins, R., Poel, M., Dantuma, L. 2001. *Future Bottlenecks in the Information Society*. Report to the European Parliament, Committee on Industry, External Trade, Research and Energy (ITRE). <ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/eur19917en.pdf>.
- Committee for Economic Development. Research and Policy Committee (USA). 2001. *The Digital Economy: Promoting Competition, Innovation, and Opportunity: a Statement on National Policy*. http://www.ced.org/docs/report/report_ecom.pdf.
- Drechsler, W. 2002. Darin Barney, Prometheus Wired, and Hubert L. Dreyfus, On the Internet. *Philosophy in Review / Comptes Rendus Philosophiques*, vol. 22, no. 4 (April), in press (review essay).
- Dreyfus, H. L. 2001. *On the Internet*. London-New York: Routledge.
- Emor. 2002a. e-seire aruanne. Märts - mai 2002.
- Emor. 2002b. Riigi- ja valitsusasutuste poolt pakutavate online-teenuste kasutamine.

- European Commission. 2002. eEurope+ 2003. Progress Report. [http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/\\$file/Progress_report.pdf](http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/$file/Progress_report.pdf).
- Foley, P. 2000. Whose Net? Characteristics of Internet users in the UK. <http://www.pat15.org.uk/research/foley.pdf>.
- Freeman, C. ja C. Perez. 1988. Structural Crises of Adjustment, Business Cycles and Investment Behaviour. In: Dosi, G., Freeman, C., Nelson, R.R., Silverberg, G., Soete, L. (Eds.), *Technical Change and Economic Theory*. London: Pinter, 38-66.
- Freeman, C. ja F. Louçã 2001. *As Time Goes By. From Industrial Revolutions to the Information Revolution*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Freeman, C. ja L. Soete. 1997. *The Economics of Industrial Innovation*. 3rd edn. Cambridge, MA: the MIT Press.
- Global Internet Liberty Campaign 2000. Bridging the Digital Divide: Internet Access in Central and Eastern Europe. <http://www.cdt.org/international/ceeaccess/eereport.pdf>.
- Hargittai, E. 1999. Weaving the Western Web: Explaining Differences in Internet Connectivity Among OECD Countries. *Telecommunications Policy*, vol. 23, 701-718.
- Information Society Technologies Advisory Group (ISTAG). 2001. *Scenarios for Ambient Intelligence in 2010*. Seville: IPTS.
- Kai, S.C. 2001. Bridging the Digital Divide. A Vision to a Digital Inclusive Society. http://www.sinchungkai.org.hk/special/Digital_divide.pdf.
- Kalvet, T. ja M. Mürsepp 1999. *Uurimus avalikest internetipunktidest*. Tallinn: Külim.
- Kalvet, T. ja R. Kattel. 2002. Majandusareng, innovatsioon ja tehnoloogilismajanduslik paradigma: väljakutse Kesk- ja Ida-Euroopa riikidele. *Riigikogu Toimetised*, no. 5/2002, 142-148.
- Kalvet, T., Pihl, T., Tiits, M. 2002. *Eesti IT-sektori innovatsioonisüsteemi analüüs*. Kokkuvõte. Tartu: SA Archimedes.
- Kiiski, S. ja M. Pohjala. 2002. *Cross-country Diffusion of the Internet*. *Information Economics and Policy*, forthcoming in 2002.
- Kirschenbaum, J. ja R. Kunamneni 2001. Bridging the Organizational Divide: Toward a Comprehensive Approach to the Digital Divide. A PolicyLink Report. http://www.policylink.org/pdfs/Bridging_the_Org_Divide.pdf.
- Kuddo, A, Leetmaa, R., Leppik, L., Luuk, M., Võrk, A. 2002. *Sotsiaaltoetuste efektiivsus ja mõju tööjõupakkumisele*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus PRAXIS.

- Leppik, L. 2002. Comparison of Estonian and European ICT Sectors' State of Affairs and Developments. <http://www.eik.ee/atp/failid/teglid2osa00.pdf>.
- Lyon, D. 1988. Information Society: Issues and Illusions. Cambridge, U.K.: Polity Press.
- Masuda, Y. 1981. The Information Society as Post-Industrial Society. Washington: World Future Society.
- McConnell International. 2001. Ready? Net. Go! Partnerships Leading the Global Economy. <http://www.mcconnellinternational.com/ereadiness>.
- National Telecommunications and Information Administration and the Economics and Statistics Administration (USA). 2002. A Nation Online: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet. http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/Nation_Online.pdf.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2001. Understanding the Digital Divide. http://www.oecd.org/dsti/sti/prod/Digital_divide.pdf.
- Pandev, I. 2002. Estonia: 10 Years from Communism to Advanced e-Democracy!. <http://www.e-smartransaction.com/asp/application.asp?cle=80&cat=Government>.
- Perez, C. 1985. Microelectronics, Long Waves and World Structural Change: New Perspectives for Developing Countries. *World Development*, vol. 13, no. 3, 441-463.
- Perez, C. 2002. Technological Revolutions and Financial Capital. The Dynamics of Bubbles and Golden Ages. Cheltenham, UK: Elgar.
- Poster, M. 1990. The Mode of Information: Post-Structuralism and Social Context. Cambridge: Polity Press.
- Riigikogu. 1998. Eesti infopoliitika põhialused. RTI 1998, 47, 700.
- Riigikogu. 2001. Eesti teadus- ja arendustegevuse strateegia 2002-2006 'Teadmistepõhine Eesti'. RTI 2001, 97, 606.
- Schumpeter, J. A. 1939. Business Cycles. A Theoretical, Historical and Statistical Analysis of the Capitalist Process, Vol I and II. McGraw-Hill, New York. 1989 reprint (with an Introduction by Rendigs Fels). Philadelphia, PA: Porcupine Press.
- Toffler, A. 1980. The Third Wave. New York: Random House.
- United Nations Development Programme (UNDP). 2001. Human Development Report 2001. Making New Technologies Work for Human Development. New York: Oxford University Press.
- Viik, L. 2001. Eesti tehnoloogiatiigrite hulgas. Postimees, July 12, 2001.
- Webster, F. 1995. Theories of Information Society. London: Routledge.

LISA 1: AVATUD EESTI FONDI KONKURSIKUULUTUS	83
LISA 2: E-SEIRE ERIANALÜÜSI METOODIKA KIRJELDUS	
Kristina Randver.....	85
1. Valim	85
2. Küsitlus	86
3. Andmetöötlus.....	86
4. Usalduspiirid	86
LISA 3: VÄÄRTUSHINNANGUTE UURINGU RISC TABELID	
Mari Kalkun	87
LISA 4: FOKUSGRUPPIDE ARUANNE	
Mari Kalkun	95
1. Meetod	96
1.1 Üldine metoodika	96
1.2 Valim	97
1.3 Projekti töörühm	97
2. Tulemused	98
2.1 Teadlikkus Internetist.....	98
2.2 Kogemus arvuti ja Internetiga	103
2.3 Interneti vähese kasutamise põhjused.....	104
2.4 Motivatsioon	112
2.5 Arvuti ja Interneti õppimise loogika ning vajadused.....	116
2.6 Interneti kasutusvõimalused erinevate teenuste puhul.....	121

LISA 1: AVATUD EESTI FONDI KONKURSIKUULUTUS

AEF kuulutab välja: Konkurss IKT sotsiaalsete aspektide uuringu teostamiseks

Algatusgrupp, kuhu kuuluvad Avatud Eesti Fond, Vaata Maailma Sihtasutus ja Riigikantselei Avaliku halduse büroo soovivad kaasa aidata infoühiskonna arengule Eestis. Infoühiskonna arenedes tuleb vastata mitmeid eluvaldkondi puudutavatele küsimustele. Nii Eesti riigi algatatud e-kodaniku idee ja Risttee programm kui ka teised algatused nagu Vaata Maailma projekt käsitlevad põhjalikult infoühiskonna erinevaid aspekte nagu tehnoloogia kasutamise võimalused ning Interneti- ja muude elektrooniliste teenuste kättesaadavus.

Äärmiselt olulised on info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kasutamise sotsiaalsed aspektid ehk nn pehme pool. Täna puudub piisav ettekujutus sellest, millised laiemad ühiskondlikud või personaalsed mõjurid kujundavad arusaamu ja hoiakuid, mis on tehnoloogia ja elektrooniliste teenuste tehnoloogiliste komponentide välised. Teenuste arendamisel ollakse praeguse ni lahtunud liialt praeguste kasutajate oskustest ning valmisolekust, mis omakorda raskendab uute kasutajate võimalikku kaasamist infoühiskonda. Tehnoloogia, Internetile ligipääsu ja seal pakutavate teenuste arenedes kasvab oht, et kui ei võeta arvesse erinevate elanikkonna ja sotsiaalsete gruppide suhtumisi, hoiakuid ja eelarvamusi, võib see hiljem mõjuda negatiivselt inimeste valmisolekule uute tehnoloogiate ja teenuste kasutamisel.

Algatusgrupp korraldab sotsioloogilise uuringu, mille eesmärgiks on määratleda aspektid, millega tuleb arvestada elektrooniliste teenuste (nagu Interneti- või mobiiliteenused) loomisel ja arendamisel, samuti meetmed, mida tuleb rakendada Interneti (ja mobiilside) võimaluste tutvustamisel ja levitamisel. Uuringu esmane sihtrühm on Interneti mitte-kasutavad täiskasvanud Eesti elanikud, kelle suhtumist, vajadusi ja hoiakuid võrreldakse Interneti algkasutajate (*light-users*) referentgrupiga. Uuringu puhul oleks eelistav kvalitatiivsed meetodid (nt. fookusgruppide kasutamine).

Uuringu eesmärgiks on määratleda segmentide kaupa (nt pensionärid, töötud jne) IKT-d aktiivselt mittekasutavad elanikkonna grupid, nende IKT kasutamist motiveerivad ja mõjutavad tegurid. AEF-i ekspertkomisjon jagas need faktorid üldjoontes kolmeks:

- usaldus, turvalisus
- arusaadavus, lihtsus
- vajalikkus, vajaduse rahuldamine.

Edukas uuring vastab ka järgnevatele küsimustele:

- Millised on põhilised Interneti mitte-kasutavate täiskasvanud elanike segmendid?

- Millist kasu saab iga segment? Millised asjaolud motiveerivad Internetiga ja teiste IKT vahenditega tutvust tegema ja sealtkaudu pakutavaid teenuseid kasutama (näiteks: raha, suhtlemine, ligipääs infole, aja kokkuhoid jne)?
- Millised faktorid on olulisimad?
- Mida tuleb arvestada ja rõhutada selgitustoo tegemisel? Milline on eri segmentide tehnoloogia ja veebi kasutamise loogika, mille järgi hinnatakse kasutamise lihtsust ja mugavust?
- Millised eelpoolnimetatud faktorid (usaldus, lihtsus, vajalikkus) on erinevatele segmentidele IKT kasutamise eeltingimuseks?
- Mis on nende tähtsuse järjekord iga segmendi puhul?
- Millised teenused (*killer applications*) motiveerivad erinevaid segmente IKT-d kasutama, kui need teenused oleksid Interneti kaudu kättesaadavad?
- Kuidas propageerida ja tutvustada eri segmentidele neile olulisi elektroonilisi teenuseid ja nende lisaväärtust?
- Kes on iga segmendi arvamusliidrid nii üle-Eestiliselt kui kohalikul tasandil? Kuidas saaks neid kaasata IKT väärtuste ja eeliste tutvustamisel?

Uuringu aruanne kirjeldab lisaks eelnevale

- Ettepanekuid võimalike algatatavate projektide ja programmide osas (segmentide lõikes olulisimad Interneti- ja muud IKT-põhised teenused, millest tulenevalt hakatakse kasutama muid elektroonilisi teenuseid)
- soovitusi nende projektide ja programmide realiseerimiseks (nt mida kasutaja hindab kasutamisel)
- motivaatorite ja inhibiitorite analüüsi (nt kuidas ja millist informatsiooni segmendile teavitada)

LISA 2: E-SEIRE ERIANALÜÜSI METOODIKA KIRJELDUS

Kristina Randver

1. Valim

AS Emor poolt läbiviidavate omnibuss-tüüpi uuringute üldkogumi moodustavad Eesti Vabariigi alalised elanikud vanuses 15–74 aastat (seisuga 01.01.2000 kokku 1 104 143 inimest, Eesti Statistikaameti arvestustlikud andmed seisuga 01.01.2000.a).

E-seire uuringu planeeritud koguvalimi suurus ühes kvartalis on 1500 vastajat (ühe omnibuss-uuringuga hõlmatud küsitletavate hulk on 500 (504) inimest).

Valim on moodustatud "isekaaluvana", st kasutatakse üldkogumi proportsionaalset mudelit, kus kõik küsitletud inimesed esindavad võrdset arvu üldkogumi inimesi. Küsitlustöö käigus kujunenud valimi sotsiaaldemograafilist struktuuri soo, vanuse, rahvuse ja elukoha lõikes võrreldakse selle vastavate statistiliste näitajatega üldkogumi kohta ning vajadusel kaalutakse sellele vastavaks.

Eesti valimi mudel ja tegelik ning kaalutud jaotus IV kvartalis 2001

Liigituse nimi	Lõigete sisu	ESA andmeil 01.01.2000		Mudel VP arv	Tegelik jaotus		Kaalutud jaotus	
		Abs. arv	%		Arv	%	Arv	%
KOKKU		1 104 143	100,00%	189	1 501	100,00%	1 501	100,00%
PIIRKOND	Tallinn	323 296	29,28%	57	454	30,25%	439	29,25%
	Põhja-Eesti	157 542	14,27%	27	216	14,39%	214	14,26%
	Lääne-Eesti	137 545	12,46%	24	192	12,79%	187	12,46%
	Tartu piirkond	144 354	13,07%	24	192	12,79%	196	13,06%
	Lõuna-Eesti	131 170	11,88%	21	160	10,66%	178	11,86%
	Virumaa	210 236	19,04%	36	287	19,12%	286	19,05%
ASULATÜÜP	Pealinn	323 296	29,28%	57	454	30,25%	439	29,25%
	Suur linn	217 130	19,67%	36	287	19,12%	295	19,65%
	Muu linn	235 030	21,29%	39	312	20,79%	319	21,25%
	Alevik/küla	328 687	29,77%	57	448	29,85%	446	29,71%
SUGU	Mehed	517 563	46,87%		752	50,10%	703	46,84%
	Naised	586 580	53,13%		749	49,90%	797	53,10%
VANUS	15-24	210 746	19,09%		268	17,85%	280	18,65%
	25-34	204 037	18,48%		243	16,19%	301	20,05%
	35-49	309 241	28,01%		359	23,92%	403	26,85%
	50-74	380 119	34,43%		631	42,04%	517	34,44%
RAHVUS (hinn.)	Eestlased	719 901	65,20%		1 011	67,36%	972	64,76%
	Muu rahvus	384 242	34,80%		490	32,64%	529	35,24%

2. Küsitlus

Küsitleti arvuti abil tehtavate personaalintervjuude (CAPI) meetodil.

CAPI intervjuu puhul on ankeedi küsimused sülearvuti ekraanil ja vastused sisestatakse kohe arvutisse. Filtrid ja roteerimised on programmeeritud, vähendades nii vigu küsitlemisel. Küsitlustöös osales 50 vastava ettevõtmistuse saanud ASi Emor küsitajat.

3. Andmetöötlus

Andmete töötlemisel kasutati statistikapaketti SPSS for Windows ver. 6.1.

4. Usalduspiirid

Kõigi küsitletute (1501 inimest) hinnangute maksimaalne, juhuvaliku protseduurist tulenev võimalik viga ei ületa $\pm 2,5$ taset usaldusnivool 95%.

Kui soovitakse vaadelda väiksemat sihtrühma, siis tuleks tulemuste kasutamisel arvestada suurema võimaliku veaga, mis ei ületa aga $\pm 10\%$, kui sihtrühma esindab 100 vastajat. Tulemuste usalduspiiride hindamise tabel on toodud allpool.

