

Tulevikuraport:

Kuidas infoühiskonna
muutused ja mõju
enda kasuks tööle panna?

Autorid: Jane Matt (Poliitikauuringute Keskus Praxis),
Hille Hinsberg (Poliitikauuringute Keskus Praxis),
Anna Laido (Vabaihenduste liit EMSL).

Raporti tegutsemissoovitused ja tegevuskeskkonna analüüsi
tööriistad on valminud ühisaruteludel vabaihendustega.

Sisukord

Sissejuhatus	3
Mis on infoühiskond?	3
Miks on raport oluline ja kuidas infot kasutada?	4
Kuidas raport valmis?	5
Miks on vabähendustel kasulik infoühiskonna arengutega arvestada?.....	5
Vabähenduste tegevust mõjutavad infoühiskonna trendid	7
Trend 1. (Info)tehnoloogia areng	7
Trend 2. Digitaalse lõhe vähenemine	8
Trend 3. Infoühiskonna võimaluste areng liikmete ja huviliste kaasamiseks	10
Trend 4. E-teenuste tähtsuse kasv	12
Tegutemissoovitused vabähendustele	13
Kasutatud kirjandus	12
LISAMATERJAL: Tööriistu vabähenduste tegevuskeskkonna analüüsiks	
Ülesanne 1. Organisatsiooni kommunikatsioonivajaduste väljaselgitamine	
Ülesanne 2. Trendide mõju sinu ühendusele	
Ülesanne 3. Infoühiskonna arenguga seotud riskide haldamine	
Ülesanne 4. Kodulehe kasutajakesksuse väljaselgitamine	

Sissejuhatus

Mis on infoühiskond?

Infoühiskonnana kirjeldatakse ühiskonda, milles info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) muudab nii kultuurilise, majandusliku kui ka sotsiaalse elu iga aspekti ning mis **põhineb info tootmisel ja jagamisel**¹. Infoühiskonna areng hõlmab sügavuti ka inimeste väärtusi – oluliseks peetakse näiteks info kiiret liikumist ning andmete, teenuste ja mugavuste kiiret kättesaadavust. Infoühiskonna tunnusteks on arvutite jm kommunikatsioonivahendite massiline kasutamine, ülemaailmsed personaalsed kommunikatsioonikanalid (internet ja sellele tuginevad struktuurid) ning elektroonilised teenused.

Infoühiskonna inimesel on ligipääs suurtele infohulkadele, mis loob nii võimalusi kui ka probleeme. Näiteks peab inimene suutma orienteeruda üha suurenevas andmehulgas, suutma andmeid vastavalt oma vajadustele korrastada ja tähtsuse järjekorda seada. Ühiskonna kui terviku arengu seisukohast on aga oluline teadvustada, et kuigi internetikasutus on Eestis suhteliselt suur, leidub alati inimesi, kes internetti ei kasuta ega kavatse seda tegema hakata. Uuringud toovad välja, et 2012. aastal ei olnud Eestis 21% inimestest internetti kunagi kasutanud (2010. a oli see näitaja 24%). Ligi pool (47%) interneti mittekasutajatest märgib seejuures põhjusena vajaduse ja huvi puuduse (vt lisaks käesolevas raportis toodud “Trend 2. Digitaalse lõhe vähenemine”).² E-lahenduste kõrval on seetõttu vaja säilitada võimalused suhelda näiteks teenusepakkuja või huvisid esindava organisatsiooniga ka suuliselt ning kirja teel.

Infoühiskonnas on inimesel juurdepääs suurtele infohulkadele, milles tuleb eristada tähtsat vähem tähtsast.

Olulisi fakte

- 2012. aastal oli ligi kolmveerand Eesti 16–74-aastastest elanikest igapäevased internetikasutajad ning viie aasta jooksul on internetikasutajate osakaal suurenenud³. Juurdekasv on suurem meeste ja vanemaaliste hulgas⁴.
- Interneti mittekasutajaid on kõige rohkem vanemaaliste ja põhiharidusega inimeste seas⁵.
- Nooremad ja kõrgema haridustasemega inimesed kasutavad internetti sagedamini. Harvem kasutavad internetti mitte-eestlased⁶.
- Kuigi e-teenuste kasutajate üldine rahulolu on kasvanud, on teadlikkuse ja kasutamise tase pakutavate e-teenuste puhul väga ebaühtlane. See näitab, et teenuste arendamisega tuleb pidevalt edasi tegelda, neid kasutajasõbralikumaks muuta ja laiemalt tutvustada⁷.

Infoühiskonna areng seostub suuresti tehnoloogia arenguga, mis on ühest küljest väga kiire, kuid samal ajal üsna hästi prognoositav⁸. Kogu infoühiskonna areng tähendab samas enam kui vaid uute tehnoloogiliste võimaluste kasutuselevõttu. Järjest rohkem räägitakse nimelt IKT **nutikast** kasutuselevõttust⁹, mis viitab, et eesmärk ei ole lihtsalt teenuse või suhtluse elektrooniliseks muutmise, vaid see peab kaasa tooma teenuse üldise kvaliteedi tõusu või muul moel hinnatava kasu.

1 Business Dictionary; vt ka Kanger 2007: 3.
2 AS EMOR 2012, TNS EMOR 2010, Praxis 2011.
3 AS EMOR 2012.
4 Vabariigi Valitsuse koduleht.
5 AS EMOR 2012.
6 *Ibid.*
7 Vabariigi Valitsuse koduleht.
8 Pöder 2010; Eesti Arengufond 2009, jaanuar.
9 Pöder 2010: 9.



Trend on selles suunas, et suureneb katusorganisatsioonide roll info selekteerimisel, ja see esitab eestkoste- ning katusorganisatsioonidele väljakutse olla väga hästi kursis avaliku sektori arengutega. Samal ajal tuleb tähelepanu pöörata info edastamise viisidele, et need toimiksid selgelt ja kasutajasõbralikult.



Liia Hänni (E-riigi Akadeemia)

Miks on raport oluline ja kuidas infot kasutada?

Infoühiskonna arenguga kaasaskäimine on vabaihenduse seisukohast oluline ennekõike konkurentsivõime säilitamiseks ja suurendamiseks. Mitmesugused e-lahendused võimaldavad turule tulla uudsete teenuste ja toodetega, samuti tekivad uued võimalused suhelda sidusrühmade, partnerorganisatsioonide ja teiste asutustega. Tuleb üles leida tehnoloogia arenguga seotud võimalused, teisalt tuleb aga kohaneda riskidega, mida need paratamatult kaasa toovad.