Statistilise vea piirid

Vastuse osakaal Valimi suurus	50%	45% 55%	40% 60%	35% 65%	30% 70%	25% 75%	20% 80%	15% 85%	10% 90%	5% 95%
10	31,0%	30,8%	30,4%	29,6%	28,4%	26,8%	24,8%	22,1%	18,6%	13,5%
30	17,9%	17,8%	17,5%	17,1%	16,4%	15,5%	14,3%	12,8%	10,7%	7,8%
50	13,9%	13,8%	13,6%	13,2%	12,7%	12,0%	11,1%	9,9%	8,3%	6,0%
75	11,3%	11,3%	11,1%	10,8%	10,4%	9,8%	9,1%	8,1%	6,8%	4,9%
100	9,8%	9,8%	9,6%	9,3%	9,0%	8,5%	7,8%	7,0%	5,9%	4,3%
150	8,0%	8,0%	7,8%	7,6%	7,3%	6,9%	6,4%	5,7%	4,8%	3,5%
200	6,9%	6,9%	6,8%	6,6%	6,4%	6,0%	5,5%	4,9%	4,2%	3,0%
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%
400	4,9%	4,9%	4,8%	4,7%	4,5%	4,2%	3,9%	3,5%	2,9%	2,1%
500	4,4%	4,4%	4,3%	4,2%	4,0%	3,8%	3,5%	3,1%	2,6%	1,9%
600	4,0%	4,0%	3,9%	3,8%	3,7%	3,5%	3,2%	2,9%	2,4%	1,7%
700	3,7%	3,7%	3,6%	3,5%	3,4%	3,2%	3,0%	2,6%	2,2%	1,6%
800	3,5%	3,4%	3,4%	3,3%	3,2%	3,0%	2,8%	2,5%	2,1%	1,5%
900	3,3%	3,2%	3,2%	3,1%	3,0%	2,8%	2,6%	2,3%	2,0%	1,4%
1 000	3,1%	3,1%	3,0%	3,0%	2,8%	2,7%	2,5%	2,2%	1,9%	1,4%
1 500	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%	2,3%	2,2%	2,0%	1,8%	1,5%	1,1%

LISA 3: VÄÄRTUSHINNANGUTE UURINGU RISC TABELID

Mari Kalkun

Tabelid 1-4. Protsent Interneti mittekasutajatest, kes nõustus järgmiste Interneti häid omadusi puudutavate väidetega

(+/- märgib statistiliselt olulist (95%) erinevust võrreldes kõigi Interneti mittekasutajatega, n=600)

Head omadused	naine		mees		eestlane		muu		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
juurdepääs informatsioonile	34	-	46	+	34	-	47	+	67	+	53	+	51	+	25	-	25	-
juurdepääs toodetele ja teenustele	3		3		3		3		3		6		4		1		1	
inimestevaheline kontakt	15	-	22	+	15	-	22	+	33	+	31	+	20		12	-	9	-
madal hind/teenustasu	1		3		2		3		12	+	1		1		2		1	
toodete/teenuste kättesaamise kiirus	4		8		5		8		11		9		7		6		1	-
info leidmine kodust lahkumata	19	-	28	+	21		25		46	+	36	+	29	+	13	-	13	-
uurida ja avastada huvipakkuvat	17		23		20		18		38	+	35	+	25	+	11	-	7	-
asjaajamise väiksem ajakulu	13		15		14		15		28	+	14		17		13		7	-
muu	1	-	4	+	2		2		0		3		1		4		2	
mitte ükski	58	+	45	-	57	+	46	-	27	-	40	-	41	-	66	+	67	+

Head omadused	põhiharidus		keskharidus		keskeriharidus		kõrgharidus		juhid		spetsialistid		töölised		õpilased		pensionärid	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
juurdepääs informatsioonile	31	-	42		43		42		54		50	+	41		78	+	22	-
juurdepääs toodetele ja teenustele	1	-	4		5		0		0		2		6	+	0		1	-
inimestevaheline kontakt	11	-	22		18		22		44	+	21		18		27		9	-
madal hind/teenustasu	1	-	2		4	+	1		0		1		2		0		2	
toodete/teenuste kättesaamise kiirus	3		7		8		4		14		2	-	9		12		1	-
info leidmine kodust lahkumata	22		24		22		27		34		33	+	23		39		11	-
uurida ja avastada huvipakkuvat	12	-	23		22		17		37	+	30	+	19		24		7	-
asjaajamise väiksem ajakulu	8	-	17		13		22	+	43	+	21		10		12		7	-
muu	2		3		2		3		4		4		3		0		2	
mitte ükski	59		53		50		44		33		42		51		22		69	+

Head omadused	alla 1001 kr		1001-2000 kr		2001-3000 kr		üle 3000 kr		pealinn		suur linn		mk keskus		muu linn		alevik		küla	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
juurdepääs informatsioonile	45		32	-	47		51		45		42		26	-	48		29	-	37	
juurdepääs toodetele ja teenustele	6	+	3		3		2		5		2		0		2		2		5	
inimestevaheline kontakt	17		16		23		24		25	+	13		10		21		13		15	
madal hind/teenustasu	3		4		0		1		3		2		0		4		3		1	
toodete/teenuste kättesaamise kiirus	9		4	-	10	+	6		7		2		7		6		7		6	
info leidmine kodust lahkumata	25		19	-	26		38	+	31	+	15	-	13		32		21		18	
uurida ja avastada huvipakkuvat	19		15	-	29	+	25		24	+	12	-	9	-	28	+	18		18	
asjaajamise väiksem ajakulu	12		13		19		21		16		9		11		23	+	10		13	
muu	3		2		1		0		2		3		0		0		0		8	+
mitte ükski	52		60	+	44		37	-	49		53		70	+	40	-	59		50	

Head omadused	elab koos lastega		lapsed elavad eraldi		pole lapsi	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
juurdepääs informatsioonile	46	+	29	-	52	+
juurdepääs toodetele ja teenustele	6	+	1	-	1	
inimestevaheline kontakt	22	+	15		17	
madal hind/teenustasu	2		2		3	
toodete/teenuste kättesaamise kiirus	7		5		5	
info leidmine kodust lahkumata	26		17	-	31	
uurida ja avastada huvipakkuvat	26	+	12	-	21	
asjaajamise väiksem ajakulu	14		13		16	
muu	2		3		0	
mitte ükski	47	-	62	+	42	-

Tabelid 5-8. Protsent Interneti mittekasutajatest, kes nõustus järgmiste Interneti potentsiaalseid isiklikke kasutusvaldkondi puuduvate väidetega. (+/- märgib statistiliselt olulist (95%) erinevust võrreldes kõigi Interneti mittekasutajatega, n=600)

Kasutusvaldkond	naine		mees		eestlane		muu rahvus		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
e-maili saatmine/lugemine	12		16		14		14		33	+	26	+	19	+	5	-	5	-
info otsimine (uudised, ilmateade)	20	-	30	+	21	-	29	+	54	+	30		34	+	12	-	13	-
diskussioonigrupid/jututoad	2		2		2		1		10	+	1		1		1		0	
vaba aeg (reisipakkumised, üritused)	5		4		3		7		17	+	2		8	+	2		0	-
arvutimängude mängimine	6		10		5	-	13	+	25	+	20	+	11		1	-	1	-
ostude sooritamine	2		2		2		2		0		2		4	+	2		0	
Interneti-oksjonid	0		0		0		1		0		0		1		0		0	
pangandus- ja investeerimisteenused	16		16		14		19		26		26	+	26	+	8	-	3	-
kuulutused (töötamine/eluase/autod)	9		13		10		12		25	+	17		17	+	5	-	1	-
telefonikõned läbi Interneti	4		5		2	-	7	+	6		10	+	4		2		3	
muusika kuulamine ja mahalaadimine	4	-	8	+	4	-	9	+	19	+	17	+	6		1	-	0	-
terviseteenused (aja kinnipanek)	8		6		5	-	10	+	13		3		9		5		5	
riiklikud/avalikud teenused	6		9		8		7		13		6		13	+	4	-	3	-
täiskasvanute meelelahutus	2		4		2		4		3		8	+	4		0	-	0	-
klubide, ühendustega liitumine	1		0		0		1		3		0		1		0		0	
mitte ühtegi neist	70	+	58	-	69	+	59	-	38	-	46	-	52	-	79	+	85	+

Kasutusvaldkond	Põhiharidus		keskharidus		keskeriharidus		kõrgharidus		juhid		spetsialistid		töölised		õpilased		pensionärid	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
e-maili saatmine/lugemine	9	-	15		17		14		25		19		16	+	12		4	-
info otsimine (uudised, ilmateade)	17	-	25		27		27		42	+	33	+	23		54		11	-
diskussioonigrupid/jututoad	1		1		2		1		0		2		2		0		1	-
vaba aeg (reisipakkumised, üritused)	2		4		6		7		15		6		6		0		0	-
arvutimängude mängimine	9		10		8		4		21	+	15	+	9		42	+	2	-
ostude sooritamine	2		2		2		2		0		6	+	3		0		0	-
Interneti-oksjonid	0		0		1		0		0		1		0		0		0	
pangandus- ja investeerimisteenused	9	-	19		19		13		29	+	19		19		24		5	-
kuulutused (töötamine/eluase/autod)	9		10		14		8		8		16		14		0		1	-
telefonikõned läbi Interneti	3		3		5		8		8		6		4		15		2	
muusika kuulamine ja mahalaadimine	9		6		6		1	-	4		9		9		0		2	-
terviseteenused (aja kinnipanek)	2	-	8		8		10		10		6		8		0		4	
riiklikud/avalikud teenused	2	-	7		11	+	8		18		11		9		12		2	-
täiskasvanute meelelahutus	1		4		4		1		4		8	+	4		0		0	-
klubide, ühendustega liitumine	0		1		1		0		0		0		1		0		0	
mitte ühtegi neist	73	+	64		60		63		55		53	-	59		34	-	84	+

Kasutusvaldkond	alla 1001 kr		1001-2000 kr		2001-3000 kr		üle 3000 kr		pealinn		suur linn		mk keskus		muu linn		alevik		küla	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.		
e-maili saatmine/lugemine	13		12		19		16		10		11		14		24	+	11		18	
info otsimine (uudised, ilmateade)	33	+	19	-	27		23		26		28		24		27		15		23	
diskussioonigrupid/jututoad	1		2		0		3		3		1		0		0		1		1	
vaba aeg (reisipakkumised, üritused)	7		3		3		10		5		4		0		12	+	5		2	
arvutimängude mängimine	8		6		10		10		12	+	10		2	-	11		1	-	5	
ostude sooritamine	2		1	-	1		8	+	2		0		0		4		3		2	
Interneti-oksjonid	0		0		0		0		1		0		0		0		0		0	
pangandus- ja investeerimisteenused	16		13		24	+	17		15		17		11		23		14		16	
kuulutused (töötamine/eluase/autod)	13		8	-	15		15		14		5	-	8		14		8		10	
telefonikõned läbi Interneti	7		4		3		3		5		5		2		4		0	-	7	
muusika kuulamine ja mahalaadimine	4		6		6		8		7		5		6		9		4		4	
terviseteenused (aja kinnipanek)	8		6		8		7		9		7		8		4		4		6	
riiklikud/avalikud teenused	8		7		10		8		4		11		0	-	11		8		10	
täiskasvanute meelelahutus	3		2		3		7		3		4		2		5		1		2	
klubide, ühendustega liitumine	1		0		0		0		1		1		0		0		0		0	
mitte ühtegi neist	61		71	+	59		56		60		63		70		64		76	+	66	

Kasutusvaldkonnad	<i>elab koos lastega</i>		<i>lapsed elavad eraldi</i>		<i>pole lapsi</i>	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
e-maili saatmine/lugemine	19	+	8	-	19	
info otsimine (uudised, ilmateade)	29	+	16	-	33	+
diskussioonigrupid/jututoad	1		1		3	
vaba aeg (reisipakkumised, üritused)	5		3		9	+
arvutimängude mängimine	10		2	-	17	+
ostude sooritamine	2		2		2	
Interneti-oksjonid	0		0		0	
pangandus- ja investeerimisteenused	21	+	11	-	19	
kuulutused (tööotsimine/eluase/autod)	14	+	8	-	11	
telefonikõned läbi Interneti	5		3		5	
muusika kuulamine ja mahalaadimine	5		3	-	17	+
terviseteenused (aja kinnipanek)	7		6		8	
Riiklikud/avalikud teenused	8		6		10	
täiskasvanute meelelahutus	4		2		4	
Klubide, ühendustega liitumine	0		1		1	
mitte ühtegi neist	58	-	75	+	52	-

Tabelid 8-11. Protsent Interneti mittekasutajatest, kes tõi isiklikule Interneti mittekasutamisele järgmised põhjendused (+/- märgib statistiliselt olulist erinevust võrreldes kõigi Interneti mittekasutajatega, n=600)

Põhjused	naine		mees		eestlane		muu rahvus		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
ei ole ligipääsu	43		44		40	-	49	+	56		51		50	+	39		32	-
ei oska kasutada, kasutamine keeruline	27		25		36	+	12	-	18		17	-	28		27		31	
ei ole vajadust	35		41		47	+	25	-	30		34		37		39		42	
Pole usaldusväärne, turvaline	2		1		2		1		4		0		2		1		1	
Muu	2		2		1		2		2		2		2		0	-	3	
ei ole arvatud	1		1		1		2		4		0		1		1		1	
teenus on kalline; pole raha	5		4		3	-	7	+	0		7		5		4		6	
ei oska öelda	22		15		16	-	24	+	17		14		8	-	28	+	25	+

Põhjused	põhiharidus		keskharidus		keskeriharidus		kõrgharidus		juhid		spetsialistid		töölised		õpilased		pensionärid	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
ei ole ligipääsu	44		42		45		42		49		48		48		66		31	-
ei oska kasutada, kasutamine keeruline	28		23		28		22		27		32		22		0		30	
ei ole vajadust	47	+	39		34		26	-	22		37		38		24		40	
pole usaldusväärne, turvaline	2		0		2		2		0		0		2		0		1	
Muu	2		0		3		3		7		5	+	0	-	0		2	
ei ole arvatud	3		0		2		0		0		2		2		0		1	
teenus on kalline; pole raha	2		5		3		15	+	4		7		3		0		5	
ei oska öelda	20		19		17		20		18		6	-	18		22		29	+

Põhjused	alla 1001 kr		1001-2000 kr		2001-3000 kr		üle 3000 kr		pealinn		suur linn		mk keskus		muu linn		alevik		küla	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.		
ei ole ligipääsu	49		40		51		49		47		36		46		42		43		45	
ei oska kasutada, kasutamine keeruline	29		30	+	18	-	17		19	-	14	-	22		18		44	+	51	+
ei ole vajadust	29		38		36		45		22	-	39		52	+	45		47		46	
pole usaldusväärne, turvaline	3		1		1		5		1		3		0		0		4		2	
muu	1		1		4	+	0		1		2		0		2		2		3	
ei ole arvatud	1		1		3		2		2		0		0		4		1		0	
teenus on kallis; pole raha	5		5		3		4		7		9	+	5		0	-	0	-	5	
ei oska öelda	19		21		19		15		28	+	15		21		16		10		12	

Põhjused	elab koos lastega		lapsed elavad eraldi		pole lapsi	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
ei ole ligipääsu	47		40		47	
ei oska kasutada, kasutamine keeruline	26		29		19	
ei ole vajadust	36		40		35	
pole usaldusväärne, turvaline	1		1		4	
muu	2		1		1	
ei ole arvatud	1		2		2	
teenus on kallis; pole raha	6		5		2	
ei oska öelda	14	-	23	+	19	

LISA 4: FOKUSGRUPPIDE ARUANNE

Mari Kalkun

Sissejuhatus

Ajavahemikul 22.-25. jaanuar 2002 viis AS Emor läbi fookusgrupp-uuringu 25-64aastaste Eesti elanike seas.

Uuringu eesmärk oli määratleda:

- 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 (näit lihtsus, mugavus jm).

Aruandes on esitatud uuringu tulemused kokkuvõtlike järeldustena, mis on illustreeritud originaaltsitaatidega vestlusest (esitatud kaldkirjas). Käesoleva aruande eesmärk on pakkuda ühelt poolt viie fookusgrupi põhjal tehtavaid üldistusi ja kokkuvõtavaid järeldusi, teiselt poolt anda kirjeldavat informatsiooni edasiseks ekspertanalüüsiks Poliitikauuringute Keskusele Praxis. Eesmärgist tulenevalt on aruandes tavapärasest enam originaaltsitaate.

Lisas on esitatud värbamisankeet, vestluse küsimustik ning osalenute kirjeldus.

1. Meetod

1.1 Üldine metoodika

Värbamine

Sihtrühma esindajate selekteerimine toimus etteantud värbamisküsimustiku põhjal (vt lisa 1). Sihtrühma esindajad leiti näost-näku intervjuu käigus ostukohtadelt, tänavalt või kodudest.

Küsitlusmeetod

Küsitlusmeetodiks oli fookusgrupp-intervjuu. Intervjuud viisid läbi vastava eri-koolituse saanud ja suure praktilise töökogemusega moderaatorid. Uuringu aruande koostas üks moderaatoritest. Intervjuu kava on toodud aruande lisas

Intervjuude käigus paluti lisaks vestlusele, mis toetusid fokuseeritud intervjuu tehnikatele, osalejatel kohapeal täita ankeete ning proovida otsida infot Internetist.

Intervjuu kestvus

Rühmavestluste kestvus oli 2 tundi.

Intervjuu läbiviimine

Intervjuu aluseks oli uuringu tellija poolt esitatud ülesande püstitus ning sellest lähtuvalt koostatud vestluskava.

Fookusgrupp-intervjuud toimusid Tallinnas Emori ruumides, Jõhvis, Sõmeru alevikus ja Kolga külas vastavalt kvalitatiivuuringu nõuetele sisustatud ruumides.

Kõik intervjuud lindistati ning vestluste kohta on koostatud täielik stenogramm.

Analüüs

Uuringu aruande koostamise aluseks on kogutud tekstilise materjali sisuanalüüs teemade tasandil erinevate sihtgruppide lõikes vastavalt uuringu tellija poolt esitatud ülesande püstitusele.

Andmetöötlus

Andmete töötlemisel kasutati kvalitatiivsete andmete analüüsiprogrammi NUD*IST.

1.2 Valim

Uuringu sihtrühmaks olid 25-64 aastased Eestis alaliselt elavad eestlased ja mitte-eestlased (venekeelsed Eesti elanikud).

Uuringu käigus viidi läbi 5 fookusgrupp-intervjuud, osalejate gruppi värbamise eelduseks oli vastaja teadlikkus sellest, et tema elu- või töökoha läheduses asub avalik Internetipunkt (AIP), kuid inimene ise ei ole Internetti kasutanud (*mittekasutaja*) või on kasutanud vähem kui 1 kord kuus (*vähekasutaja*). Grupid jagunesid järgnevalt:

1. grupp: Tallinnas elavad eestlased vanuses 25-49;
2. grupp: Tallinnas elavad mitte-eestlased vanuses 25-64;
3. grupp: Jõhvis või Kohtla- Järvel elavad mitte-eestlased vanuses 25-64;
4. grupp: Sõmeru alevikus (Lääne-Viru maakond) elavad eestlased vanuses 50-64;
5. grupp: Kolga külas (Harjumaa) elavad eestlased vanuses 25-49.

Osalenute kirjeldus on toodud aruande lisas.

1.3 Projekti tööühm

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Emoripoolne projekti üldkoordinaator:	Mari Kalkun
Rühmavestluste läbiviijad:	Esta Kaal, Jana Bruns, Mari Kalkun
Aruande koostaja:	Mari Kalkun
Projekti konsultandid:	Esta Kaal, Ülle Pärnoja
Valimi koostajad ja värbamistöö koordineerijad:	Anu Vavilov, Marju Kalve
Tehnika eest vastutaja:	Aleksei Gromov

2. Tulemused

Tulemuste esitamisel on kasutatud järgmisi lühendeid ja kirjaviise:

- Kaldkirjas (*Italic kirjaviisis*) – on toodud sõnad, fraasid, laused, tsitaadid originaalkujul vestlusest.
- Tsitaadi lõpus on viide tsitaadi päritolule järgmisel kujul: /vastaja keel-rahvus, sugu, vanusegrupp, Interneti kasutuskogemus/. Lühendid ja tähised:
 - o eesti keel (E), vene keel (V); ju.
 - o naine (N), mees (M);
 - o 25-39aastased (25-39), 40-49aastased (40-49), 50-55aastased (50-55), 56-64aastased (56-64); kasutatud on ka üldistavaid vanuserühmi 25-49, 25-55 ja 50-64;
 - o varasema Interneti kasutuskogemusega (in1), kasutab Internetti vähem kui 1 kord 3 kuu jooksul (in2), kasutab Internetti vähem kui 1 kord 1 kuu jooksul nooremad (in3), kasutab/on kasutanud Internetti sagedamini kui kord kuus (in4).

Näiteks: /V,N,40-49,in2/ tähendab, et tegemist oli venekeelses rühmas 40-49aastase naisega, kes kasutab Internetti vähem kui 1 kord 3 kuu jooksul. Kui konkreetset tsitaadis puudub referents, mille kohta väide käib, on nurksulgudes lisatud autori täiendus, näiteks [Internet on].

- o juhul kui iseloomulik väljendusviis ilmneb vestluses mitme inimese vahel, on ära toodud lõik vestlusest viitega grupile, kus vestlus toimus, näiteks: väljavõte Sõmerul toimunud vestlusest.

Aruande koostamisel seati eesmärgiks anda grupiintervjuudes kuulnud suhtumistest Internetti ja Internetiga kaasnevatesse teenustesse võimalikult detailne ülevaade, et järgmiste IKT projekti etappide teostajatel oleks kasutada võimalikult mitmekülgne ja originaalilähedane materjal.

2.1 Teadlikkus Internetist

2.1.1 Esimesed mõtted ja tunded seoses Internetiga

Interneti mittekasutajatel ei seostu sageli Internetiga midagi või seostuvad otsesed kasutusvõimalused ning teatav hirm.

Fookusgruppides enne Interneti-teemal vestluse alustamist palusime osalistel kirja panna, missugused mõtted ja tunded neil seostuvad sõnaga "Internet".

Paljud vastajad mainisid kohe Interneti võimalusi, loobudes kirjeldamast oma tundeid. Kirja pandi aga ka tundeid seoses Internetiga.

- 1)** Mitu Interneti mittekasutajat mainisid, et neil "ei seostu Internetiga midagi", sagedamini oli tegemist vanemas vanuserühmas (50-64) olevate inimestega.

See tähendab, et need inimesed ei ole teadlikult vaagitud enda ja Interneti suhet. Nad ei ole siiani tundnud, et Internet neid isiklikult puudutama peaks, seega võivad ka jutud, saated ja kampaaniad, mis algavad sõnaga "Internet" nende poolt vähest tähelepanu leida;

- 2)** Interneti mittekasutajad mainisid ka sageli teatavat hirmu ning ebamäärasust seoses Internetiga.

Tunnistatakse, et Internet on tundmatu ning seetõttu hirmutav, järelilikult vabatahtlikult temaga kontakti ei otsita;

- 3)** Sageli mainiti mittekasutajate poolt aga konkreetseid Interneti kasutusvõimalusi, haarates laia ringi: asjaajamine (maksude maksmine), info hankimine, suhtlemine (kirjavahetus), meelelahutus (mängude mängimine, anekdoodid);

- 4)** Esimestes mainingutes on täheldatav ka teatav hoiak, et Internet on rikaste inimeste lõbu, samas tulevikus paratamatu elu osa kõigi jaoks.

Varasema kasutuskogemusega inimesed mainivad pigem huvi Interneti vastu, palju mainitakse info otsimise võimalusi.

Inimesed, kes on Internetti varem kasutanud, väljendasid küll hirmu, rohkem aga uudishimu Interneti vastu. Palju mainiti ka Interneti võimalusi, neist kõige sagedamini mahukat infohulka. Suhtlemise võimalusi mainiti üllatavalt vähe, meessoost osalised ei toonud esimese seosena Interneti teel suhtlemist üldse esile. Võrreldes inimestega, kes polnud varem Internetti kasutanud, oli kasutuskogemusega inimeste poolt toodud internetivõimaluste amplituud laiem, mainiti ka ärilist külge (rahateenimise allikas, äriinimesele vajalik info, rikaste lõbu, kaubamajad) ning meelelahutust (mängud).

Interneti positiivsete külgedena toodi välja:

- 1)** Internet on väga huvitav ja palju võimalusi pakkuv nähtus;
- 2)** Järgmise võimalusena räägiti info otsimisest. Kirjapandud vastustes mainitakse väga sageli Internetti kui suurt, teinekord isegi veidi hirmutavat andmepanka;

3) Venekeelsete vastajate seas nähakse Internetti ka kui äriinimeste tööriista:

Internet, see on andmetepank, millest leiab äriinimesele vajalikku infot. /V,M,25-39,in2I

4) Mitte-eestlased töid tunduvalt sagedamini sisse erinevaid võrdlusi ja assotsiatsioone:

"Huvitav" värviline televiisor, mis näitab minu soovil midagi huvitavat. TV-s näidatakse vapustavaid uusi mudeleid. Nähtamatu ämblikuvõrk, kuid väga tugev ja mõjukas. Mängivad lapsed, kiiresti trükkiv laps. /V,N,40-49,in4/

Ülaltoodud esimestes assotsiatsioonides võib täheldada lisaks huvile (pigem varasema kasutuskogemusega inimesed) ja hirmule (pigem kasutuskogemuseeta inimesed) veel ühte inimlikku lähenemist, mainitakse "teisi" seoses Internetiga: sagedamini lapsi ja äriinimesi. Sellest võib järeldada, et mitmetes gruppides olnud inimeste jaoks on Internet pigem midagi kauget ja teistega seonduvat kui enda isiklikku elu puudutavat.

2.1.2 Teadlikkus arvuti ja Interneti kasutusvõimalustest

Enne Internetiteema juurde minekut küsisime grupi osaliste käest, kas nende arvates on arvutikasutamise oskus tänapäeval vajalik. Enamik osalistest vastas "jah, on küll kasulik", tõdemusele järgnes aga lisa: mind isiklikult ei saa ta milleski aidata:

Mulle? Mitte millegagi. See, millega ma tegelen, selles ta ei saa mind aidata. See on ainult nagu mänguasi. Kui Internetiga ühendada, siis võib olla mingi kasu. A kui niimoodi, siis lihtsalt kast. /V,M,25-39,in1/

Järgnevalt rääkisime, milleks arvutit kasutatakse, vestluse käigus mainiti mitmes rühmas koos arvuti kasutusvõimalustega paralleelselt ka Interneti võimalusi. Seda nii inimeste seas, kellel ei olnud varem Interneti kasutuskogemust kui inimeste seas, kellel teatav kogemus on.

Võime järeldada, et tavainimese jaoks seonduvad arvuti ja Internet omavahel väga tugevalt.

Interneti mittekasutajad teavad arvuti ja Interneti põhifunktsioone hästi.

Mittekasutajad teavad Interneti ja arvuti võimalusi üldisel tasemel hästi. Arvuti puhul on mainitud põhiliselt, et lapsed sellega mängivad ning teevad oma koolitööd:

Ei ole selle peale varem mõelnud. Arvutit mul ei ole. Koolis laps õpib. Käib sõbranna juures. Mängib ja õpib. Makseid saab teha, see on väga hea. /E,N,40-49,in1/

Interneti puhul teatakse nii info otsimist ("saab lehte lugeda sealt"), suhtlemisvõimalusi ("saab suhelda sõbrannaga") kui pangaülekannete võimalust

- 1) Internetis nähakse kõige sagedamini info otsimise võimalust, mainitakse väga erinevat laadi infot: bussi-, reisi-, huvialainfo, retseptid, operatsioonid jne:

Vastavalt arvutileheküljelt võid saada kokanduses mingi retsepti kuni tehnikaviimase imeni. /E,M,25-49,in1/

- 2) Mainitakse ka suhtlemisvõimalusi;

- 3) Erinevatest asjaajamistest tuuakse enamasti ära vaid maksude maksmine ning firma asjade ajamine:

Kes on spetsialist, võtab pangast raha välja, kannab enda nimele, kes on spets. /E,M,50-64,in1/

- 4) Meelelahutust seostatakse Internetiga suhteliselt vähe, see teema tuleb välja pigem laste kaudu – nemad mängivad. Vaid korra mainiti "häid pilte";

- 5) Mainiti ka kaubanduse võimalusi.

Inimesed, kes pole Internetti varem kasutanud, teavad internetivõimalusi üldisel tasemel suhteliselt hästi. Interneti põhifunktsioone mainitakse alati, kõige selgemalt eristub infootsimise funktsioon, väga hästi on inimeste teadvusse jõudnud ka pangaülekannete võimalus. Infootsimise all nähakse aga pigem enda erinevatele huvidele (reisiinfo, kokandus jm) vastava info leidmist, mitte asjaajamisega seonduvat. Asjaajamisega seonduva info leidmist omistatakse pigem äriinimestele.

Interneti varasema kasutuskogemusega inimesed seostavad arvuti ja Interneti sageli tööga.

Arvuti kasulikkust nähakse eelkõige seonduvalt tööga, sageli inimesed isegi ei taju, et arvuti saaks neile isiklikult peale mängimise kuidagi kasulik olla:

Ma ei mängi arvutimänge. Tööküsimused ma saan otsustada ilma arvutita. /V,N,...,in3/

Nagu eelnevalt mainitud, seostavad nii varasema internetikogemusega kui varasema kogemusega inimesed arvutivõimalustest rääkides kohe arvutivõimalused internetivõimalustega, kõige sagedamini mainiti pankka:

Pangad. Kui õpid klõbistama, siis on mängud. /E,M,25-39,in2/

Suhtlemise võimalusi mainiti üllatavalt vähe. Meeste poolt seda võimalust ei mainitudki.

Järgnevas tabelis on ära toodud, missugused võimalused kirjutati erinevates gruppides ühiselt tahvlile vastusena küsimusele: miks inimesed kasutavad Internetti? Selguse huvides on võimalused järjestatud aruande autori poolt.

Tallinn I	Tallinn II (vene, vanus 30-54)	Jõhvi (vene, vanus 34-51)	Sõmeru (eesti, vanus 50-64)	Kolga (eesti, vanus 25-49)
<ul style="list-style-type: none"> Interneti kasutamise põhjusi tahvlile ei kirjutatud 	<ul style="list-style-type: none"> info otsimine pangaoperatsioonid suhtlemine kirjad tuttavad asjade ostmine muusika, kino raha teenimine 	<ul style="list-style-type: none"> info: uudised pangaülekanded suhtlemine telefonina side inimestega muusika, filmid raha teenimine info: äri tarbeks mängud väljatrükiks 	<ul style="list-style-type: none"> info maksud e-mail, kirjad andmebaasid töötsimine tellimused mängivad 	<ul style="list-style-type: none"> info hankimine: arstiabi huvitav referaadid ajaleht info töötlus arvete maksmine asjaajamine suhtlemine (kirjad) meelelahutus mängida ost-müük aias toimuv arvutisse

Kõigis gruppides mainiti infootsimise võimalust, samuti maksude maksmist ja suhtlemist. Suhtlemise puhul nähakse ühelt poolt Internetti kui vahendajat: "kirjad, e-mail", mainitakse aga ka Internetti kui inimestevahelise sideme loojat/kinnitajat: "tuttavad, side inimestega".

Pangaoperatsioonide ja maksude maksmise kõrval mainiti üldisemat asjaajamist vaid Kolga külas. Äriline pool oli teemaks kõigis rühmades, kas asjade ostmise, ostu-müügi ja tellimuste või teiselt poolt rahateenimise vahendi ja töötsemiskuulutuste vahendajana. Kõigis rühmades mainiti ka meelelahutuse osa - muusika, kino või mängudena.

2.2 Kogemus arvuti ja Internetiga

Mittekasutajatel on olnud kokkupuude arvutiga, kuid enamasti lühiajaline

Interneti mittekasutajatest on kokkupuude arvutiga olnud üsna mitmetel, see on aga enamasti jäänud kuhugi minevikku ning arvutikursuste tasemele:

Mulle õpetati, kuidas trükkida. Kuid ma oskan ainult sisse lülitada. /V,N,40-49,in1/

Ei olnud lihtne, käisin kursused läbi, algkursused ja ikka ei julge igale poole sisse minna. /E,N,50-64,in1/

Ütluste põhjal võib järeldada, et kuigi inimesed on korra arvutit õppinud, on nende hoiak ebalev. Ka hilisemate vestluste käigus ilmnis, et ilma pikaajalise harjutamiseta jääb suhe arvutiga väga ebakindlaks.

Kolga külas tuli välja väga huvitav nähtus: inimene maksab oma arveid Interneti vahendusel ise Internetis käimata – tema pangaülekanded teeb ära internetipunkti konsultant. Kuidas aga nimetada selliste inimeste suhet Internetiga? Ise ei oska nad seda defineerida.

Vähese internetikogemusega inimesed on küll arvuti ja Internetiga kokku puutunud, kuid suhe on pigem ebakindel.

Ka Internetti kunagi kasutanud või suhteliselt sageli kasutavate inimeste suhe arvutiga on tihti ebakindel. See tähendab ka seda, et kuigi statistiliselt saame rääkida suhteliselt kõrgest Interneti kasutajate arvust, on korralikud teadmised vähestel:

Ma ei ütleks, et mul kasutamise oskust on. Kui midagi olen tahtnud sõbra juures, siis tema on välja otsinud. Aga ise oleks huvitatud küll sellest, et kodus arvuti oleks. /E,M,40-49,in2/

2.3 Interneti vähese kasutamise põhjused

2.3.1 Mittekasutajad ei ole mõelnud, miks nad Internetti ei kasuta või ei tunne selle järele vajadust

- 1) Mitmed Internetti varem mittekasutanud osalised tunnistavad, et nad ei ole mõelnud, miks nad Internetti ei kasuta:

Arvuti võib olla päris huvitav. Ma tean, et need, kellel arvutid on, need on seal tundide kaupa. Sõbranna mees on selline. Aga kui minul kodus oleks, ei tea, mul on teised tegemised ja plaanid. Kui on selge, siis ta võib kindlasti huvitav olla. /E,N,40-49,in1/

Ülaltoodud tsitaadist näeme, et vastaja kodune elu laabub kenasti ka ilma Internetita, ta pole Interneti kasutamisele mõelnud. Sügavamalt analüüsid võidakse ka väljendada: "kui on selge, siis ta võib kindlasti huvitav olla" – mittekasutamise kaugem põhjus võib olla ka, et vastaja ei oska Internetti kasutada;

- 2) Kui inimesed ei ole mõelnud, miks nad Internetti ei kasuta, kuid palutakse siiski leida põhjus, jõuavad nad kõige sagedamini tõdemuseni, et vajadust ei ole:

Ei ole minul teda tarvis. Tütretütar mängib temaga. /E,M,56-64,in1/

Sõmeru alevikus läbi viidud grupis, milles osalesid inimesed vanuses 50-64, tunnistasid kõik mittekasutajad, et neil ei ole praegu lihtsalt vajadust Internetti kasutada. Miks neil inimestel ei ole vajadust, teistel aga on? Sõmeru aleviku inimesed nägid põhjusena oma vanust ja asjaolu, et nende töö ei nõua Interneti kasutamist:

Kellel on töö selline. /E,N,50-64,in1/

Nooremates peredes, miks mitte. / E,M,50-64,in1/

Võime järeldada, et paljude inimeste arvates on Interneti kasutamise põhjuseks kas töö või (Eesti eripärana) iga –lapsed kasutavad arvutit ja Internetti. Inimestel on teadmine, et nende isiklikus elus ei saa Internet neid kuidagi aidata, nende isiklik elu on väljakujunenud raamides oma meeldivate ja ebameeldivate rutiinidega ning ükski väline vahend siia muutust tuua ei saa;

- 3) Ei ole raha või võimalust. Varasema kasutuskogemusega inimesed toovad raha ja kasutusvõimaluse puudumise siiski harva argumendiks.