Käesoleva raporti üks olulisemaid eesmärke on välja tuua just need infoühiskonna arengud, mis vabaihenduste tegevust kõige rohkem mõjutavad, nagu ka nende muutustega seotud võimalused ja riskid. Raportis ei anta üksikasjalikku ülevaadet uutest tehnoloogiatest ja nende kasutusvõimalustest, vaid räägitakse pigem infoühiskonna arenguga kaasnevatest laiematest trendidest, et aidata ühendustel muutuv keskkonnas teha teadlikumaid (strateegilisi) valikuid.

Raport aitab seega tulevikku vaadata, ennetada sündmusi ja protsesse, mis hakkavad aset leidma, samuti kujundada oma reaktsiooni neile sündmustele. On muutusi, mida on raske või võimatu ette näha, samas on ka neid, milleks saame valmistuda ja millest kasu lõigata. Raport peaks aitama ära tunda olulisimad neist ja andma soovitusi, kuidas saadud teadmisi oma organisatsiooni jaoks parimal võimalikul viisil kasutada. Nii tehtud valikute tulemusena on organisatsioon konkurentsivõimelisem ja tema tegevus tulemuslikum.

Raportites sisalduv informatsioon peaks seega olema eelkõige praktilise väärtusega. Näiteks on iga trendi lõpus eneseanalüüsi küsimused, mis aitavad mõelda, kuidas toodud trendid erinevaid organisatsioone mõjutavad ja kuidas võiksid neile reageerida. Trendide mõju hindamine ja sobivate tegevuste plaanimine tähendab luua organisatsiooni ühised eesmärgid, neid selgitada või neile kinnitust otsida, samuti aitab see selgitada välja võimalikud hirmud, mis infoühiskonna arengutega võivad kaasneda. Raporti lõpus pakume välja eneseanalüüsi tööriistu, mis aitavad raporti tegutsemissoovitusi oma organisatsioonis arutada ja tegevuskavadega siduda.

Käesolev raport peaks aitama leida vastuse järgmistele küsimustele.

- Miks on vabaihendustel vaja arvestada infoühiskonna muutuste ja mõjudega?
- Millised võivad olla takistused, mis ei võimalda infoühiskonna arengutega seotud võimalusi kasutada?
- Millised trendid iseloomustavad infoühiskonda?
- Milliseid töövahendeid saan kasutada oma organisatsiooni tegevuskeskkonna hindamisel infoühiskonna arengusuundade taustal?

Kuidas raport valmis?

Raporti teema “Infoühiskond vabaühenduste arengu mõjutajana” valiti välja EMSLi initsiatiivil ja koostöös vabaühendustega. Tegemist on valdkonnaga, mis vabaühenduste tegevust lähiaastatel oluliselt mõjutab. Seetõttu on raportis pööratud tähelepanu nii infoühiskonnaga seotud võimalustele kui ka riskidele. Trendikirjeldus on valminud Poliitikauuringute Keskuse Praxis ja vabaühenduste liidu EMSL töö tulemusena. Raportit koostades korraldati vabaühendustega aruteluseminare, mille käigus otsiti vajadusi ja arengusuundi arvestades sobivaid tegutsemissoovitusi.

Miks on vabaühendustel kasulik infoühiskonna arengusuundadega arvestada?

IKT nutikas rakendamine võimaldab suurendada oma tegevuse mõju ja teenida rohkem tulu.

Infoühiskonna arengut seostatakse ennekõike riigi- ja äri-sektoriga. Vähem tähelepanu on pööratud infoühiskonna ja tehnoloogia võimalustele mittetulundussektoris. Samas, nagu infoühiskonna määratlus esile tõi, toimuvad muutused ühiskonnas tervikuna ning isegi kui vabaühendus kasutab IKTd oma toodete või teenuste arenduses minimaalselt, peab ta suutma kohaneda mõjudega, mida IKT levik avaldab vabaühenduse tegevuskeskkonnale üldisemalt. Teisalt, **IKT sektori** osa Eesti majanduses on küll pigem väike, kuid IKT roll ühiskonna ja majanduse arengus tervikuna on väga suur. See tähendab, et IKTga seotud lahenduste suurim **efekt peitubki ennekõike teiste sektorite (sh mittetulundussektori tegevuse) toetamises**¹⁰. Lühidalt lahtiseletatuna tähendab see, et lisaks äri- ja riigisektorile on ka mittetulundussektori organisatsioonidel võimalik IKT nutika rakendamisega suurendada oma loodavat lisandväärtust (pakkuda kiiremat ja kvaliteetsemat teenust, hoida kokku püsikulusid, jõuda suurema tarbijaskonna või sihtrühmani) ning suurendada sellega oma tegevuse mõju ja/või teenida suuremat tulu.

Kuigi IKT ei lahenda kõiki vabaühenduse tegevusega seonduvaid probleeme, on selle abil võimalik¹¹:

1) muuta tõhusamaks organisatsiooni igapäevast toimimist

- automatiseerida protsesse/ tegevusi
- töödelda andmeid
- talletada informatsiooni
- tagada organisatsiooni juhtidele parem juurdepääs infole
- luua parem finantsjuhtimissüsteem (raamatupidamistarkvara võimaldab koondada andmeid tulude, kulude jm andmete kohta ning neid on lihtsam jälgida)

2) muuta tõhusamaks organisatsiooni põhitegevust (paremini müüa tooteid/ teenuseid või pakkuda huvikaitset)

- suurendada isiklikku tootlikkust (teha asju paremini)
- kaasata paremini sihtrühmi
- koguda paremini/paremaid taustandmeid (nt kliendikontaktide kohta)
- koguda paremini annetusi

3) muuta paremaks infovahetust (infovahetus on seotud küll nii organisatsiooni igapäevase toimimise kui ka põhitegevusega, kuid sel on infoühiskonnas eraldiseisev ja suurem kaal)

- suhelda ühe või mitme osalisega
- suhelda distantsi- ja ajabarjäärideta
- jagada enda ja saada teiste kohta infot (nt internetipõhiste suhtlusvõrgustike abil).

¹⁰ Vt ka Eesti Arengufond 2013: 21, Pöder 2010: 8–9.

¹¹ Kohandatud NCVO “Does ICT matter...” alusel.

Isegi kui vabaühendus IKT lahendusi oma tegevuses otseselt ei kasuta, peab ta kohanema mõjuga, mida infoühiskonna areng kaasa toob.

Infoühiskond pakub seega võimalusi nii toodete-teenuste pakkumisega seotud kui ka huviesindusega tegelevatele ühendustele. IKT kaasabil võib tooteid-teenuseid pakkuda nt elektroonilises keskkonnas, samuti võib toodete-teenuste tutvustus ja kontakti loomine uute sihtrühmadega toimuda elektrooniliste sidevahendite abil. Huvikaitsega seotud ühendustele annab IKT aga võimaluse rakendada uusi sihtrühmade kaasamise viise.