Rahaliste võimaluste teema oli aktuaalsem Jõhvis toimunud venekeelses grupis;

- 4) Arvutit ei oska, arvuti on keeruline. Arvuti keerulisust ja väheseid oskusi mainitakse otse väga harva, samas tuleb sügavamal analüüsil välja teatav hirm: "kui läheb midagi nihu, siis ei oskagi", "kui asi on selge, siis võib kasulik olla", "kes on spets, see kasutab":

Minul oleks võimalik arvuti saada, aga ma ei usu iialgi, et ma jõuaksin nii palju õppida. /E,N,50-64,in1/

Mälu peab ka hea olema, et sul peavad ju need asjad kõik meeles olema. /EN,50-64,in1/

- 5) Välja toodi ka vähene keeleoskus. Teatakse, et arvuti on ingliskeelne, kõik käsud ja juhendid on võõras keeles ning seetõttu tuntakse, et arvutiga lihtsalt ei saada hakkama;

- 6) Mitteoskajad ei julge avalikus kohas õppima hakata:

Ma küsisin ühe naise käest miks ta ei kasuta. Ta häbenes ka, sest seal olid koolilapsed aga ta oli juba 35.a.v. Võiks Interneetipunkti avada neile kes on üle 35.a.v. Eraldi. /V,M,25-55,in2-4/

Inimesed, kes pole internetti kasutanud, ei ole sageli kasutamisevajaduse peale ka mõelnud. Interneti kasutamine on nende silmis seotud kas tööülesannete või noore eaga. Kui tööülesanded ei kohusta ning inimene on lapse- või noorukieast väljas, ei tunnetata ka enda seost arvutiga. Teadmine, et Internet saaks inimesi nende isiklikus elus aidata, on kas väga nõrk või puudub täiesti. Interneti mittekasutajad ei too välja vähest kasutusoskust. Teatavat ebakindlust arvutiga suhtlemise osas ning häbenemist oskajate ees võib siiski täheldada.

2.3.2 Kasutuskogemusega inimeste poolt nimetatud vähese kasutamise põhjused

Inimeste käest arvuti kasutamise kohta küsides viivad vastajad teema sageli arvuti omamise peale. See tähendab, arvuti sagedasem kasutamine on inimeste jaoks otseselt seotud arvuti omamisega (Sellest, miks arvuti omamine on sagedasemaks kasutamiseks hädavajalik, kirjutame osas 2.5 - Arvuti ja Interneti õppimise loogika ning vajadused):

- 1) Inimesest sõltumatutel põhjustel ei ole mõtet koju arvutit osta või ei saa kodusele arvutile internetiühendust panna:
 - elektrivool on nii vilets, et ei ole mõtet kallist masinat koju osta,
 - kui telefoniühendust kodus ei ole, ei saa Internetiühendust panna.
- 2) Kodus arvutit ei ole, avalikku internetipunkti aga minna ei saada/ei taheta, internetipunktiga seotud ebameeldivused (käsitleme neid veel eraldi hiljem);

3) Räägitakse lihtsalt hirmust:

Ma ju ütlesin, et ei saa aru, kuidas Internet töötab. Tavaliselt ma ei lähe Internetti. Ainult töösajus. Meie firmal on lehekülg. Ma tean, millistele nuppudele on vaja vajutada. Saan infot ja kohe panen kinni. See on arusaamatu virtuaalsus. Ja see, mis on mulle arusaamatu, on hirmutav.

/... / Nagu ma ütlesin, kasutan ainult tööl. Kui on vaja nimekirjad saada. Maksan ma pangaautomaadi kaudu. Suhtlemine, ma parem suhtlen oma sõpradega elus. Kirjavahetus - ma parem kirjutan kirja. /V,N,25-39,in4/

4) Sageli mainitakse reaalseid oskustakistusi, neid varjutatakse vahel aga hoiakutega: võtab palju aega jne:

Alguses ei oskagi selle arvutiga midagi peale hakata. Need internetipunktid ja -kohvikud, seal on selline kontingent, kes ... Keegi ei tule sulle heast peast midagi näitama. Ja kui sa küsid, siis klõbistab ta selle koha ise üles ja sa saad oma info kätte. Aga järgmine kord ei oska ikka. On vaja ju algharidust selleks. /E,N,40-49,in2/

Mainitakse hirmu, et jäädakse oma kohmitsemisega kellelegioskajale jalgu:

Kui neid kohti oleks rohkem, oleks igas teises toidupoes ja bensiinijaamas, harjuks sellega, et neid punkte on palju, siis ma võib-olla läheks ja kasutaks seda avalikku Internetipunkti ja ei muretseks selle pärast. /E,N,25-39,in4/

5) Vähese kasutamise põhjuseks on toodud ka väide, et arvuti mõjub tervisele halvasti;**6) Põhjus võib aga olla ka väga emotsionaalne, mis on tingitud varasemast ebameeldivast kogemusest:**

Tööl kasutan Internetti, praegu olen lapsega kodus ja kodus mul arvutit ei ole. Ega ma teda ei armasta ka, ma ei saa pikalt lugeda, mul hakkavad silmad valutama. Programmid on ka kahjuks inglise keelsed, siis ma eksin igale poole ära. /E,N,25-39,in4/

7) Interneti vähese kasutamise põhjusena spontaanselt usaldamatust Interneti suhtes ei mainitud. Hilisemas vestluse käigus märkis üks grupis osalejatest, et tema internetipanka ei kasutaks, kuna ei taha näidata oma numbreid.

Teised gruppides osalejad on samas teadlikud varastamise ja sissetungimise võimalustest, kuid enda puhul sellist ohtu ei näe:

Ütleme, et meiesugused väikesed kalad huvitavad väheseid inimesi, see peab siis olema ikka väärt olema, kuhu minnakse. /E,N,50-64,in1/

2.3.3 Hoiakud ja "teised"

Kasutuskogemusega inimestel on tugevad hoiakud nii teiste kasutajate kui arvuti enese suhtes

Üldiselt tunnistatakse, et arvuti on vajalik ja vältimatu, "hea asi tegelikult", kuid, nagu varemgi mainitud, enda puhul arvutikasutamise vajadust ei tunta. Vajadus omistatakse rohkem lastega peredele ja tööga seotud inimestele.

- 1) Ennast arvuti ja Internetiga ei seostata, väga palju on aga tekkinud arvamusi teiste arvutikasutuse kohta, suurim viiterühm on lapsed. Kindlasti ka seetõttu, et pea kõigil gruppides osalenutel endal on lapsed või lapselapsed (vt lisas 3 gruppide kirjeldust). Laste puhul mainiti palju positiivset: lapsed oskavad, teevad koolitöid, neile oleks vaja:

Lapsel läheb nii kiiresti. Aga mina... /V,N,40-49,in1/

- 2) Räägiti ka tuttavatest ja teistest inimestest:

Arvuti võib olla päris huvitav. Ma tean, et need, kellel arvutid on, need on seal tundide kaupa. Sõbranna mees on selline. /E,N,40-49,in1/

- 3) Seoses lastega mainitakse aga ka palju negatiivset, järgnevalt väljavõtt Sõmeru külas arenenud vestlusest (osalejad olid 50-64aastased):

- Minul lapsed suhtlevad ainult selle e-mailiga või misasi neil on.
- Ma näen neid lapselapsi, mis nad on.
- Mul on sama.
- Seal, ninapidi toas ja ...
- Natuke liiga palju on seal.
- Mängivad.
- Las mängida.
- Liiga palju.
- Jah, tead, kasulikum oleks võtta raamat kätte ja lugeda.
- Sellepärast nad ei oskagi lugeda, et muudkui mängitakse arvutiga.
- Ei oskagi.
- Loetakse ainult niukesi
- Ei oska lugedagi, aga arvutiga mängitakse.
- Jah.
- Mängivad, ei oska lugeda.
- No ikka oskavad ikka.
- Isegi telemängudega on, need on teistmoodi, aga isegi telemängudega on, et kolmeaastane poisike, ta ei oska lugeda, aga võtab mängu kätte, mängib. See on põhimõtteliselt sama. /E,M,50-64,in1/
- Polegi midagi, nooremad lähevad kogu aeg arvuti, arvuti, arvuti, niigi on eesti keel juba inglise keelega nii segamini, et... /E,N,25-49,in1/

- 4) Hoiak, et arvuti iseenesest tekitab sõltuvust. Hirm, kui arvuti on kodus:

See jääb pärast siukest määruseks, et sa tuled koju ja peadki arvutiga mängima. /E,N,50-64,in1/

5) Vene rühmades olid hoiakud tugevamad:

Reisi ajal oli kummaline juhtum. Balti riikidel on ühine arvuti andmebaas. Ja piiril on vaja sisestada passiandmed. See läks väga aeglaselt. Kuid Poola piiril oli valvuril paks raamat, mille abil ta 15 minuti jooksul kontrollis ära terve bussi. Aga uut tüüpi passid üldse skännitakse. Siis on arvutist abi. Aga kui nad iga tähte trükkivad. (/V,M,25-39,in1/

Veel hoiakuid: see on alkoholism, sajandi haigus, see on laiskade jaoks, see on hõivatud inimeste jaoks, ajaraiskaja;

6) Samas väljendatakse ka valmisolekut vajadusel ära õppida, eriti kahes eestikeelses rühmas väljaspool Tallinna, kus osalisteks peamiselt inimesed, kes ei ole ei arvuti ega Internetiga kokku puutunud:

- Siia maani on igast asjast üle saadud. Aga see asi mind ei huvita ja sellega ma ei tegele. /E,M,40-49, in1/

- Tuleb sundseis, et sa ei saagi enam ilma arvutita elada. /E,N,25-49,in1/

- Siis õpin ära. Isegi kui ei taha, küll hakkama saan. /E,M,40-49, in1/

Ülaltoodu põhjal võib järeldada, et seoses Internetiga on kujunemas hoiak: mina vs lapsed; mina vs oskajad. Lastele ja teistele oskajatele vaadatakse altpoolt üles, enda enesetunde tõstmiseks leitakse aga "oskajate" negatiivseid külgi: "ei oska lugeda", "ei oska eesti keelt", "tundide kaupa arvuti taga". Selline suhtumine ei ole omane kõigile, kuid teatavat suundumust võib siin tunnetada.

Eriti vene rühmades toodi mitmeid näiteid arvuti puuduste kohta: "tervisele kahjulik", "ei too olulist muutust kvaliteedis" jne. Mitmel arvuti ja Interneti mittekasutajal on seega teadvuses olemas kindlad vabandused, miks nad ei peaks neid vahendeid kasutama.

Inimestes on aga ka valmisolek õppida, kuigi see on pigem passiivne – kui sunnitakse, õpime ära, oleme varemgi asjadega hakkama saanud.

Kasutuskogemusega inimeste hoiakud on leebemad

Internetiga varem kokku puutunud inimestel on hoiakuid vähem ning need on vähem kindlad kui Interneti mittekasutajatel:

- 1)** Oma osa on kindlasti erinevate inimeste üldisel suhtumisel ellu. Kes on julgem, ei tekita endale tugevaid negatiivseid arvamusi ka arvuti ja Interneti suhtes;
- 2)** Lastest eristumine on omane ka neile inimestele, kes on Internetti kasutanud:

Täiskasvanud inimesed haaravad seda asja ka natuke teistmoodi. Minul on väga hea kogemus. Mul on õepoeg. Ta oli aasta ja kaks kuud, istus arvuti taga, klaviatuur oli tal selge. Ta mängis oma mängu nii rahulikult ära. Ta ei osanud lugeda, seal ta õppis numbrid selgeks, kõik õppis ise. /E,N,2,in2/

- 3) Täheldada võib ka teatavat hoiakut, mis kinnitab: "mina kui väga vähene kasutaja ei ole kehvem kui mõni sagedasem kasutaja":

Väga paljud oskavad ainult oma tööalast asja, teevad kogu aeg seda ja neil ei ole ka aega mujale minna. Kui küsid, mis siis arvutist oskad, siis ütleb, et ega ei teagi suurt, teab ainult seda. /E,N,2,in2/

- 4) Mitmel puhul tuuakse välja arvuti ja Interneti halb omadus "ajaraiskajana":

Kuuled alalõpmata, et keegi istub jälle seal arvuti taga ja muud asjad on jälle tegemata. Raiskad aja selle peale ära. /E,M,25-39,in2/

- 5) Huvitav on see, et mitmed nooremad Interneti vähekasutajad viitasid pensionäridele, kes võivad varsti osata Internetti paremini kasutada kui nemad:

Ma kujutan ette, et kui see muutub trendiks, siis ... kui vanad inimesed juba käivad, siis hakkavad ka keskealised oma raha eest käima. Meelitaks nagu rohkem ligi sellele IT punktile. Annaks nendele, kes selle kursuse on läbi teinud, rohkem võimalusi arvutiga suhelda. /E,M,25-39,in3/

2.3.4 Kasutamise lihtsus, tajutav loogika

Kasutuskogemuseeta inimeste jaoks teevad arvuti raskeks võõras keel, vilets mälu ning hirm midagi valesti teha

Küsimusele, kas arvutikasutamine on lihtne, oli nii jaatavaid kui eitavaid vastuseid. Siin võib täheldada erinevas eas inimeste arvamuste lahknemist. Kui nooremad Interneti mittekasutajad üldiselt usuvad, et arvutikasutamine on õpitav, siis 50-aastased ja vanemad ei usu, et arvutikasutamine lihtne on. Järgnevalt toome näite Sõmeru külas arenenud vestlusest arvutikasutamise lihtsuse või keerulisuse teemal:

- *Vot, see on juba keeruline värk.*
- *Ma usun ka, et see on.*
- *Seal on juba vaja mõistust ja.*
- *Ei ta ole.*
- *Ei, ta nii väga keeruline ei ole.*
- *Alguses tundub keeruline.*
- *Ja kui sul ikka huvi on, siis ma usun, et saad hakkama.*
- *No muidugi.*
- *Aga kui nagu huvi ei ole ja vajadust ei ole, siis ei sunni ka.*
- *Keeruline.*
- *Keeruline ka.*
- *Nii vanale inimesele, miks ta keeruline ei ole.*

- 1) Arvuti ja Interneti kasutamise puhul on kindlasti üheks takistuseks keel, mida on eakamatel inimestel raske omandada.

Keeleprobleem on väga oluline ka mitte-eestlaste seas:

Enamasti ta [arvuti] kirjutab inglise keeles. Ja kui sa ei oska. Ta aitab sind, aga sa ei saa aru. Karuteene. /V,N,25-39-3,in1/

- 2) Tuntakse ka reaalset hirmu, et midagi läheb valesti, mille tõttu ei saa ise oma asjaajamisi korda või rikutakse arvuti:

Tekib mingisugune tunne, et ei saa hakkama ja läheb rikki. /E,N,25-39,in1/

- 3) Eriti eakamatel inimestel on ka probleem, et üks või kaks korda õpitu läheb meelest ära.

Arvutikasutamise teeb inimestele keeruliseks eelkõige võõras keel, aga ka see, et kõik vajalikud operatsioonid ei jää meelde. Mõlemal puhul leitakse mobiiltelefonil eelised olevat. Kindlasti saadab väheseid oskusi ka hirm, et midagi tehakse valesti, kahjustades sellega kas iseennast (rahaülekandega) või arvutit, põhjustades kulutusi parandamisel.