Takistused IKT lahenduste edukal rakendamisel

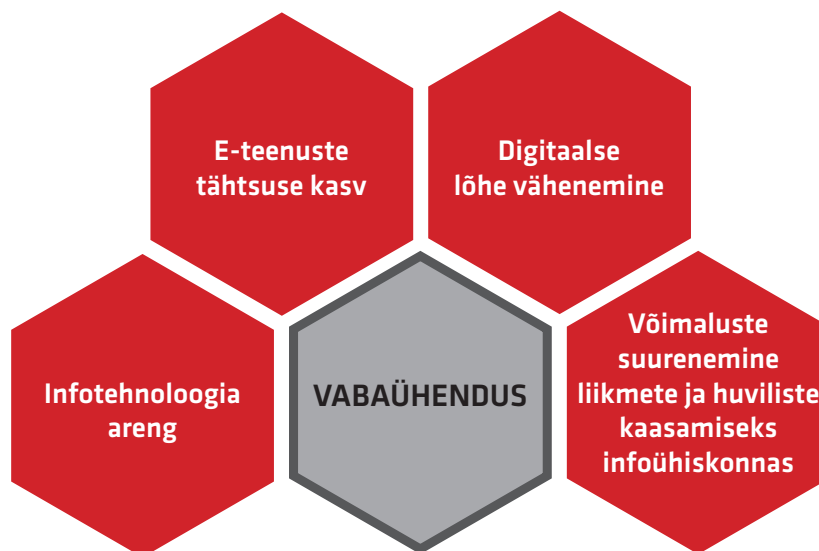
- Juurdepääs teenustele või vajalikule infole on ebaühtlane, kuna internetiühenduse kvaliteet ja kättesaadavus on eri piirkondades erinev. Pakutavad võimalused ja uued teenused on koondunud suurematesse keskustesse, info uute teenuste kohta ei jõua inimesteni.
- Teenuste väljatöötamisel on vähe arvestatud erivajadustega inimestega, nt on vähe vaegnägijatele mõeldud, samuti aga ka võõrkeelseid internetilehekülgi ja e-teenuseid.
- Infot on palju ja see on killustatud: massiivne infovoog põhjustab tähelepanu hajumist ning viitab vajadusele osata eristada mitteolulist infot olulisest. Probleem võib seetõttu olla teenuse või infoallika kasutajate väike arv, mistõttu ei teki tarbijaid.
- Puuduvad motivatsioon ja oskused arvutit ja internetit kasutada. E-lahenduste väljatöötamisel ei ole sageli silmas peetud kasutajasõbralikkust, mistõttu eelistatakse muid teenuse kasutamise viise.
- Usaldus elektrooniliste info- ja teenuseosutamise kanalite vastu võib olla madal. See on seotud üha rohkem kõlapinda leidvate küberturvalisuse teemadega (identiteedivargused internetis, viirused jne).

“Rahvusvahelistumise puhul ütleb meie kogemus, et toimiv globaalne infovahetus eeldab ühtsete infovahetuse standardite olemasolu ja kasutamist. Vastasel juhul on info saamine ja andmine vähem tulemuslik ning juhuslikum. See tähendab näiteks seda, et listikirjades ja foorumites järgitakse ühtseid privaatsuse, turvalisuse ja andmete kvaliteedi nõudeid.

Allan Päll (EÜL)

”

Vabaühenduste tegevust mõjutavad infoühiskonna trendid



Muutuvate oludega kohanemiseks tuleb vabaühendusel mõelda, kuidas hallata riske ja kasutada ära võimalusi loovad olukorrad, samuti, kuidas vältida eespool kirjeldatud barjääre või nendega toime tulla. Järgnevalt on välja toodud olulisemad infoühiskonna trendid, mis vabaühenduste tegutsemist mõjutavad.

Trend 1. (Info)tehnoloogia areng

Järjest suurem osa meie igapäevastest tarbeesemetest lülitub internetti, olles võimelised andmeid koguma, salvestama ja vahetama.

IKT valdkonna kiire areng viimasel kümnendil tähendab, et suur hulk tehnoloogiat on jõudnud arendamisfaasist masskasutusse¹². Infotehnoloogia arengus on saanud määravaks aeg ja selle efektiivne kasutus. Seetõttu on süvenenud ka *multitasking*, st inimene teeb mitut asja samal ajal (nt kõneleb ja suhtleb ka virtuaalkeskonnas)¹³.

Sellel seoses on üks olulisi lähituleviku suundumusi asjade internetti lülitamine (seda nimetatakse ka "asjade veebiks"), mis tähendab, et järjest rohkem igapäevaseid esemeid, nagu telefonid, autod, kodumasinad, riided ja isegi toiduained, ühendatakse traadita internetti ning nad suudavad andmeid koguda ja vahetada. Lisaks internetiga ühendamisele peavad "asjad" olema võimelised andmeid vahetama ja tõlgendama – oma kohustusi ära tundma¹⁴.

Asjade veebi kõrval on teiseks olulisemaks tehnoloogiliseks suundumuseks **suurandmete** (inglise keeles *big data*) areng. Need tekivad, kui riigid ja ettevõtted koguvad eri tehnoloogilisi lahendusi kasutades inimeste ja nende käitumismustrite kohta infot, mille tulemusel tekivad hiigelsuured andmekogud. Keeruliste seostega andmehulkade kogusid on raske töödelda traditsiooniliste vahenditega, kuid nendes sisalduv teave võimaldab teatud sündmusi paremini ette näha ning tegevust plaanida. Et suurtest andmekogudest avalikkusele (sh vabaühendustele) rohkem kasu oleks, on eesmärk andmed uute teenuste ja toodete loomiseks vabasse kasutusse anda.

Suurte andmekogude vabaks andmine on olnud seega kolmanda arengusuuna toetaja ning loonud või-

12 Eesti Arengufond (tööversioon 20.02.2013).

13 Paju 2007.

14 Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Tehnoloogia on võimaldanud luua massiivseid andmekogusid, mis sisaldavad infot inimeste ja nende käitumismustrite kohta.

maluse **avatud andmete ehk avaandmete** (inglise keeles *open data*) tekkeks¹⁵. Avatud andmed on kogutud, toodetud või ostetud ning avalikult kättesaadavaks tehtud andmed (sh statistika, kartograafia, transporditeave, uuringute tulemused jne)¹⁶. Avatud andmete kasutamise tulu ja võimalused ilmnevad uute rakenduste arendamisel, valitsuse läbipaistvuse suurendamisel ja ettevõtetele (sh vabaühendustele) uute äri võimaluste loomisel¹⁷. Erinevatel hinnangutel võiks nimetatud info (taas)kasutamise majanduslik efekt Euroopa Liidus olla kuni 140 mld lisanduvat SKP-eurot aastas¹⁸. Andmete vabaks andmise puhul on Eestis tegemist alles arengujärgus algatusega – ligipääs paljudele andmetele ei ole praegu veel võimalik või on piiratud (nt tasuliseks tehtud). Küll aga luuakse hetkel nimekirja andmekogudest, mis võiksid esimeses järjekorras avatud olla või mis tuleks avada. Sellega seoses tasub ka ühendustel mõelda ja märku anda, millised andmed neile olulised on.