Varasema kasutuskogemusega inimesed toovad sageli välja vähese praktika ja selle tõttu tekkinud hirmu, et midagi läheb valesti:

- 1) Mainitakse raskusi seoses keelega: kui mittekasutajate puhul ilmnes keeleküsimus pigem eakamate inimeste jutus, siis kasutajatest toovad keeleküsimuse välja ka noored:

Teinekord on nii ka, et ta küsib, kas sa tahad seda asja teha ja palju ei seleta ka, ei või ja. Kui sa ütled ja, siis midagi ta sul nahka keerab. Kaks korda on nii olnud. Üks kord pakkis kõik asjad kokku ja ekraan oli eest tühi. /E,N,2,in3/

- 2) Arvuti ja Internetiga kokku puutunud inimesed mainisid väga sageli vähest praktikat ja sellega kaasnevat hirmu ning ebakindlust:

Alguse sai koolitusest. Kui kodus arvutit ei ole, siis hakkab ununema. Päris tunnist ajast meenutamiseks ei piisa. /E,M,25-39,in3/

On küll. Viies kuu töötan iga päev arvutiga. Ma enam ei karda teda. Ma saan nüüd ise ikka hakkama. Ma enam ei karda, et vale nuppu vajutan. /E,N,25-39,in3/

Viimane tsitaat pärineb noorelt eesti soost naiselt, kes oli 4 aastat saanud koolis arvutitunde, kuid sellele vaatamata võõrastas masinat, alles 5-kuulise tööpraktika järel on kadunud hirm, et midagi läheb valesti. Sarnane suhtumine – suhteliselt tihe kasutusvõimalus, kuid pidevalt läheb midagi valesti ja peab seetõttu teisi tülitama – on ka teisel noorel eesti soost naisterahval:

Olen mõelnud, et peaks koju ostma. Aga millegipärast ei taha nad minuga töötada, jooksevad kinni. Tööl IT spetsialistid ütlesid, et huvitav, kui viime arvuti üles, siis ta töötab igal ajal, aga siin all ta ei prindi ega tee mitte midagi. Ma olen neid kasutanud jah, aga ma ei armasta neid. /E,N,25-39,in4/

- 3)** Kui Interneti varasema kasutuskogemusega inimesed kardavad, et midagi võib valesti minna, siis neil, kes on arvutit või Internetti kasutanud, ongi juba äpardusi juhtunud:

Minu kurb kogemus, kui Internetipanka kasutasin. Tahtsin ühte makset teha. Ja selle asemel, et lasta välja trükkida, vajutasin eksikombel vale nupu peale ja ta muidugi võttis kahekordselt selle summa. Oli tegemist, et tagasi saada. See oli ettemaksuna. /E,M,2,in2/

- 4)** Eelnevast tsitaadist näeme vähese kasutusoskusega kaasnevat hirmu, et segatakse "oskajate" elu, seda aga ei soovita teha;

- 5)** Kõik eelnevalt välja toodud põhjused viitavad kokkuvõttes ühele: arvutikasutamine ei ole inimeste arvates lihtne, raskusi valmistab enamus arvutiga seonduvat, näiteks inimene, kes tööalaselt arvutit kasutab, püüdis Internetis ajalehte lugeda:

Ausalt öeldes, minu jaoks see küll lihtne polnud. Ma kogu aeg üritasin sinna sisse minna, mina olen 2 korda lugenud lehte. Nüüd mul lehed kodus ei käi, unustasin tellimata. Küll oli ekraan väike, selline jupp. Küll ma mõtlesin, kuidas suuremaks saada. Aga mina ei osanud näiteks. /E,N,25-39,in3/

- 6)** Interneti varasema kasutuskogemusega inimesed teavad ja tunnistavad, et oluline on näiteks mõne konkreetse programmi tundmine.

Siin toodi sageli võrdluseks mobiiltelefon, mida saab igal sobival hetkel ise edasi õppida:

- Seda [mobiiltelefoni] kasutad rohkem ja mida rohkem kasutad, seda rohkem oskad. Internetti saad võib-olla üks kord kuus ja järgmine päev on jälle meelest läinud. /E,N,40-49,in2/

- Mobiili saad bussi sõites ka näppida ja õppida. Kui läheb rikki, siis on odavam parandada kui Internet. /E,M,40-49,in2/

Mobiiltelefoni toodi Interneti kasutamise puhul erinevaist aspektidest lähtuvalt üsna sageli võrdluseks:

- mobiiltelefon suhtleb minuga eesti keeles,
- mobiil on väiksem,
- mobiili saab igal hetkel ise edasi õppida, kuna ta on alati taskus olemas,
- kui vale kasutamise järel läheb mobiiltelefon rikki, on tema parandamine odavam kui arvuti parandamine,
- mobiiltelefon on lihtsam kui Internet.

Inimesed, kes on Internetiga varem kokku puutunud, ei pea arvutikasutamist lihtsaks, väljendustes ei ole lootusetust, kuid üsna sageli tunnistatakse, et ülesanne on olnud nii keeruline, et kogu ettevõtmine ongi katki jäänud. Kes on tugevam, kogub julgust ja proovib uuesti, nõrgematel tekivad aga pigem hoiakud – “ei ole vajagi”. Kõige sagedamini tunnistatakse, et tihedam kasutamine lisaks oskusi.

2.4 Motivatsioon

Mis tooks arvutit ja Internetti vähekasutava isiku arvuti ja Interneti juurde? Vanemaealised Interneti mittekasutajad ei usu, et neid võiks miski Interneti juurde tuua; nende arvates on Internet lastele ja noortele inimestele, kuna lastel on seda kooli ning noortel inimestel töö tõttu vaja. Vanemad inimesed saavad oma asjad kenasti ka ilma Internetita aetud. Siiski ei välistata võimalust, et näiteks viie aasta pärast kasutavad nemadki Internetti:

Kasutuskogemusega inimest motiveeriks eelkõige huvitava info otsimine. Mittekasutajad ise arvavad, et arvutit ja Internetti paneb kasutama töö. Mainitakse ka üldisemalt “huvi”, kuid endal seda huvi eriti ei tunta. Eakamad inimesed (50-55, eriti aga 56-64) ei usu, et neil kunagi arvutit või Internetti vaja võiks minna, samas on aga teadmised, et Eesti Vabariigis võivad asjad muutuda ja neid sunnitakse ükskord Internetti kasutama:

- KAS TE KUJUTATE ETTE, ET VÕIBOLLA KASUTATE NÄITEKS VIIIE AASTA PÄRAST [Internetti]?
- No siis võibolla küll.
- Miks mitte, kui häda sunnib.
- Kui on vaja, siis küll.
- Ja võibolla tuleb laiskus ka kallale, et ei viitsi minna igale poole.
- Ja kõik on ju õpitav.
- Muidugi.
- Nii nagu alguses selle kaardiga, et nii paljud ei osanud välja võtta, aga nüüd. /vestlus Sõmerul/

Vestluse lõpus palusime inimestel kirjutada, mida nad teeksid avalikus internetipunktis, kui see oleks kodu lähedal, ei oleks järjekorda ning kogu punkt oleks nende päralt. Kõige enam mainiti info otsimist, väga sageli ka suhtlemist, mõni inimene aga vaid asjaajamist.

- 1) Mitu eesti soost meest, kes ei ole Internetti siiani kasutanud, kirjutasiid vestluse lõpus, et neid Internet ei huvita:

Esialgul loobun Internetist! /E,M,4,in1/

Internet mind ei huvita. /E,M,in1/

Kui ei ole konkreetset vajadust, ma jätaks juhuse kasutamata, või igavusest tutvuksin temaga, kui pean temaga ühes ruumis just olema. /E,M,2,in1/

See tähendab, et kahe tunni jooksul toimunud vestluse käigus ei tekkinud neil inimestel Internetiga erilist seost. Nende inimesteni jõudmine on kindlasti väga raske, kuna enamasti elavad nad oma kindlas maailmas, mille kõigutaja saab pigem hukkamõistu kui avasüli tervituse osaliseks. Peale argumendi "mind ei huvita, mul ei ole vajadust" toovad need inimesed ka põhjenduse "mul ei ole aega". Rahalisi probleeme nad sageli ei maini, küll aga võib vestluste põhjal oletada, et takistuseks on ka oskuste puudumine. Vähest huvi väljendanud mehed on ise oskustöölised (keevitajad, lukksepad), väärtustades kõrgelt oma oskusi ning pidades tõenäoliselt lugu ka teiste oskustest. Ka Interneti kasutamist näevad nad ühe oskustööna, mida nemad ei valda. Tõenäoliselt, soovides, et teised ei tuleks nende tegemisi segama, ei taha nad segada ka teiste oskajate tegemisi oma ebakompetentsete küsimustega. Lisaks kõrge eneseuhkus – tunnen oma tööd ja tegemisi, kobamine arvuti taga ei kinnitaks seda tunnet ei enese ega teiste silmis.

- 2)** Eesti soost mehed, kes ei kirjutanud "loobun Internetist", mainisid info otsimist ja asjaajamist:

Otsiks selliseid uudiseid, mida mujalt ei saaks. /E,M,3,in1/

Kui mul oleks arvuti, loeks hommikul lehti, teeks pangaülekandeid ja teeks kõike muud. /E,M,2,in1/

Ka mitte-eesti mehed mainisid pigem info otsimist, kuigi välja toodi ka suhtlemine:

Kasutaksin sidevahendina (E-mail). /V,M,1,in1/ Tegelikult ei tea. Kuid põhiliselt kasuliku info otsimine. /V,M,3,in1/ E-mail. Info. Jututuba. Ajalehed, ajakirjad mitte Eestist. /V,M,2,in1/

- 3)** Eesti soost naiste seas mainitakse suhtlemist tunduvalt sagedamini kui meeste seas, sageli tuuakse välja ka info otsimine.

Eesti naised vanuses 56-64 mainivad sageli suhtlemist:

Kui oleks arvuti ja oleks mul oskus, siis vaataksin uudiskirjandust; suhtleks teiste sugulaste ja tuttavatega, kellel on arvuti; otsiks vajalikku infot /E,N,4,in1/, loeks ajalehti; peaks kirjavahetust; tööalaselt otsiks vajalikku informatsiooni, abimaterjali, vahel temaatilisi luuletusi jne; uute raamatute tutvustust; mängiks /E,M,4,in1/esialgu loobun Internetist! /E,N,4,in1/

Uuriks horoskoopj; kirjavahetus sugulastega. /E,N,4,in1/

Naised vanuses 50-55 mainisid suhtlemist, info otsimist ning lihtsalt õppimist kui motiivi:

Ootaks lastelt kirju, reisiinfot. /E,N,3,in1/

Internetist uuriksin tööalaseid teadmisi ja uudiseid, infot. /E,N,3,in3/

Õpiks kasutama. Tuleb kasuks töö. Üldareng. /V,N,3,in1/

Mõlemas rahvusest naised vanuses 40-49 mainivad eelkõige info otsimist:

Otsiks infot, vaataks huvitavaid kodulehekülgi, kuulaks viimase aja muusikat, loeks lehti, vaataks ülevaatlikult ajakirju, käiks suurtes kaubamajades ja tellkis isegi koju toidukorvi. Reisiinfot ja võimalusi odavalt reisida. Teatrite piletid ja mängukavad. /E,N,2,in1/

Kasutaksin kõigepealt info otsimiseks. Virtuaalsed ekskursioonid. Uute tuttavate leidmiseks, kellel on samad huvialad. /V,N,2,in1/

Mainitakse ka meelelahutust:

Vaataksin uudiste lehekülgi. Võib-olla ka mängiksin mõnd huvitavat mängu. /E,N,2,in1/

ja asjaajamist:

Maksete maksmine. Rohkem midagi. /V,N,2,in1/

Näiteks, et saan pangaarvest mingit ülevaadet, et saan makseid teha. Praegu lähen maksan sidosse ära ja kogu lugu. /E,N,25-39,in1/

Samuti nähakse AIPd eelkõige arvuti selgeksõppimise kohana:

Kui mul oleks arvuti, tahaks osata seda hästi käsitlema õppida, õieti. /E/N,2,in1/

Kõige nooremad naised, kes ei ole varem Internetti kasutanud, töid välja info otsimise ja suhtlemise:

Kodulehekülg; vajalikud infod; mängud; uuriks hobisid. /E,N,1,in1/

Info; suhtlemine. /E,N,1,in1/

Saadaks emale e-kiri juhul kui temal oleks kodus arvuti. Või helistaks Interneti kaudu; käiksin sõbranna juures, kelle juures pole kaua käinud. /V,N,1,in1/

Suhtlemise poolel tuli üsna sageli välja asjaolu, et ka teisel osapoolel peaks olema internetiühendus.

Internetiga varem kokku puutunud inimeste jaoks oleks olulisim motivaator huvitava info leidmine

Sarnaselt internetikogemuseta inimestele leiavad ka Internetti varem kasutanud inimesed, et kõige paremini toob Interneti juurde töö.

Nende huvid on sarnased mittekasutajate rühmaga: huvitava info otsimine (ajalehed, keeled, turism), suhtlemine, asjaajamine ja meelelahutus. Mittekasutajatest erinevalt mainiti ka juriidilise info otsimist, ei kirjutatud aga avaliku sektori teenuste kasutamisest.

1) Üht tüüpi vastajad toovad välja mitmekülgse valiku tegevustest, mida nad teeksid:

Loeks ajalehti; võtaks välja TV kava; uuriks seadusi, mis mind puudutavad; maksaks makse; kirjutaks kirju sõpradele; mängiks mängu. /E,M,2,in2/

Oma hobi järgi uuriks mesindust. Uuriks kõike võimalikku huvitavat infot. Uuriks juriidilist poolt. Õpiks ja tutvuks arvutiga üldisemalt. Teeks kõike võimalikku, mida teha saab. /E,M,1,in2/

Info tervise kohta. Keele õppimine. Kirjandus. Ajalugu. Geograafia - turism. Börs (valuuta). Meedia. /V,N,1,in2/

Maksed-ülekanded; ajalehed, ajakirjad; uudised - konkreetset hobilt; ajaviide, mängud; suhete otsimine; potentsiaalsete klientide leidmine; e-meilide saatmine; info. /E6,N,2,in3/

Õppematerjali võtaks välja; loeks ajakirju, ajalehti; suhtleks sõpradega. /E,N,1,in3/

Info saamine. Maksete maksmine. Kirjavahetus. /V,N, ,in3/

Räägiksin sõbrannadega Tallinnast ja Soomest. Ajakirjade, ajalehtede lugemine. Maksete maksmine. /V,N,1,in3/

2) Teised mainivad üht-kaht võimalust:

Suhtlemine sugulaste ja lähedastega. /V,M,1,in2/

Ikka kasutaksin harva, ainult hädavajalikkusel. Otsiksin infot. Näiteks kirjandus uudised. /V,N,2,in2/

Internetist uuriksin tööalaseid teadmisi ja uudiseid, infot. /E,N,3,in3/

Laiendada oma teadmisi kunsti alal (muuseumid, muusika, arhitektuur). /V,M,3,in3/

3) Uuesti mainitakse, et AIP ei sobi:

Mulle lihtsalt ei istu avalikud IT punkti, ma istuksin parema meelega kodus või tööl arvuti taga kui väljas. Ei ole olnud nii suurt vajadust, et minna avalikku IT punkti ja kui on olnudki, siis pole sellist aega olnud. /E,M,1,in3/

Inimeste tüübid:

- Igal juhul ei hakka praegu proovima (täielikult keeldujaid oli gruppides suhteliselt vähe, palju neid päriselus võiks olla, näitab edasine analüüs väärtushinnangute uuringu RISC baasil)
- AIP ei sobi, muidu uuriks küll
- Ei tunne eriti erinevaid vajadusi, kasutaks vaid mõnda funktsiooni
- Teeks kõike kui vaid saaks

2.5 Arvuti ja Interneti õppimise loogika ning vajadused

Interneti kasutuskogemusega inimesed soovivad, et arvuti oleks kodus, eesti keeles ning toeks oleks tuttav oskaja inimene:

- 1) Väga sageli rääkisid Interneti mittekasutajad vähesest keeleoskusest kui takistusest:

Natukene võib-olla et oleks ka, et ma isegi mõtlesin, et tuleks siia raamatukokku arvutikursustele, aga ma ei tea. Ma kardan ka natuke, ma ei oska inglise keelt. meelest läheb ära ja siis aja viimaks arvuti hunnikusse, jookseb kokku. /E,N,50-64,in1/

- 2) Eelnevast tsitaadist tulevad välja ka juba varem mainitud takistused arvutioskuse omandamisel: meelest läheb ära, arvuti jookseb kokku;

- 3) Õppimise puhul peetakse oluliseks, et arvuti oleks kodus, eelkõige selleks, et saaks kinnistada õpitud ning ise vaikselt nokitseda:

AGA KAS ARVUTI PEAKS SIIS KODUS OLEMA? - No parem ikka kui kodus on. - Vähemalt esialgu kindlasti. - Esialgu küll. - On ikka hea, kui on, sest esialgu, kui õpid ja kodus ei ole, et ta ikka ununeb ära. /E,N,50-64,in1/

Seal on kõik näidatud, kuhu sa pead minema ja mida sa pead tegema. Kohanemine lihtsalt. Rahulikult ja vaikselt. Vist oleks parem ise nokitseda. Kui ei leia, siis kutsud kedagi, kes aitab. Siis teed jälle ise edasi. See oleks minu meelest kõige parem, kui ei ole tempot peal. /E,N,2,in1/

- 4) Mainitakse ka lihtsalt hirmu: ma ei tea midagi, ma ei oska.

Kolga külas (25-49aastased eestlased) rääkisime inimestega pikemalt, missugune peaks õppimise protsess olema, kas algteadmised võiksid tulla raamatust või kursustelt või lähedaselt inimeselt? Kokkuvõtvalt võib öelda, et enamus eelistaks alustuseks õppimist koos tuttava inimesega. Kursuseid mõnel määral kardetakse, eelkõige seda, et ei saada koos teistega hakkama. Ühtset lähenemist, mis kõigile meeldiks, aga välja ei pakutud, järgnevalt on toodud erinevad eelistused:

Eakamad (50-64) arvuti ja Interneti kasutuskogemusega inimesed loobuksid koolitusest

Fookusgrupi käigus tutvustasime osalejatele SA Vaata Maailma ideed koolitada Eesti elanikke Interneti alal. Enamasti oli osalejate suhtumine positiivne, kuid eriti maa-asulates ei olnud idee vastuvõtt sugugi üheselt heakskiitev.