Lähituleviku arengud IKTs seostuvad seega peamiselt andmete tõhusama, täpsema ja lihtsama kasutamisega, sellega seotud infosüsteemide koostöövõimega ning mitmesuguste asjade nutikaks muutmisega. Vabaühenduste võimalused seisnevad ennekõike juba väljatöötatud tehnoloogia rakendamises (näiteks teenuste nutikaks muutmisel), milles nähakse Eestile tervikuna suurt potentsiaali¹⁹. Teisalt tekib nendel ühendustel, kes ise andmete kogumisega tegelevad, võimalus neid andmeid lisandväärtuse loomiseks taaskasutada anda.

Vabaühenduste jaoks toob ülalkirjeldatud trend kaasa ligipääsu järjest suurenevale infohulgale. Internet loob unikaalse võimaluse distantsist sõltumata oma kogemusi jagada ja arvamusi vahetada. Tehnoloogia areng ja massiline kasutuselevõtt loob vahendeid, mille kaudu sõnumit edastada (*online*-info olemasolu, sotsiaalvõrgustikud jms). See tähendab, et vabaühendusele on **üha olulisem pöörata tähelepanu sellele, kust ja kuidas leida enda tegevuse tarbeks usaldusväärset ja asjakohast infot**. Sama puudutab ka oma sõnumi levitamist. Ühest küljest on varasemast rohkem võimalusi saavutada oma tegevusega suurem mõju – viia infot oma tegevuste kohta nt rahastajate, konkreetse sihtrühma või suurema avalikkuseni. Massiivse infohulgaga seostuv **probleem on aga tähelepanu hajumine ja olulise info mitteolulisest eristamise keerukus**, mida põhjustab ka info muutumine järjest meeletatuks (s.o "*infotainment*"). Infoajastul kujunevad seega vajalikuks andmete otsimise, prioriseerimise ja usaldusväärse hindamisega seonduvad oskused.

Suurte andmekogude vabaks kasutamiseks andmine on loonud kogutud info taaskasutamise võimaluse.

Eneseanalüüsi küsimused

- Kas oled analüüsinud oma organisatsiooni IKT vajadusi ja nendega seotud eesmärgi?
- Kui hõlpsasti on sinu pakutav info vabaühenduse tegevuse kohta leitav (nt on viiteid partnerorganisatsioonide veebilehekülgedel)?
- Kas oled küsinud võrgustikult, millesse su organisatsioon kuulub, mida nemad sinu avaldatud kommunikatsioonist ootavad/vajavad?
- Kas pöörad tähelepanu info kvaliteedile – nii selle omale, mida ise kasutad, kui ka sellele, mida paned internetti enda ühenduse kohta (nt kuidas tuvastad, et tegemist on usaldusväärse allikaga või kuidas leida kõige asjakohasemat infot)?
- Millised on sinu IKT kasutamisega seotud riskide haldamise meetmed? Kas ja kuidas on tagatud isikute andmete kaitse ja teenuse järjepidev toimimine?

15 Andmete avalikku kasutusse andmist toetab avatud valitsemise partnerluse (inglise k Open Governance Partnership) initsiatiiv, millega on liitunud ka Eesti. Tegemist on rahvusvahelise algatusega, mille eesmärk on rakendada tehnoloogilistest arengutest tulenevaid võimalusi võimu ausamaks, läbipaistvamaks ja avatumaks teostamiseks, sh ka paremaks suhtluseks kodanike ja ühendustega.

16 Eesti Arengufond 2012b: 94; National Intelligence Council 2012.

17 Riigikantselei 2012: 7.

18 Eesti Arengufond 2012b: 94.

19 Eesti Arengufond 2013: 10; Eesti Arengufond 2009: 18

Digilõhe jätab inimesed infosulgu, ei võimalda neil aktiivselt osaleda ühiskonnaelus ega tarbida vajalikke teenuseid.

Trend 2. Digitaalse lõhe vähenemine

Üheks infoühiskonna tunnuseks on uus sotsiaalne kihistumine selle põhjal, kellel on hea juurdepääs informatsioonile ning kellel see võimalus puudub²⁰. Infoühiskonna arengu suur probleem on seega digitaalse lõhe teke, mis puudutab kõige otsesemalt inimesi, kes tehnoloogia arenguga aeglasemalt kaasas käivad. Globaalne trend viitab **digitaalse elustiili levikule** ning sellega seotud digitaalse lõhe vähenemisele. Kui 2002. aastal korraldatud uuring näitas, et interneti mittekasutajaid on Eestis 15–74-aastastest 607 000 inimest (ehk ca 58% elanikest)²¹, siis 2013. aastal avalikustatud andmete alusel oli see arv 290 000 ehk umbes kümne aastaga on nende arv rohkem kui poole võrra vähenenud²². Eesti väikest rahvaarvu silmas pidades on siiski endiselt tegemist olulise probleemiga, mille ignoreerimisega distantseeritakse suur osa inimesi aktiivsest ühiskondlikust osalusest või võimalusest tarbida vajalikke teenuseid²³.

Rahvusvahelised uuringud viitavad, et digitaalne lõhe sõltub ennekõike kahest tegurist: sisetulekust ja haridusest²⁴. Eestis läbiviidud uuringute tulemusel on selgunud, et peamisteks IKT kasutamist takistavateks barjäärideks on juurdepääsu (arvuti, internetiühenduse), oskuste ja motivatsiooni puudumine²⁵. Infoühiskonnas on seega oluline kasvatada inimeste oskusi, teadmisi ja teadlikkust erinevatest infole juurdepääsu võimalustest. Teadlikkuse suurendamisele saavad kaasa aidata ka vabaühendused, näiteks pakkudes koolitusi ja nõustamist.

Internetikasutajate arvu suurenemine tähendab vabaühenduste jaoks üha suurenevat võimalikku tarbijaskonda ja sihtrühma, kelle hulgas oma sõnumit levitada.