Mõte mõtteks. Aga miks raiskame aega selle jaoks, kui ise ei saa üle korrata, kui ei kinnistu, sest ei ole arvutit. /E,N,25-49,in1/

Järgnevalt toome näite Sõmeru külas arenenud vestlusest:

- *Mina loobun. /E,M,56-64,in1/*
- *Mina ka loobun. /E,N,56-64,in1/*
- *Miks sa loobud? /E,N,50-64,in1/*
- *Lihtsalt ütlen "ei". /E,M,56-64,in1/*
- *Ma ei leia vajadust, te ei saa aru või? No milleks mulle seda vaja on? /E,N,56-64,in1/*
- *Võidad arvuti. /E,M,50-55,in1/*
- *Mis siis? Mina ostsin täna pileti, võidan miljoni, siis ostan arvuti. /E,N,50-64,in1/*
- *Mina ei ostaks ka ja ma ei läheks ka. /E,N,56-64,in1/*
- *Ma ei taha arvutit. /.../ Lihtsalt, see, et ei ole mingit vajadust endal. /E,N,50-64,in1/*

Hilisema vestluse käigus ilmsid ka mõned põhjused, mis teeb vanemaealistele kursustele tulemise raskeks, ühelt poolt ei olda kindlasti valmis Sõmerult Rakverre sõitma, teiselt poolt on paljudel hirm olla koos oskajate ja noorte inimestega:

- *Ma arvan, et see koht vist ei olegi nii tähtis kui see, kui ma teaks, kes seal grupis on. /E,M,50-55,in1/*
- *Inimesed. /E,N,50-64,in1/*
- *Aga äkki saad pärast parema töö? /E,N,50-64,in1/*
- *Mulle ei sobiks üldse, kui ma peaks näiteks mingite 25-aastastega koos. /E,N,50-64,in1/*
- *Seda ma ütlesin siin ka, et siin on väga noored ja nendel on asi nii selge. /E,N,50-64,in1/*
- *Ja kui me olema kuskil omaette. /E,N,50-64,in1/*
- *Mind see ei sega. /E,M,50-64,in1/*
- *Mõnel on lihtsalt annet selle peale. /E,N,50-64,in1/*
- *No aga ega noori ja meid ei saa võrrelda siis. /E,N,50-64,in1/*
- *Temal oleks minuga jälle igav olla, minul võtab aega. /E,M,50-55,in1/*

Siiski mõeldakse ka selle peale, et võib-olla muutub arvuti- ja internetioskus kohustuslikuks:

- Siis, kui üldse enam millegagi hakkama ei saa, et peab olema arvuti, arvuti, arvuti, siis ma pean sinna minema, aga muidu ma ei läheks. Kui tõesti enam ilma arvutita läbi ei saaks, siis mitte kuidagi moodi, siis ma pean minema. /E,N,56-64,in1/

- Kuidagi sinna peab välja minema. /E,M,50-64,in1/

- No ei tea, kus meie oleme siis juba. /E,N,56-64,in1/

- Kust sa tead? /E,M,50-64,in1/

- No ma usun, et ikka saab niisama läbi. /E,N,56-64,in1/

Kasutuskogemusega inimestel on mitmeid soovitusi koolitusele

Inimesed, kellel on varasem Interneti kasutuskogemus, andsid mitmeid soovitusi, kuidas oleks hea õppida ning mis ei oleks hea:

- 1) Väike osalejate arv;
- 2) Igapäevane arvuti;
- 3) Õpetaja, kes õpetab ja seletab, mitte ei paku valmis lahendusi;
- 4) Erinevatele tasemetele erinev õpe;
- 5) Kursuste järel läheb õpitu meelest, tehti ettepanek leida kursuse läbinutele motivatsioon tagasi tulla ja kinnistada teadmisi. Samas seostub kogu õpetamine AIP-dele tasapisi osaks saava hoiakuga: mulle see kontingent ei meeldi, ma ei taha sinna oma teadmisi kinnistama minna;
- 6) Ajakava 2x4 tundi tundus inimestele, kes ei ole arvutikursustel käinud, veidi pikk. Samas inimesed, kes olid käinud, rääkisid, et 4 tundi läheb kiiresti;
- 7) Missugustel päevadel korraldada? Mis aastaajal?

2.5.1 Avalik internetipunkt

Kui arvutit ja internetiühendust kodus ei ole, peaks AIP olema meeldiv väljapääs ja võimalus, AIPde kasutamine on aga paljudele inimestele vastuvõetamatu:

1) Mittekasutajate kogemus AIPga ning teadlikkus:

- enamik ei ole kasutanud;
- laste kaudu teatakse, et on olemas ning kus on olemas;
- on käidud punktis koos lapsega;
- maakohtades teatakse võimalusi suhteliselt hästi;

2) Oluliselt internetikasutust takistavaid elemente hästi välja tuua ei osata:

Kui kodus, siis on vaja head masinat. Aga öösel raamatukokku keegi mind ei lase. /.../ Arvuti peab olema kodus või sa pead kuskile minema See on ebamugav. / V,M,25-39, in1/

Ma jõuan pool viis alles koju ja siis söön ja siis on praktiliselt juba hilja siia Internetti tulla, et ei jõua lihtsalt. /E,N,50-64,in1/

Juba see on, et siit Vaekülla käin bussiga tööle, ma täpselt ei tea, kas ma saan nüüd see päev selleks kellaks koju või ei saa. Mõnikord ei saa, läheb kauem. Ja siin mõni on pannud juba nädal aega ette kinni. Et noh, see tekitab mõningaid piiranguid. Aga kui on vaja, eks ma siis lähen tütre juurde linna. /E,N,50-64,in1/

3) Mida teeks avalikus internetipunktis Interneti varasemad mittekasutajad:

- otsiks infot: vaataks uudiste lehekülgi, sirviks ajakirju, mahukam info;
- vaba ajaga seonduv: reisiinfo, teatrite piletid ja kavad;
- meelelahutus: mängud, viimase aja muusika, mängiks kaarte, horoskoobid;
- kaubandus: telliks midagi;
- suhtlemine;
- pangaülekanded;
- õpiks arvutit.

Internetikasutajate arvamus AIPst:

1) Ei teata, kas on tasulised või mitte, üldiselt teatakse liiga vähe:

Mina näiteks ei teadnud, kus on siin sellised kohad, et ma lähen ja teen. Selle kohta on infot vähe olnud /E,N,40-49, in3/

2) Kaugus kodust on oluline;

3) Palju inimesi on järjekorras, paljud neist on oskajad, mitteoskaja ei julgegi kasutamist ette võtta;

4) Lahtiolekuajad ei sobi. Eelnev aja kirjapanek ei sobi;

5) Liiga vähe punkte;

6) Seal käiv seltskond ei sobi.

Mida teeks AIPs varasema internetikogemusega inimesed:

- loeks ajalehti ja ajakirju
- koguks infot tervise kohta
- otsiks vaba aega ja hobisid puudutavat infot: võtaks välja TV kava, uuriks mesindust, laiendaks oma teadmisi kunstialal (muuseumid, muusika, arhitektuur), keeleõpe, kirjandus, geograafia – turism, ajalugu, börs, moemaailm
- uuriks seadusi, juriidilist poolt
- maksaks makse, maksed-ülekanded
- kirjutaks sõpradele kirju, suhete otsimine
- mängiks mängu, ajaviide
- õpiks ja tutvuks arvutiga üldisemalt
- leiaks potentsiaalseid kliente
- saaks tööalaseid teadmisi ja uudised, võtaks välja õppematerjali

Grupis osaleja, kellel tööalaselt oli enne lapsepuhkusele jäämist igapäevane ligipääs Internetile, toob välja laiema tegevuste loetelu. Vaid sellest loetelust leiame "uuriks lahtiolekuageu, aadresse":

Avalikus internetipunktis tehtavate tegevuste loetelu on varasema internetikogemusega inimeste seas pikem kui Internetti mittekasutanud inimeste seas. Samas näeme, et loetelu on veel mitmekülgsem siis, kui inimesel on või on olnud töö juures võimalus igapäevaselt kasutada Internetti. Kui internetikasutus piirdub kasutamisega kord kuus, ei ole teadmine Interneti võimalustest kuigi suur, sestap on ka soovid suhteliselt tagasihoidlikud.

2.6 Interneti kasutusvõimalused erinevate teenuste puhul

2.6.1 Suhtlemine

Praegusel hetkel nähakse suhtlusvahendina eelkõige mobiiltelefoni, seda nii Interneti vähekasutajate kui mittekasutajate seas

Suhtlemisvõimalustena mainiti veel lauatelefoni, sõnumite saatmist, kirja kirjutamist, ise kohaleminemist ja faksi. Internetti mainiti spontaanselt vaid Jõhvis, kus oli mitmeid inimesi, kes on suhteliselt sageli Internetiga kokku puutunud.

Antud osas vaatleme, missuguseid plusse ja miinuseid erinevatele kommunikatsioonivahenditele omistatakse: lauatelefon, mobiiltelefon, SMS, kirja kirjutamine ja ise külla sõitmine, Internet. Kõige sügavamalt on käsitletud mobiiltelefoni omadusi, kuna mobiiltelefonist suhtlusvahendina räägiti kõige enam, seega on mobiiltelefon ka Interneti olulisim konkurent.

Järgnevalt on ära toodud kõigis gruppides välja toodud ning tahvlile kirjutatud lauatelefoni, mobiiltelefoni ja SMSi plussid ning miinused suhtlemise puhul:

Lauatelefon		Mobiiltelefon		SMS
plussid	miinused	plussid	miinused	plussid
<ul style="list-style-type: none"> • hea side • odavam võrreldes mobiiliga • "kohe" • harjumus • mugav • käepärane • "elav suhe" • saab värsket mõtte öelda 	<ul style="list-style-type: none"> • kvaliteet • kallid kuumaks • ei ole alati kättesaadav • kui elekter on ära, on ka telefon ära • vanem inimene unustab jutu ära 	<ul style="list-style-type: none"> • inimene kättesaadav • lihtsam kui Internet • reisil vajalik • alati koos endaga • õpetab lühidalt rääkima 	<ul style="list-style-type: none"> • levi • kõne hind • tervisele mõjub • privaatsust pole (autos heliseb) • võib ära kaotada • kiirus • tühjaks saab • autojuhid ei vaata teed 	<ul style="list-style-type: none"> • ise läheb kohale • kohe käes • kaasas telefoniga • lihtne
				SMSi miinus
				<ul style="list-style-type: none"> • väikesed tähed • keeruline

Lauatelefonil on suhtlemiseks nii positiivseid kui negatiivseid aspekte

Lauatelefonil leitakse olevat palju positiivseid külgi: asulates, kus on hea telefoniühendus, kiidetakse kvaliteetset sidet, Sõmerul, vastupidi, laideti halba kvaliteeti. Oluline argument on madalam kõneminuti hind võrreldes mobiiltelefoniga. Mitmel korral rõhutati ka harjumust. Teisalt võib eelistuste eneste põhjusena näha harjumust, mitte reaalseid eeliseid.

Lauatelefoni üheks oluliseks eelisargumendiks võib ka pikas perspektiivis olla hind ning telefoni võimaldatud elav suhtlemine.

Sama vastaja toob aga ka Internetile pooltargumendi.

Lauatelefoni negatiivsed aspektid Interneti mittekasutajate jaoks on eelkõige kõrge abonenttasu ning asjaolu, et inimene ei ole alati kättesaadav.

Enim eeliseid suhtlemiseks leitakse olevat mobiiltelefonil.

Mobiiltelefonil on väga palju eeliseid võrreldes nii Interneti kui kõigi teiste vahenditega. Üldistatult võib eelised jagada nelja suuremasse rühma: A. mobiiltelefoni eripärast tulenevad eelised, B. sotsiaalsed aspektid, C. isiksuslikud aspektid, D. Eesti kommunikatsioonituru hetkesituatsioonist tingitud aspektid. Järgnevalt vaatleme iga aspekti lähemalt.

A. Mobiiltelefoni eripärast tulenevad eelised – olen alati ja kiiresti kättesaadav, mobiili on kerge kaasas kanda.

- 1) Olen alati kättesaadav, saan alati helistada, kui vaja;
- 2) Inimene on mobiili teel kiiremini kättesaadav kui Interneti teel, kus võib kontakti leida alles paari-kolme tunni pärast;
- 3) Mobiil on kaasaskandmiseks kergem ja mugavam kui arvuti:

Telefon annab sellest märku, ta piiksub või heliseb kui sõnum tuleb. Kui võrrelda arvutiga, siis sa ... osa inimesi kannavad kaasas küll neid kaasaskantavaid arvuteid, aga ta ei võta ju poes oma arvutit lahti ja ei vaata, kas naine saatis sinna midagi või ei. Ta ikkagi kasutab seda teisel ajal. /E,N,25-39,in4/

B. Sotsiaalsed aspektid:

- 4) Kuna teistel on, peab endal ka olema. Kodust eemal elavatel lastel on näiteks ainult mobiil.

Just laste puhul tuuakse aga välja ka see argument, et lauatelefoniga saab pikemalt rääkida.

C. Isiksuslikud aspektid

- 5) Mobiili pigem ei kardeta, arvutit kardetakse;

- 6)** Kui inimene peaks õppima hakkama kas mobiili või Internetti, eelistaks ta mobiili, sest mobiil on lihtsam, ta on eesti keeles ning teda omades võib pidevalt vaikselt nokitsedes juurde õppida:

- Väiksem, juba selle tõttu. /E,N,25-39,in1/
- Mobiilid on eesti keeles ka./E,M,25-39,in3/
- Seda kasutad rohkem ja mida rohkem kasutad, seda rohkem oskad. Internetti saad võib-olla üks kord kuus ja järgmine päev on jälle meelest läinud. /E,N,40-49,in2/

Lisakommentaari: mobiiltelefoni peetakse küll lihtsamaks kui Internetti, kuid ka mobiiltelefoni kasutamine ei ole kõigi jaoks lihtne. Järgnevalt väljavõtte Sõmerul toimunud vestlusest:

- Kui ära harjud, siis on [mobiiltelefoni kasutamine] lihtne. /E,N,50-64,in1/
- Lihtsam ikka kui Internet. /E,N,50-64,in1/
- Alguses oli ikka õppida küll. /E,N,50-64,in1/
- Minul võttis pool aastat aega, enne kui ma sain ta enam-vähem käepäraseks. /E;M;3-4,in1/
- Sõnumit ma ei oska saata, ja ma ei saadagi neid. Ma helistan parem, ma ei hakka seal otsima veel. /E,N,50-64,in1/
- Mina sain selle selgeks. /E,N,50-64,in1/
- Iga poole sa ei saa. Värska puhkekodusse helistada ei saa, saadad sõnumi. Sanatooriumi oleks maksnud. /E,N,50-64,in1/
- Lapselapsed kui õpetavad, eks ma siis õpin selgeks ka. Nendel on asi käpas. /E,N,50-64,in1/
- Kõige lihtsamad funktsioonid, kui keegi helistab. Aga midagi muud, et kellaega või helinat muuta, seda ei ole vaja. /E,N,25-49,in1/

Vestlustest tuli välja, et inimesed kasutavad mobiiltelefonil enamasti põhifunktsioone, SMSi kasutamine on juba suurem ettevõtmine, eriti vanemas vanuserühmas (vt allpool).

- 7)** Võrreldes Internetiga eelistatakse otsest kontakti inimesega.

D. Eesti telekommunikatsioonituru hetkesituatsioonist tingitud aspektid:

- 8)** Sisse tuleb ka rahaline külg, nii võrreldes lauatelefoniga kui Internetiga:

- Minul tuleb natuke odavam. Kui raha on, ostan Simpeli ära ja ma saan helistada. Lükati välja telefon, lihtsalt ei maksnud. Nii ta oli. /E,M,40-49,in1/

- 9)** Side kvaliteet on parem kui lauatelefoniga kvaliteet. Sõmerul elavad inimesed, kellest keegi ei kasutanud regulaarselt Internetti, nõustusid kõik, et mobiil on parem kui lauatelefon, kuna Sõmerul on fikstelefoni side kvaliteet väga halb.

Mobiiltelefoni soetamise ajendid on olnud:

- 1)** Eesti Telefon lülitas arvete mittemaksmise tõttu abonendi välja;
- 2)** Eesti Telefoni arved läksid liiga kalliks suheldes välismaal oleva inimesega, kellel oli Eesti mobiil, nüüd on SMS-suhe.

Mobiiltelefoni puudusteks on kohati halb levi, kõrge hind ja mitmed suhtlemisega seotud küljed.

Kuna mobiiltelefoni tuntakse päris hästi, osatakse välja tuua ka selle telefoni puudusi:

- 1)** kohati halb levi;
- 2)** alati ei saa kohe kontakti, Internet on isegi parem, saab kirja kirjutada;
- 3)** mobiil lülitatakse välja, kuigi kohe meenutatakse kõigi poolt, et saab saata sõnumi;
- 4)** kerge on kaotada;
- 5)** tervisega seonduv;

Mobiiltelefonil on veel üks hea omadus inimeste jaoks – saab saata sõnumeid

- 1)** sõnumi eelis on eelkõige võimalus endast märku anda, SMSi usutakse aga ka odavam olevat;
- 2)** SMSi üks kindel miinus on tähtede väiksus ja eakama inimese jaoks on juba kogu sõnumi saatmine veidi keeruline ettevõtmine;
- 3)** SMSide suhtes on eakamatel inimestel tekkinud juba negatiivseid hoiakuid:

Vahest vaatan, Kanal 2-es, mis need sms-id nad sinna saadavad, et mõned on nii vigased, et ei saa aru ka. /E,N,50-64,in1/

Suhtlemise puhul mainiti nii ise külla minemist kui kirja kirjutamist Mõlemal ettevõtmisel on omad head ja vead.

Ise külla mineku puhul on oluliseks takistuseks raha, suurim eelis aga reaalne inimestega suhtlemine.

Kirja kirjutamist on raske ette võtta ning samas ei pruugita kirjale vastata, plussiks on aga see, et saab pikemalt mõelda ning eakamatel inimestel on rõõmu kauemaks (saab kirja mitu korda lugeda võrrelduna ühekordse telefonikõnega).

Internetil leitakse suhtlemiseks mitmeid voorusi.

Ka Interneti varasemad mittekasutajad mainisid Interneti puhul mitmeid eeliseid:

A. Funktsionaalsed omadused:

1) on mugavam:

Tegelikult see on mugav asi kui inimesel on olemas arvuti ja ta saab sulle kohe vastata. Kui töö asjus. Või sa tead et inimene seal kohe vastab. Miks mitte. Kui sa kiiresti oskad trükkida. Mul teevad paljud tuttavad nii. /V,M,25-39, in1/

2) suure hulga info puhul peetakse Internetti mugavamaks:

Ma arvan, et pikemad. Sealt saab ainult seda sõnumit saata, need lühisõnumid, pikalt ei. Internetis joonistavad pildid veel kõrvale /E,N,50-64,in1/

3) saab inimesele igal juhul teate jätta;

4) kiirem, operatiivsem;

5) erivõimalused Internetiga:

E-mail, kaardid on. Telefoni teel neid ei saa saata. /E,N,25-39,in4/

Mul onupoeg oli Indias ja helistas arvutist oma emale, lauanumbrile. Ma ei saa aru kuidas nii saab. /V,N,25-39,in4/

B. Sotsiaalne külg:

6) hakkab sotsiaalseks normiks kujunema:

Praegu, kui tuled kuhugi, siis küsivad su e-maili. Kord mõtlen, et olen elust maha jäänud. /V,N,40-49,in1/

7) puuetega inimesed oleksid väga õnnelikud:

Ma siis kirja kirjutaksin. Mul on huvitav vahetada kogemusi. Eriti nendega, kes on haiged kodus, lamavad. /V,M,25-39,in1/

C. Psühholoogilised aspektid:

8) mõnele meeldib lugeda, teisele kuulata, kolmandale ise liikuda.

Internetil on loomulikult ka puudused

- 1)** Interneti otsene miinus on see, et inimeste arvates peab arvuti olema kodus, mida paljudel ei ole. Kuhugi minemine on aga keeruline ettevõtmine. Sageli ei tule kuhugi minemine inimestele üldse pähegi:

[vastusena küsimusele, miks te Internetti ei kasuta, vastati:] Mul ei ole. Maja sai alles valmis ja teised asjad on tähtsamad. Raha läheb praegu mujale. Kui raha jääb üle ja saame osta, siis ostame. /E,N,40-49,in1/

Kui sul arvuti on kõrval. Aga kui ei ole, siis kuidas sa teed seda? Kui see on kodus. /V,M,25-55,in1/

- *[moderaator mainis Jõhvis võimalust minna internetipunkti:]*
- *Siis tuleb kodus kirjutada. Läheb palju aega.*
- *Kergem on tavaline kiri saata. Ja trükkida tuleb.*
- *See on ebamugav. Näiteks vene keeles ma ei saa trükkida. Kirjutan ladina tähtedega ja pärast on ebamugav lugeda.*
- *Kui kodus siis on mugav. /Jõhvis arenenud vestlus/*

- 2)** Teine miinus on juba varem mainitud reaalse kontakti puudumine;
- 3)** Raha: ühelt poolt arvuti soetamise raha, teisalt ei teata, kui palju maksab internetiühendus:

Ma nii kui nii suhtlen. Mul pole sellist vajadust. Meie juurde tulevad, vahetame kogemused. Kui see oleks odavam, siis ma prooviksin seda kasutada. Siis ma kirjutaksin kirja. Kuid olen konservatiivne. Enne kirjavahetust tuleb tutvuda inimesega. Mul on vaja teda näha. Tunda mingit vaimset seost. Aga lihtsalt, nagu kirjuta ei tea kellele. See on nagu sõrmega taevasse. See on aja raiskamine. Mulle see eriti ei meeldi. /V,N,25-55,in1/

- 4)** Kas inimene ikka loeb seda kirja?

Kui tal on Internetiaadress, siis ta võib-olla läheb alles nädala aja pärast vaatama. Aadress ei ole tal kodus, ta kasutab seda kusagil. /E,N,40-49,in2/

- 5)** Sõltub ka suhtlusringkonnast. Mitmes rühmas mainiti, et Interneti teel ei ole mõtet kirju kirjutada, kui teised osapooled Internetti ei kasuta.

2.6.2 Info otsimine

Küsisime gruppides osalejatelt, missugustest allikatest nad saavad erinevat sorti infot: uudiseid, asutustega seonduvat, hobide kohta jne. Mainiti raadiot, televiisorit, sõbrannasid, naabrinaisi, töökaaslast, raamatuid, ajalehti, telefoni ja SMSi. Interneti mittekasutajad Internetti spontaanselt ei maininud.

Palusime inimestel võrrelda Internetist info otsimist võrreldes muude võimalustega.

Varasema internetikogemuseeta inimesed saavad asjaajamist puudutava info enamasti telefoni teel.

Rääkides vajaliku info otsimisest, toodi nende seas, kes Internetti varem kasutanud ei olnud, telefoni kasuks väga palju argumente:

- 1) lihtsam;
- 2) harjumus.

Interneti plussid asjaajamist puudutava info otsimisel on Interneti mittekasutajate silmis soodsamate võimaluste leidmine ning värskem info võrreldes raamatuga:

- 1) saab hea info soodsamate võimaluste kohta:

Mul sõbranna ostab Interneti kaudu soodsalt puhkusereise. /V,N,2,in1/

- 2) info on värskem võrreldes raamatuga:

Internetist võid saada täpsema uudise kui raamatust. Nii kaua kui raamatut trükitakse, võib info juba vananeda. /E,M,2,in1/

Töö juures, kui välismaa autosid remondime, siis on tihtilugu nii, et üks mudel, teine mudel ja need on kardinaalselt erinevad. Esimese ja teise oled selgeks saanud, aga tuleb kolmas ja ... Meil ei ole selle kohta infot. /E,M,2,in1/

Interneti miinused asjaajamist puudutava info otsimisel on eelkõige hirm, et pakutav info ei ole piisav, kuna lõppkokkuvõttes sõltub kõik ametnikust:

- 1) vajalikku infot ikka ei ole:

Jah. Ma olen mitu korda otsinud Internetis infot autode kohta. Kuid seal on ainult ühingud. Samad raamatud on olemas ka teistel inimestel. /V,M,25-39,in1/

- 2) lõpuks sõltub kõik ametnikust, st Internet ei saa siin aidata:

Mõnikord on seal [Internetis] vana info. Ja kõik sõltub ametnikust. Ta võib öelda sulle teistmoodi. /V,N,2,in1/

- 3) ei pruugi ikka selgust saada, telefoni teel jõuab lõpuks soovitud vastuseni:

Mina otsin telefoniraamatust. Suhtlemine on telefonis parem. Saad kohe kontakti ja saad kõik ära rääkida. Internetis jääb piiratuks. Ma ei saa ise infot juurde küsida. /E,N,25-49,in1/

- 4) tagasisidet selle kohta, kas täitmine õnnestus, ei ole:

Samamoodi ma lähen ja võtan ankeedi. Täidan kodus ja siis lähen veel kord. Siin [Internetis] pole abistajat. Kui siin oleks võimalus täita ja kohe saata kontrollimiseks. /V,M,25-39,in1/

5) arvuti ja internetiühenduse puudumine:

Praegu jah [on pank ja lihtsam minna] Sest mul kodus ei ole. Sellepärast mul on vaja minna. /V,M,25-55,in1/

6) keeleprobleem. Väga tugevalt tuli välja eesti vanemaealiste seas, kes mainisid, et huvitav ja oluline info on kõik võõrkeeles. Võõras keeles on info ka Eestis elavate mitte-eestlaste jaoks, ka neile on see oluline takistus;

7) hoiakud on tekkimas ka siin:

Ma olen leidnud Internetist referaate. Proovisin neid lugeda. Kuid nad tundsid harilikud, kirjutatud lihtkeeles. Ma lähen parem raamatukokku, valin raamatuid ja loen neid. Ja see on minu jaoks rohkem arusaadav. /V,N,25-55,in2-4/

Info kui uudiste ja muu hobiga seonduva osas eelistavad Interneti mittekasutajad tugevalt raadiot, televiisorit, ajalehti, kuulutusi ja tuttavaid inimesi

1) raadio kui alaline kaaslane;

2) töökaaslased ja naabrinaised, küll pigem naiste poolt mainituna;

3) televiisor kui kõige enam infot, ka uudiseid andev koht:

Mul on jah kaabeltelevisioon. Ja sealt tuleb uudiseid nii, et vaatad terve õhtu. /E,N,50-64,in1/

Satelliit- ja kaabeltelevisiooni puhul võõrkeelsust häirivaks ei peetud.

Usutakse, et televisioonist saab info kiiremini, kuigi väiteid oli kahepidiseid. Väljavõtte Sõmerul arenenud vestlusest:

- *Mehed on rohkem uudistehullud, meie ei ole nii, et uudiste peale just välja minna.*
- *Võibolla televisioonist saab nagu kiiremine selle asja, et pead veel surfama seal ja.*
- *Kui asi selge on, siis leiab kiiresti.*
- *Televisioonist saab ikkagi kiiremini.*
- *Ma mõtlen ka.*
- *Jah. Ja kui ta on ikka nii tähtis uudis, siis ta on kohe ruttu ja varakult teada.*
- *Aga see ju iga kell ei tule. Samamoodi peab otsima Internetti.*
- *No ikka varakult juba. Hommikul ja.*
- *Otse saab vaadata uudiseid ja.*

Ülaltoodud lõigu põhjal võib järeldada, et Internetis otsimine on uudiste saamise puhul takistus, televiisor annab ise kõik soovitud ajal ette.

Internetikogemusega inimeste jaoks on Interneti eelised info saamisel kiirus, suurem maht ning hind:

- 1) leiab lihtsamini üles;
- 2) suuremahulise info puhul on Internet parem:

Kui uurid mingit suurt teatmeteost, siis muidugi on selge see, et võib-olla eelistad raamatukogusse minemise asemel arvutit. Aga telefoninumbrit helistad ja küsid. /E,N,25-39,in4/

- 3) Kuldse Börsi ja Soovi kuulutusi on odavam vaadata Internetist:

Kui kuulutust panna, näiteks Börs või Soov, ega neid lehti ei jõuagi kõiki tellida. Võtad Internetis lehe lahti ja loed, pole probleemi. /E,M,25-39,in2/

- 4) seadusandlust on Internetist parem jälgida;
- 5) erialast (näit juuksur) informatsiooni on palju;
- 6) ostu-müügi puhul on kiireim võimalus.

Interneti puudused info saamisel on vähese kasutuskogemusega inimeste jaoks info ebatäpsus, liiga suur info maht ja oskuste puudumine:

- 1) info vananeb või on muidu ebatäpne, ka näiteks pangalaenude ja muude dokumentide puhul:

Töö juures võtaks vist arvutist selle. Aga on paljusid asju, mille info ei ole adekvaatne arvutis. Selles suhtes saab telefoni teel kiiremini ja õigemini. /E,N,25-39,in4/

- 2) infot on liiga palju, ei leia õiget:

Mõnikord on ühe asja kohta nii palju infot, et jälle on raske leida seda õiget, mida just selle kohta tahad. /E,M,25-39,in2/

- 3) ei usuta, et Internetis olev info oleks midagi erilisemat muudest kanalitest saadavast infost;

Interneti puhul on ka väga selged takistused, miks Internetti ei saa kasutada info otsimisel:

- 4) arvuti ja Internetiühenduse puudumine;

- 5) oskuste puudumine, selle toovad esile just inimesed, kes on varem Internetiga kokku puutunud:

Kui mul on oskused. Kui ta mul on jäädav, siis on ka kindlasti oskused. / E,N,2,in2/

See on nendele, kellel see tuleb välja. /V,N,2,in4/

- 6) keeleprobleemid, eriti Eesti venekeelse elanikkonna hulgas.

Täheldada võis ka teatavaid hoiakuid, mis halvustavad Interneti kasutamist:

Kui teil on Internet, siis te üldse ei käi kuskil. Saab ju lihtsalt minna Maksuametisse ja küsida. Kellel rohkem meeldib inimestega suhelda, see läheb ja küsib. Aga kellel meeldib istuda teleka või arvuti juures... /V,N,25-39,in4/

Hoiakul, et inimestega suhtlemine on mõne jaoks meeldivam kui kodus televiisori ja arvuti taga istumine, võib olla ka seletus, et inimene ei saanud konkreetse ettevõtmisega hakkama:

Me leidsime kõik paberid, mis olid Internetis kirjas. Ja kui tulime pankka, siis tuli välja, et meil on kõik valesti tehtud või midagi puudu. Oleks lihtsam kohe tulla ja välja selgitada. Siis oleks kõik dokumendid korras. /V,N,25-39,in4/

Samas on ka telefonil varasema Internetikogemusega inimeste jaoks nii plusse kui miinuseid.

Telefoni eeliseid Interneti kasutajad oluliselt välja ei toonud, peamine oli usk, et telefoni teel saadav info on adekvaatsem, kuigi leidus ka vastupidi arvajaid.

2.6.3 Asjaajamine

Et selekteerida välja avaliku sektori teenused, mille Internetti viimise järele on hetkel kõige suurem nõudlus, küsisime intervjuude alguses osalistelt, missugused on nende regulaarsed kokkupuuted avaliku sektoriga. Viie grupi peale kokku kujunes mainitud valdkondade ja ametite nimekiri pikaks (vt nimekirja antud osa lõpus). Arutelude käigus ilmnis aga üllatav tõsiasi – Eesti elanikud ei erista teenust puudutavat protsessi konkreetsest teenust pakkuvast isikust.

Sellise nähtuse põhjus võib olla lihtne: inimesed on harjunud mõtlema isiku tasandil, mitte laiemal, institutsiooni või ühiskonna tasandil. See tähendab ka ühtlasi, et kogu mulje asutusest tekib konkreetse teenindava isiku suhtumisest ja kompetentsusest.

Kuna inimesed taandasid enamiku oma suhetest isikutele, oli väga keeruline jõuda avaliku sektori teenuste protsesse puudutavate küsimusteni.

Teine üllatav asjaolu avaliku sektori puhul oli, et probleemseid valdkondi ei osatud välja tuua. Mitmed osalejad ütlesid, et alati on hakkama saadud, probleeme ei ole olnud. Samas on üldine suhtumine tugevalt negatiivne. Selle vastuolu tagamaad on tunduvalt sügavamad, väärides omaette ülesandepüstitust.

- 1)** inimeste kokkupuude avaliku sektori teenustega on harv ning probleemseid kohti ei osatud välja tuua:

Ei olegi nii väga midagi vaja läinud. Ja olen ka saanud hakkama. /E,N,2,in1/

Ei olegi. Maksuamet, see korra aastas. Pangas saab telefoni teel suurema osa ära ajada. /E,M,25-39,in3/

Aga muud, kui maad on vormistatud, siis polegi mõtet. Siis sai joostud, kui see maad ja värgid olid. Nüüd ei ole nagu midagi üldse. /E,N,50-64,in1/

Ülalt võime lugeda, et keerulisemad asjad on korda aetud ning need ettevõtmised, mis jäänud, ei ole koormaks, vaid elu paratamatu osa:

*[Kas maamaksu maksmine tundub olevat raske?] Ei ole, Issand. /E,N,50-64,in1/
Mis see siis on, see peab nii olema. /E,N,50-64,in1/*

- 2)** probleemset kohta välja tuua ei osatud, samas on üldine hoiak tugevalt negatiivne:

Asutuste suhtumine on ikka väga vilets. /E,N,50-64,in1/

Järgnevalt käsitleme erinevaid avaliku sektori teenuseid pakkuvaid asutusi ja institutsioone sel määral, kui võrd neil teemadel räägiti. Teenust pakkuvad asutused ja institutsioonid on esitatud tähestikujärjekorras.