Arvuti- ja internetikasutajate arvu suurenemine maailmas (sh Eestis) tähendab **vabaühenduste jaoks teenuse või toote üha suurenevat võimalikku tarbijaskonda ja sihtrühma**, kelle hulgas oma sõnumit levitada või kelle huve kaitsta. Trend näitab võimalust tugineda toodete-teenuste pakkumisel ning sihtrühma ja partnerorganisatsioonidega suhtlemisel elektroonilistele suhtluskanalitele, mistõttu on lihtsam lähtuda kasutaja vajadustest, luua uusi kontakte ning rakendada uusi kaasamise viise²⁶. Näiteks on senisest lihtsam anda välja kogukonna ajalehte, teha uudiskirju, kajastada kogukonnas toimuvaid sündmusi videos, teha blogipostitusi ja osaleda foorumitel. Tõhusam kaasamine on ennekõike oluline aga just huviesindusega tegelevate ühenduste jaoks, kuivõrd see on suuresti seotud nende tegevuse ja seisukohtade kujundamise läbipaistvusega.

NÄIDE: Rahvakogu protsess

Aadressil www.rahvakogu.ee oli kõikidel inimestel väga lihtsalt võimalik konkreetset teemat sõna võtta ja oma arvamust avaldada. Kuigi osaleda oli võimalik ka tavaposti teel, esitati valdav osa arvamustest internetis. Kogutud ettepanekuid ja arvamusi analüüsisid eksperdid ning arutelupäeval rahvalt heakskiidu saanud ettepanekud esitati seadusemuudatuste tegemiseks Riigikogule.

Elektroonilised suhtluskanalid kujutavad inimeste ja ühenduste jaoks olulist (lisa)võimalust ennekõike siis, kui füüsilise kontakti saamine on teatud põhjustel raskendatud (asutakse geograafiliselt hajutatult, äärealadel, samuti kui inimeste liikumine on teatud puude tõttu raskendatud). Kuigi inimeste digitaalne kirjaoskus pidevalt pareneb, kasutavad eriti noored interneti pigem meelelahutuse tarbimiseks. See tähendab, et hoolimata arvuti ja interneti kasutamise oskustest ei pruugi tänapäeva noor olla suuteline ajama ametlikke asju interneti vahendusel (nt andma digiallkirja). Uuringud näitavad madalat üldist teadlikkust riigi ja KOVide pakutavatest e-teenustest²⁷.

Kuigi paljud noored kasutavad interneti iga päev, ei pruugi neil olla piisavalt teadmisi, kuidas nt suhelda interneti abil riigiga või tarbida soovitud teenust.

20 Business Dictionary.

21 Kalkun ja Kalvet 2002: 7

22 Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

23 Vt ka Kalkun ja Kalvet 2002: 6.

24 OECD 2010: 5.

25 Pruulmann- Vengerfeldt ja Kalvet 2008: 28; vt ka Kalkun ja Kalvet 2002.

26 NCVO 2007.

27 AS EMOR 2012.

Arvestades seega fakti, et digitaalne lõhe kui sotsiaalne probleem siiski eksisteerib, on vabaihendustel võimalik leida oma nišš turul, pakkudes teenusena näiteks arvuti- ja internetikasutamise koolitusi. Vabaihendustel on sageli ka suurem võimekus luua kontakt nende sihtrühmadega, kes on muul põhjusel ühiskonnas tõrjutud (vanemaelised, töötud ja vaesed, inimesed, kes ei räägi eesti keelt emakeelena ja on eestikeelsest inforumist sageli välja lõigatud, koduvägivallaohvrid jne). Sageli on just ühendustel nende gruppidega parem kontakti leida ning pakkuda neile koolitust või nõustamist info hankimisel, e-teenuste kasutamisel või ka muude suhtluskanalite leidmisel. Arvuti- ja internetikasutamise koolituste puhul ei tasu tähelepanuta jätta ka noori, kellele oleks vaja just spetsiifilisema suunitlusega teavitus.

Eneseanalüüsi küsimused

- Kas ja kuidas kasutate sihtrühmaga kontakti loomiseks elektroonilisi suhtluskanaleid?
- Kuidas oled uurinud oma sihtrühma eelistusi ja vajadusi suhtlusvahendite ning info esitamise vallas?
- Millised on alternatiivsed vahendid nende inimestega suhtlemiseks, kes ei oska või ei taha kasutada digitaalseid vahendeid?
- Kas elektrooniliste suhtlusvahendite abil oleks sul võimalik läheneda uutele sihtrühmadele või sihtrühma liikmetele?
- Kuidas on tagatud tugi ja teavitus näiteks elektrooniliste ankeetide jms igapäevaste toimingute puhul, mis eeldavad veebi kaudu registreerimist, vormide täitmist vms?

Trend 3. Võimaluste suurenemine liikmete ja huviliste kaasamiseks infoühiskonnas

Digitaalse elustiili levikuga on seotud ka n-ö internetipõhised kogukonnad, mis ühendavad eri geograafiliste paikkondade sarnaste väärtustega inimesi ja ühendusi. Võrgustumine võimaldab vabaihendusel kasutada teiste võrgustikuliikmete abi siis, kui on vaja koguda laiapõhjalisemat taustinfot ja leida liitlasi. Sel viisil kujundatud seisukohtadel on suurem argumentatsioonijõud (läbirääkimistel riigi või kohaliku omavalitsusega, kus rahvusvahelist tasandit kasutades on sageli suurem tõenäosus lahendada ka kohalikke probleeme).

Tänu uutele veebirakendustele saab inimene lihtsalt luua sideme kogukonnaga, mille tegevuses ta soovib osaleda. Virtuaalne kogukond võib olla kas huvipõhine või seotud mingi piirkonnaga (näiteks kodukandiga). Lisaks virtuaalsetele suhtlusvõrgustikele kasutavad kogukonnad sageli lisaks ka silmast silma kohtumisi (külaseltsid või linna asumiseltsid on sageli loonud lisaks ka füüsilisi kogukonnakeskusi). E-keskkonnas on tihti peale aga lihtsam ja kiirem infot vahetada, arutelusid pidada ning ühiseid otsuseid teha.

Kuna uute ühenduste loomine ja kontaktide sõlmimine internetis muutub järjest lihtsamaks, siis on väljendatud ka arvamust, et traditsioonilised võrgustikud hakkavad tähtsust kaotama ning võim ja otsustamine liiguvad üha enam internetipõhisesse võrgustikesse. Uued infokanalid (nt blogid, foorumid ja sotsiaalmeedia) aitavad sellele kaasa, võimaldades mitmepoolset suhtlust. Vastupidi vanadele infokandjatele on uues meedias info vastuvõtjal aktiivne roll – ta saab suhelda, vaielda, täiendada ja teisi võrgustiku liikmeid mõjutada.

Sotsiaalmeedias on oluline roll sõnumi atraktiivsusel.

Interaktiivsuse võimaldamine on kaasa toonud selle, et võrgustiku liikmete mõju on võrdsema kaaluga. Oluliseks muutub usalduse loomine kontekstis, kus alati pole täpselt teada, kes konkreetse (virtuaalsesse) võrgustikku kuulub. Info

usaldusväärsus ja asjakohasus võimaldavad aga haarata laiemat ringi kaasamõtlejaid. Samas on ennekoike sotsiaalmeedias sõnumi atraktiivsusel väga suur roll, kuna üks suurimatest väljakutsetest on n-ö infoläveni ületamine – keerukas on formuleerida sõnumit, mis on suunatud väga laiale auditooriumile, aga kõnetaks samas siiski olulisemat sihtrühma. Sõnumi sihistamisel on oluline ka infokanali valik. Sinu ühenduse blogi või Facebooki-lehte ei pruugi paljud teada ega külastada. Kui eesmärk on luua laiemat avalikkust hõlmav ühiskondlik debatt, siis tasub kaaluda aramusartikli esitamist juba toimivatesse aramusportaalidesse (nt Postimees, ERR).

Võrgustumine võimaldab vabaihendusel koguda võrgustikuliikmete kaudu laiapõhjalisemat taustinfot ja leida liitlasi.

NÄIDE: Meie.tallinn.ee ja Kylaudis.ee

Meie.tallinn.ee on keskkond, mis mõeldud Tallinna asumite ehk linnaosade inimestele, et vahetada infot ja otsida kaasamõtlejaid ning koos midagi kasulikku algatada. Kylaudis.ee keskendub maapiirkondade uudistele, mis ongi mõeldud just kodukandi inimestele ja sageli ka nende endi tehtud.

Viimastel aastatel on tekkinud (ja ka Eesti ühendusteni jõudnud) mitu ülemaailmset algatust ja kampaaniat (tähelepanu on äratanud allkirjade kogumise aktsioonid). Sageli on need väga kindla fookusega, näiteks soovitakse mõjutada ettevõtet looma mõnes tehases paremaid töötingimusi. Eesmärgiks on saavutada tegevuse suurem mõju, kaasates rahvusvahelise koostöö abil võimalikult suurt hulka inimesi. Selliste kampaaniate sagenemise põhjus on osaliselt selles, et tarbijad on muutunud teadlikumaks ning rohkem valikuid tehakse väärtuste, mitte hinna põhjal.

NÄIDE: Let's Do It World

2008. aasta "Teeme ära" prügikoristamise ja vabatahtlike kaasamise kogemus levis Youtube'i kaudu sadade aktivistide ning eri riikides tegutsevate vabatahtlasteni. Video jagamine andis tõuke teistele eestvedajatele ning koristamine sai järgmiste aastate jooksul teoks rohkem kui 100 riigis.

Kuna rahvusvaheliste kampaaniate korraldamine on tänu uutele suhtluskanalitele lihtsam, siis levivad ka n-ö teemapõhised algatused. Inimestel on võimalus valida teema, millega end seostada, algataja, kes selle teemaga aktiivsemalt tegutseb, ning tegutsemise tasand kohalikust globaalseni. Seega, tänu infoühiskonna võimalustele võib igaühel saada aktivist. Oht seisneb taas info ja võimaluste paljususes, mis võib tekitada olukorra, kus ühendus (või ka inimene) soovib osaleda mitmes algatuses või mitme võrgustiku töös, mistõttu võib sellel kokkuvõttes olla väike mõju. Ka võib (virtuaalsete) võrgustike tegevuses osalemine teatud juhtudel palju aega nõuda. Seetõttu peaks iga ühendus hindama võrgustikuga kontakti hoidmisse panustatava töö mahu ning võrgustikku kuulumise võimaliku kasu suhet.

NÄIDE: avaaz.org

Tegemist on kogukonnaga, kus eestvedaja reageerib kohalikule probleemile või sündmusele, teavitades sellest oma veebilehe ja sotsiaalmeedia kaudu, kaasates kampaaniasse globaalset kodanikuühiskonda ning kogudes allkirju ja raha.

Eneseanalüüsi küsimused

- Kas oled teadlik vabatahtlastest (teistes riikides), kes tegelevad sarnaste teemadega ja kel on sarnased huvid? Kas saaksid neilt midagi õppida? Kas suudad neile oma ühendust tutvustada ning teistes keeltes infot pakkuda?
- Kuidas mõjutaks rahvusvaheline koostöö sinu huvikaitsetegevusi Eestis?
- Kas su organisatsioonil on välisriikides "fänne" – endisi töötajaid, toetajaid või vabatahtlikke, kellega saaksid e-kanalite kaudu ühendust pidada ning kes võiks aidata leida koostöökontakte?
- Millised on peamised interaktiivsed suhtluskanalid, kus sinu ühendus saab aktiivselt osaleda? Mis eesmärgi need täidavad? Kas oled teadlik teistest veebilehtedest, mille kaudu sinu kohta käivat infot jagatakse või sellele viidatakse?
- Kas sinu organisatsioonis on piisavalt inimesi, kes suudavad infovahetust korraldada, seda järjepidevalt teha ning aktiivselt dialoogis osaleda?

Trend 4. E-teenuste tähtsuse kasv

Prognooside kohaselt teenuste osatähtsus Euroopa majanduses järgmise 15–20 aasta jooksul pigem suureneb ning järjest rohkem tuginevad valitsused teenuste osutamisel vabaihendustele²⁸. Põhjuseks on vabaihenduste suurem organisatsiooniline paindlikkus, parem juurdepääs sihtrühmale ja kontakt sellega²⁹. Samuti otsib riik avalike vahendite vähenemise tõttu järjest aktiivsemalt partnereid, kes suudaksid pakuda soovitud teenust optimaalsete kuludega. Eestis nähakse eriti suurt potentsiaali tervishoiuga seotud teenustes, kuna terviseteenuste nõudlus kasvab globaalselt koos elanikkonna vananemisega³⁰.

Teenuste tähtsuse kasvu ja infoühiskonna arengu koosmõjul tekib vabaihendustel järjest suurenev **võimalus tulla välja nutika teenusega**, rakendades IKTd konkreetse teenuse disaini juures. IKT pakub võimalusi lähtuda teenuse kujundamisel kasutaja vajadustest ja eelistustest, st muuta teenus kasutajakeskseks. Teenuse pakkuja seisukohast võib see küll muuta teenuse mõnevõrra keerukamaks, kuid võrdsurve diferentseerida teenust vastavalt tarbija individuaalsetele vajadustele ja soovidele muutub suure tõenäosusega järjest tugevamaks (seda ka avaliku ja äri-sektori pakutavate teenuste puhul).