Arstiabi

Arstiabiga seonduvad inimestel enamasti halb kohtlemine ja probleemid:

Seal on katastroof. /E,M,40-49,in2/

- 1)** Aja registreerimisega seonduv. Tallinnas mainiti, et registratuurist aja saamine on probleem, muudest asulates on võimalik telefoni teel aja saamine:

Pikad järjekorrad. /.../ Juba see, et sa registratuurist edasi saad. /E,M,25-39,in3/

Telefoni teel oleks ikka kõige parem. Ei oleks väljas külmetamist haigena. /E,N,40-49,in1/

- 2)** Hind:

Polikliinik avatakse 7,30. Sa pead kella seitsmest järjekorras seisma numbri saamiseks hambaarstile. See on tasuta numbrid. Aga tasulised on alati olemas. Ja nii et kabinetid on vabad ja koridorid on ka vabad. Registratuuris numbreid pole, olemas ainult tasulised. /V,N,25-49,in2-4/

3) Arsti vastuvõtuajaga seonduv:

Kui ma saan mingi aja, siis ukse taga võin ikka veel oodata tund aega. /E,N,25-39,in4/

Üle aja minek ja liiga kiire lõpetamine:

- Sain saatekirja, kuu aega ootasin ära ja see oli mõttetu. 10 minutit jäin hiljaks, bussiga oli seal midagi ja kui sinna läksin, seal kabinetis vastas ta, et 10 min. jäin hiljaks ja enam ei toimu vastuvõttu. /.../ Jah, aga see ei olnud enda teha. Sain veel 1,5 kuud oodata. Just see, et lõpetamine toimus nii minutipealt. /E,M,25-39,in2/

5) Eriarsti puudutav teema, et perearst peab eriarsti juurde suunama;**6) Üldine korraldus;****7) Maakohtades arst ei käi:**

- Kui oleme haiged, siis on vaja arsti. Abi kohe ei tule. Aja kinnipanek, töölt vabaks võtmine./E,N,25-39,in1/

Apteek

Sõmerul on arstiabist suurem probleem hoopis apteegis käimine:

Ravimite järgi peame käima Rakveres. Vanasti oli apteek meil koha peal. Enam ei ole. /.../ Jah, sõidurahad tulevad juurde ja sa pead selleks kulutama päeva. /E,M,50-64,in1/

Linna-, linnaosa-, valla-, maavalitsus

Erinevaid halduskogusid mainitakse palju, kuid väga palju kommentaare ei ole. Inimeste tunded on seoses nende asutustega nii positiivsed kui negatiivsed.

Kohus, töövaidluskohtud

Kasutatakse harva, samas tuli see teemaks pea kõigis gruppides.

Maksuamet

Maksuametit mainiti sageli, seda nähakse kui 1 kord aastas ette võetavat protseduuri, mis lihtsalt tuleb läbi teha. Protseduur on Interneti mittekasutajate või vähese kasutuskogemusega inimeste jaoks piisavalt keeruline. Igal juhul on vaja minna küsima asjatundliku inimese nõu. Paljud aga maksuametiga kokku ei puutu või enam ei puutu.

Pank

Pangad ei kuulu küll avalikku sektorisse, kuid pankade kaudu suhtleb Eesti inimene ühiskonnaga ning seetõttu väärib pankadega seonduv omaette tähelepanu.

Pank on Eesti inimese jaoks hetkel olulisim asjaajamise koht. Seetõttu kujunes ka kõigis rühmades pank üheks kolmest kõige olulisemast teenusest.

1) meeldiv:

Pangas olen käinud. Ülekandeid tegemas. Olen rahul sellega. Kõik, mis ma olen tahtnud, olen saanud. /E,N,2,in1/

Panka mainiti kõigis rühmades ning kõigis rühmades räägiti ka pangaga seonduvatest ebameeldivustest;

2) peab raha ära andma: maksed, trahvi maksmine;

3) otsekorraldustega on probleeme, kuna "alati peab olema arvel õige summa raha". Kui ei ole, kaasneb kõigi osapoolte jaoks tülikas asjaajamine;

4) kommunikatsiooniprobleemid, mis taanduvad teenust pakkuva isikuni sarnaselt avaliku sektori teenustega:

Kui pangas asjaajamistest rääkida, siis minul on mitmed kogemused olnud sellised, et kui uurid seda, mida on vaja, siis ka öeldakse, et seda-seda-seda. Aga kui lähed kohale, siis öeldakse, et hoopis teised asjad on vaja. Informatsioon ei pea alati paika. /E,M,2,in2/

5) pangakontoris on ebameeldiv olla:

Paljudes kohtades on nii, et lõuna ajal, kui saad asju ajada, siis on see järjekord nii pikk ja ootad nii kaua, et lähed hoopis minema. Vahel on see ruum ka nii palav seal. Lähed mõni teine päev, kui seal on rahulikum. Aga õhtul, kui koju lähed, siis ei viitsi minna. /E,M,25-39,in2/

6) ülekandetasud on kallid:

Minul on üks pank ja poisil Tartus teine pank. Tahtsin saata tema arve peale. Aga ühest pangast teise on ... Võtaks uue kaardi, aga arve avamine tema jaoks on 35 krooni. Siis mõtlesin, et teen talle püsimaksekorralduse, laps ei oska võib-olla tarvitada. Kannaks siis iga päev talle mingi summa, siis tuli välja, et iga päev võeti 3 krooni. Korruta see 30 päevaga, siis maksan juba aastaga mitu tuhat peale. Suuri summasid korjavad seal selle asja pealt. Teise arvele sissemaksmise pealt on ka mingi raha. /E,N,2,in3/

7) automaat neelab kaardi:

Mul on pangaga alati probleemid. Automaat pidevalt neelab mu kaardi. Iga kord tuleb maksta 30 krooni. /V,N,25-39,in1/

8) ei tea, palju raha arve peal on:

- Osa tuleb ka pangas maksta. Ja kellele laekuvad rahad arve peale. Poes saad ka arvega osta ja saad ka sularaha. Enne käis kõik läbi panga. Kui sa täpselt ei tea, kas kaardi peal on või ei ole. /E,M,40-49,in1/

Sidekontor

Paljudes gruppides mainitakse postkontorit või sidet. Sõmerul toodi ära ka postkontoris käimise eesmärgid:

- *Sidekontor on jah, kus saab pensioni järgi käia ja elektrit maksta. /E,N,50-64,in1/*
- *Ja kirja postitamas ja marke-ümbrikke ostmas. Ei, see sidekontor on üks väga oluline. /E,N,50-64,in1/*
- *Ajalehtede tellimine. /E,N,50-64,in1/*
- *Vahel [ajalehtede] ostmine ka. /E,N,50-64,in1/*
- *Kaardid ja ümbrikud ja niisugused asjad. /E,N,50-64,in1/*
- *Postitamine ka. /E,N,50-64,in1/*
- *Anttila pakid käivad sinna sisse ja igasugused Hobbi Hallid ja. /E,N,50-64,in1/*

Autori kommentaar:

Postkontor (sidekontor) on maaelanike elus "A ja O". Seda eriti pensionäride ja vanemas eas tööinimeste jaoks. Just see asutus võib olla koht, kust saaks levida positiivne usk Internetti vanemaealise elanikkonna jaoks. Sidekontoris täidetakse samu funktsioone, mida pakub Internet: suhtlemine, asjaajamine, info otsimine.

Sotsiaalia

Kogu sotsiaalvaldkond on väga sageli taandatud konkreetse isiku tasandile:

Need [nõutavad dokumendid] muutuvad tihti. Kord on vaja originaali, siis on vaja koopiat. Aga kui tuleb uus ametnik, siis tema hakkab jälle otsast peale oma nõudmistega. /E,N,2,in2/

Alati ei saa ka telefoni teel neid kätte, pole kohal. Hakkab sellest pihta, et telefoninumbreid on valesti väljareklaamitud. Ja nüüd olen ka nii palju targemaks saanud, et küsin ka alati ees- ja perekonnanime, kes seda infot annab. Et siis saaks pärast täpsustada, et see proua või härra rääkis nii. Nad ei tea ise ka täpselt. Ja siis nad ei tea, kas seda telefonitoru peaks võtma või mitte, on tema töö hoopis paberit kirjutada ja sellest tekibki see suur segadus. /E,N,25-39,in4/

Lasteaed

Lapsele lasteaia valik on keeruline, ei ole informatsiooni.

Kooli mainitakse, kuid kooliga seotud probleeme ei mainita.

Üldised korralduslikud probleemid paljude ametite puhul:**1) parkimine:**

Kui üldiselt öelda nende asutuste kohta, siis kuskil pole head parklat. Kõikjal on kas parklas vähe kohti või on nad tasulised? /V,M,3,in3/

2) lahtiolekuajad:

[Tallinnasse mineku puhul] Mina pean töölt ära küsima ja samal ajal on mind tööl ka vaja. Alati on konflikt sellega, et miks sa täna pead just minema, miks sa homme ei või minna. /E,M,2,in1/

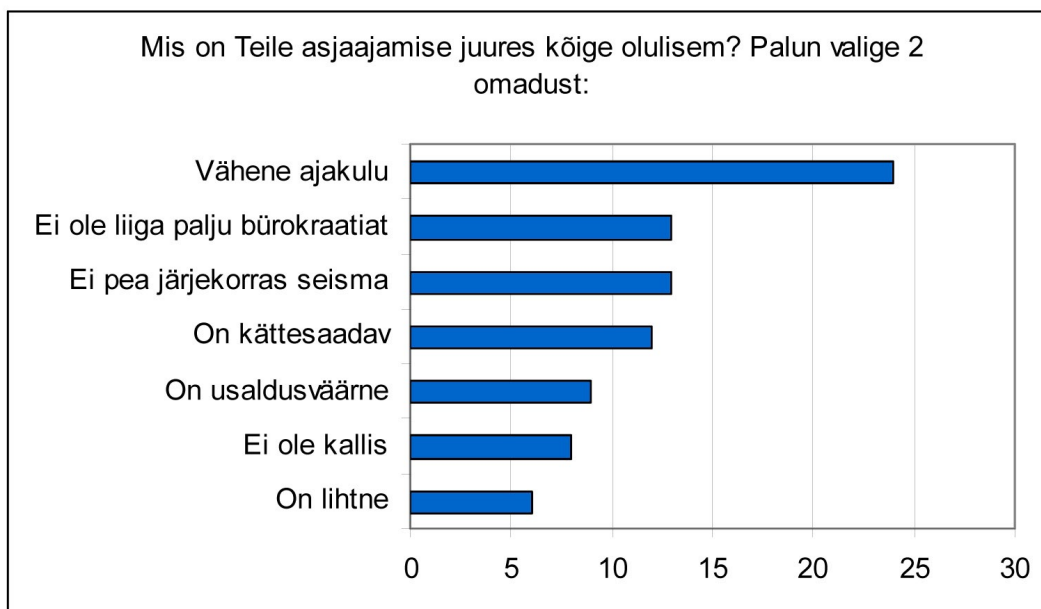
Autori kommentaar:

Internet saab aidata kindlasti üldiste probleemide puhul nagu asutuste lahtiolekuajad ja parkimiskohad. Enne peab aga saavutama inimeste seas usu, et Internetist saab ajakohast ja sobivat infot ning on olemas tagasiside.

Avaliku sektori teenuste teema all mainitud asutuste/institutsioonide loetelu:

apteek
 arst
 autoregister
 haigekassa
 juriidiline abi
 kauplus
 kindlustus
 kinnistuamet
 kohtud
 kommunaalteenused
 kool
 kultuurikeskus
 lasteaed
 maa-amet
 maanteeamet
 maksmised
 maksuamet
 migratsiooniamet
 notar
 pank
 raamatukogu
 sanitaarinspeksioon
 sidekontor/post
 sotsiaalamet
 tööbörs
 töökaitseamet
 töövaidluskohus
 vald/linnaosavalitsus/linnaavalitsus/maavalitsus

Joonis 1. Grupis osalejate jaoks on asjaajamise juures kõige olulisem vähene ajakulu



Gruppides osalejatel palusime vestluse käigus täita lühikese ankeedi vastusena küsimusele, "Mis on Teie jaoks asjaajamise juures kõige olulisem? Tulemustest näeme, et 45st grupis osalenust (korrektselt täitsid ankeedi 40 osalejat) mainisid 24, et kõige olulisem on vähene ajakulu. Võime järeldada, et inimesed peavad Internetis asjaajamise puhul eelkõige ajavõitu nägema.

2.6.4 Interneti võimalused lihtsustada asjaajamist

Erinevate avaliku sektori teenuste puhul on märkimisväärseim, et gruppides osalejad ei maininud internetivõimalustest rääkides erinevaid asjaajamisega seotud protseduure – info otsimist lahtiolekuaegade kohta, blankettide väljatrükkimist jne. See võib tähendada ühelt poolt, et inimesed ei ole võimalustest teadlikud, teisalt, et asutustes paberitega käimine on nii loomulik elu osa, et ei väärigi eraldi märkimist, kolmandaks aga, et inimesed puutuvad avaliku sektori teenustega harva kokku ning seetõttu on avaliku sektori teenused pigem Internetiga kaasnev kui Interneti põhiolemust kirjeldav.

Asjaajamise osas nähakse võimalust minna ise kohale, palgata asjaajaja või ajada asju posti ja telefoni teel:

- 1) ise kohaleminemine. Usutakse, et ise kohaleminemine on vältimatu paratamatus;
- 2) palgatud asjaajaja;

3) posti kaudu saab üht-teist korda aetud:

Postiga. Mul on seda paberit vaja, aga ma ei saa tulla. Ja nad saadavad ära. Aga võivad ka öelda, et tule kohale ja kõik. /E,M,2,in1/

4) abikaasa "ajab neid asju".

Ainuke inimeste teadvuses olev interaktiivne asjaajamise võimalus on Internetipank. Varasema kasutuskogemusega inimesed teavad, et Internetipank on odavam, ise ei kasutata teda aga peamiselt vajaduse või arvuti puudumise ning väheste oskuste tõttu.

Varasema Internetikogemusega inimestel on Internetipanga osas üsna selge ettekujutus, et Interneti kaudu saab odavamalt.

Ise Internetipanka ei kasutata. Põhjuseks võib olla kas arvuti ja oskuste puudumine (tahe on olemas) või vajaduse puudumine – pangas pole rahagi või kõik saab praeguselgi moel kenasti aetud.

Takistused:

1) oskuste puudumine;**2) oskuste omandamist takistab isikliku arvuti ja Internetiühenduse puudumine:**

Mul on internteripanga kaart olemas. Vend näitas üks kord, jälgisin küll, aga ükski ma ei lähe seda tegema. Keegi peab kõrval olema. /.../ Nooled näitasid siia sinna. /E,N,40-49,in1/

3) pangas pole raha:

Minul tuleb minimaalne raha arve peale ja mul ei ole vajadust. Elukindlustuse maksan otsekorraldusega. Rohkem mul pangaga tegemist ei ole. /E,M,40-49,in1/

4) ei tunta vajadust, pank on lähedal, makseautomaadiga saab kõik korda:

Mina maksan kõik sularahas. Mingit panka. /E,M,4,in1/

Ma maksan automaadi kaudu. Mul on salvestatud kõik teenused seal. Ja ma saan kohe arve maksmise kohta. /V,M,25-55,in2-4/

5) negatiivsed hoiakud:

Mul on üks sugulane, ta on põllumajandusteaduse kandidaat, tal on neid arvuteid mitu tükki seal. Ja ta ütleb, et see pidi olema äärmiselt laisk inimene, kes ei viitsi ise oma rahaasju korda ajada, et peab selle jaoks aparati kasutama. Tema maksab ise kõik maksud kohapeal. /E,M,56-64,in1/

Internetiga varem kokku puutunud inimesed on teadlikumad, internetipanga eelisteks on mugavus ja odavus:

- 1) mugavam kui otsekorraldus, kuna otsekorraldusega on omad probleemid;
- 2) odavam kui muud ülekanded ja oma kontoga seonduvad ettevõtmised, näiteks konto väljavõte:

Jah, võin öösel ka teha neid asju. /E,N,25-39,in4/

Seal võid neid väljavõtteid vaadata nii palju kui tahad. Kui võtad aparaadist, siis saad kümme viimast tehingut. Internetis saad päris mitme kuu raames. Kui lähed panka, maksad selle eest mingi 20 krooni vist. /E,M,25-39,in3/

- 3) on inimesi, kes tunnevad hirmu, et Interneti kaudu asju ajades satub info nende kohta avalikkusesse, teisalt leiavad mitmed, et "meil, Eesti miinimumpalka saavatel inimestel, ei ole midagi karta":

Ma ei kasutaks. Milleks näidata oma numbreid. Pärast keegi varastab. /.../ Iga kord uudistes räägitakse, et siin ja seal rööviti. /V,N,25-55,in2-4/

Aga ma pole mõelnud sellest. Arvan, et mul pole midagi salata. Palk ei ole suur. /V,N,25-55,in2-4/

- [Kas te julgete Internetis oma andmeid hoida?]

- Mis meiesugustega juhtub./E,N,50-64,in1/

- Nii palju kui ma olen televiisorist vaadanud, seal tehnokratti ja näitab, kuidas nad lähevad sinna arvutitesse sisse ja. Et võivad minna küll kõik inimesed.

- Arvete ligi ja.

- Andmete sisse ja.

[Enda suhtes] - Ei, enda suhtes ei ole.

- Ütleme, et meiesugused väikesed kalad huvitavad väheseid inimesi, see peab siis ikka väärt olema, kuhu minnakse. /Sõmeru külas arenenud vestlus/

Interneti kasutajad teavad aga ka konkreetseid puudusi ja ohtusid:

- 1) ilmne takistus on arvuti puudumine:
- 2) ei mäleta, kuidas peab kasutama :

Esimene kord mul oli probleem. Ma ei osanud. Mulle näidati. Aga ma unustasin. Mulle näidati veel kord. Praegu ma mõnikord maksan arved Internetis. Kuid alati ei õnnestu. /V,N,25-55,in2-4/

- 3) vähestest oskustest tingitud hirm, et raha "jäab jooksmas" või tehakse mõni vale liigutus ja kaotatakse oma raha;
- 4) ei taha teisi tülitada oma kohmitsemisega.