Suurenevad kommunikatsioonivõimalused loovad eeldused saavutada parem kontakt sihtrühma liikmetega, kellele teenus on mõeldud. Kindlasti jääb teenuseid, mille puhul füüsiline kontakt teenuse osutaja ja tarbija vahel on vajalik – sel juhul saab elektroonilisi vahendeid kasutada inimeste teenuse olemasolust teavitamiseks või nende suunamiseks teenuse osutaja juurde. Eelnevalt kirjeldatud trendi (trend 3) koosmõjul tekib ka senisest **rohkem võimalusi luua piiriüleseid teenuseid**, mida saab pakuda interneti vahendusel.

Nimetatud trend võib vabaihenduse jaoks kaasa tuua vajaduse teha rohkem koostööd erasektoriga. Võttes arvesse ka enne kirjeldatud tehnoloogia arengu ja digitaalse elustiili leviku, muutub teenuste pakumisel **koostöö üha lihtsamaks, samas ka järjest olulisemaks** (seda nii vabaihenduste endi kui ka eri sektorite vahel). Sektorite koostöös tekib suurem võimalus sotsiaalseks innovatsiooniks, mille eesmärk on pakuda sotsiaalprobleemidele uudseid lahendusi. Lisaks võimaldab koostöö ühendusel spetsialiseeruda, jagada ressursse ja teadmusi. Nimetatud trend toob aga kaasa ka **kasvava konkureerimise** erasektori ettevõtete ja seab järjest kõrgemad nõudmised teenusepakkujate professionaalsusele.

Eneseanalüüsi küsimused

- Millised on su organisatsiooni võimalused pakuda teenust ja leida endale teenusepakumises spetsiaalne nišš?
- Kuidas saaksid IKT (e-kanali) abil muuta teenuseosutamise tõhusamaks ja kasutajasõbralikumaks?
- Milliseid võimalusi näed koostöös era- ja/või avaliku sektoriga mingi teenuse disainimisel?

Eeltoodust nähtub, et IKT kasutamisega kaasneb ühenduste jaoks olulisi võimalusi, kuidas oma tegevust tõhusamaks, kvaliteetsemaks ning lihtsamaks muuta. **Infoühiskonna arenguga seonduvad samas aga ka mõned riskid**, millega peavad tegelema kõik IKTd rakendavad organisatsioonid (sh vabaihendused). Olulisemate märksõnadena võib seejuures välja tuua infoturbe, isiku identiteedi, andmete ja privaatsuse kaitse; samuti teenuse osutamise järjepidevuse tagamise olukorras, kus e-keskkond ei toimi. Elektroonilised teenused jm lahendused seostuvad seetõttu paljude inimeste jaoks hirmude ja ebatervisusega. Ebasoodsate tingimuste koosmõjul võivad nimetatud riskid ka realiseeruda, mistõttu peab iga organisatsioon (sh vabaihendus), kes IKTd kasutab, pöörama tähelepanu küberturvalisusele ning tegelema süsteemselt riskide ennetamise ja haldamisega.

IKT võimaldab kujundada teenust kasutajakeskseks, kiiremaks, pakkuda seda piiriülevalt ning hoida kokku kulusid.

Infoühiskonna riskide ennetamisega peavad peale riigi tegelema ka organisatsioonid ja üksikisikud.

28 Oxford Research A/S 2010; vt ka Atack 1999: 855–864.

29 Atack 1999: 860.

30 Eesti Arengufond 2013: 18–19

Tegutsemissoovitused vabaühendustele

Tegutsemissoovituste eesmärk on teadvustada infoühiskonna mõjust tingitud arenguvajadusi ja anda praktilisi näpunäiteid, kuidas ennetada võimalikke probleeme ning ära kasutada võimalusi.

- 1. Koos IKT lahenduste kasutuselevõtuga panusta IT-oskuste täiendamisse oma organisatsioonis.**
Mõttele, kas tasuvam on palgata või koolitada välja ühenduse IT- (n-ö uue meedia) spetsialist või oleks võimalik sellist pädevust sisse osta ning mitme ühendusega koos rahastada.
- 2. Mõttele, kuidas luua oma ühenduse avaldatava ja seda puudutava info vastu usaldust – tööta välja n-ö kvaliteedimärgid.**
 - Viita analüüside, seisukohtade ja eksperdiarvamuste koostamisel usaldusväärsetele ja asjakohastele allikatele.
 - Näita, et oled kursis olulisemate valdkondlike arengutega riiklikul (aga ka globaalsel) tasandil, jälgi selliste asutuste infovoogu, kes on huvikaitstes sinu peamised partnerid.
 - Näita kuuluvust ja panust olulisematesse valdkondlikesse võrgustikesse.
 - Taga ühenduse tegevuse läbipaistvus (avalikusta ühenduse tegevuse aastaaruanded, hoia avalikust kursis projektide arengutega).
- 3. Mõttele, kuidas sinu ühenduse edastatav info eristub muust infovoost.**
 - Muuda ühenduse kohta käiv info võimalikult kergesti leitavaks, nt kasuta oma organisatsiooni puudutava info levitamiseks rohkem kui ühte infokanalit (sh partnerorganisatsioonide, teiste vabaühenduste, võrgustike ja katusorganisatsioonide, kohalike omavalitsuste jne veebilehti).
 - Kui sihtrühm on väike, siis on lihtsam sõnumit sihistada. Suurema sihtrühma puhul peab arvestama "laiema" sõnumi ja mitmekesisemate infokanalite kasutamise, kuna liikmete vajadused ja võimalused on erinevad.
 - Muuda oma organisatsiooniga suhtlemine inimestele võimalikult lihtsaks, võimalda neil suhelda organisatsiooniga eri vahendite abil (nt e-posti, telefoni, internetikeskkonna, tekstisõnumi abil).
 - Jälgi, et sihtrühma oluline osa ei oleks infokanalite valikute tõttu infosulus / infost eraldatud.
 - Muuda ühenduse koduleht atraktiivsemaks ja investeeeri selle disaini (eriti kui tegeled toodete või teenuste müügiga). Selleks leia kodulehe jaoks sobivad värvi- ja kujunduslahendused. Kasutada soovitataks rahulikke (silmi mitteärritavaid), kuid efektseid värvikooslusi (kasvõi pastelsed eri tooni rohelised + beežid, taevavärvid). Väldi musta, kuna tumedad toonid kutsuvad esile negatiivsust. Valged toonid ja nende kombinatsioon teiste heledate värvidega tekitavad aga ükskõiksust ja igavust. Kui endal häid mõtteid ei ole, siis palka professionaal.³¹
 - Facebooki, blogipostituste ja meililistide kasutamine on hea võimalus edastada operatiivselt infot paljudele. Samas ei tasu neid infokanaleid üle koormata ja postitusi teha liiga sageli. See soodustab tähelepanu hajumist ning on üsna tõenäoline, et varasemad postitused jäävad seetõttu tähelepanuta. Kehtesta reegel, kui sageli postitusi tehakse.
 - Jälgi aeg-ajalt, kui palju on su postitusele reageerijaid (saabunud vastuseid e-posti teel, kommentaare, sõpru ja jagamisi Facebookis, samuti tasub jälgida kodulehe külastajate arvu trendi ja kodulehel viibitud aja pikkust).
- 4. Kasuta IKT võimalusi suurendamiseks organisatsiooni tegevuse tõhusust.**
 - Mida rohkem kasutad ärimudelit ühenduse omatulu teenimiseks, seda olulisem on valida organisatsiooni jaoks sobiv majandustarkvara, mis võimaldab teha äri- ja kliendisuhete analüüsi. Hea majandustarkvara peab vastama sinu organisatsiooni tegelikele vajadustele, st ei ole mõtet soetada kallist tarkvara, mille funktsionaalsusest sa suuremat osa ei kasuta või mille litsentsiuuendused

31 Küts 2011.

nõuavad liiga palju raha. Samuti ei tohiks tarkvara (sh selle uute versioonide) juurutamine võtta väga palju aega.

- Korralda rohkem koosolekuid e-kanalites (kasuta nt Skype'i või Adobe Connecti, s.o vabavara koosolekute pidamiseks).
- Vähenda ärajäävate kliendikohtumiste arvu, kasutades nt tekstisõnumeid kohtumiste kinnitamiseks ja meeldetuletuseks.
- Kasuta IKTd info kogumiseks, haldamiseks ja tulemustest teavitamiseks; kogu informatsiooni tegevuse seireks ja tulemustest rahastajatele teatamiseks.
- Loo kaugtöö tegemise võimalused (kontoriväline juurdepääs serverile ja e-postile, videokonferents, Skype jne). See võimaldab töötajatel paindlikumalt töötada, annab uusi võimalusi värvata vabatahtlikke ning pakkuda atraktiivsemat töökeskkonda.
- Investeeri võimalusel raamatupidamistarkvarasse, mis võimaldab koondada andmeid tulude, kulude jm andmete kohta ning neid lihtsalt jälgida.

5. Kasuta IKT võimalusi organisatsioonivälise (sh rahvusvahelise) suhtluse edendamiseks.

- Loo ja hoiu käigus ühenduse koduleht internetis, uudiskirjad vms info aktiivse levitamise kanalid, nt osale ja algata diskussioone sotsiaalmeedia võrgustikes.
- Kontaktide loomine ja võrgustiku töös osalemine nõuab järjepidevat panust. See tähendab, et kontaktide hoidmisele tuleb aega ja tähelepanu pühendada, kuna hiljem võib neid olla väga raske taastada. Ka sotsiaalmeedias osalemine nõuab lisaressurssi – kui oled kusagil (Facebook, blogipostitused) diskussiooni algatanud, siis tuleb selle ülalhoidmisega samuti tegeleda (vastata küsimustele vms). Loo töötajate hulgas tööjaotus, kes milliste kontaktidega tegeleb või võrgustike kontaktisikuks on.
- Loo kontakte teiste vabaihendustega, kes on sarnaste väärtustega ja kes tegutsevad sarnases tegevusvaldkonnas. Varasem füüsiline kontakt võib sageli hilisemat elektroonilist suhtlust lihtsustada, kuid ei ole otseselt selle eelduseks.
- Jälgi, kas on (ülemaailmseid) algatusi, milles sooviksid ja saaksid kaasa lüüa.
- Oma koostööpartneritega lepi alati kokku konkreetseid kanalid, mille kaudu infot edastatakse ja jagatakse. Vastasel juhul võib sinu ühenduse tegevuse jaoks oluline info kaduma minna või jõuda sinuni liiga hilja.
- Pane tähele konkreetse sihtrühma/kogukonna info vastuvõtmise ja jagamisega seotud vajadusi ning võimalusi (kas tegemist on erivajadustega inimestega; kas piirkonnas levib internet; kas on olemas avalikke interneti kasutamise võimalusi jne). Kuna vajadused muutuvad ajas, siis tegele süsteemselt sihtrühma vajaduste kohta info kogumisega (eriti kui tegemist on huviesindusorganisatsiooniga).
- Huviesindusorganisatsioonina pööra erilist tähelepanu sellele, millist infot edastad sihtrühmale – peaksid suutma teha eeltööd, milline info on usaldusväärne, kvaliteetne ja vajalik. Oluline on huviesindusega tegeleva ühenduse roll info selekteerimisel ja fokuseerimisel. Suure infovoos puhul kasuta elektroonilisi infohaldusvahendeid, mis teevad selekteerimisel ära eeltöö.

6. Võimaluste olemasolul tegele sihtrühmaliikmete IKT oskuste arendamisega, ennekõike selles, mis puudutab sinu organisatsiooni ja sihtrühma liikmete vaheliste infokanalite kasutamist. See lihtsustab ühenduse tööd sihtrühmaga suhtlemisel ja muudab selle tulemuslikumaks, kuna infovahetus muutub kiiremaks ning võimaldab kaasata rohkem arvamusi.

- Korralda võimalusel koolitusi ja tegele süsteemselt teavitusega (milliseid kanaleid kasutatakse, kuidas on korraldatud IT tugi suhtlemisel sinu ühendusega jne).

7. Kasuta IKT võimalusi tagamaks paremat organisatsioonisisest suhtlust.

- Jaga kolleegidega serveri kaudu informatsiooni ja töölaseid andmeid.
- Koosta oma organisatsiooni tööd ja tegevust tutvustavad võtmetähtsusega dokumendid ja taga töötajate juurdepääs neile.

8. Kasuta IKT võimalusi töötajate arendamiseks.

- Julgusta ühenduse töötajaid kasutama interneti selleks, et hoida ennast kursis oluliste arengute ja informatsiooniga.

- Julgusta ühenduse töötajaid jagama oma IKT-alaseid teadmisi ja oskusi – soodusta organisatsioonisisest õppimist, mis on üks kiireim võimalus teadmiste ja kogemuste omandamiseks.
 - Kasuta internetipõhiseid kursusi töötajate oskuste ja teadmiste arendamiseks – selline koolitusmeetod on sageli paindlik, kiire ja soodne.
 - Liitu internetipõhiste informatsiooniresurssidega (nt eriala-ajakirjad, võrgustikud).
- 9. Infoühiskond ja digitaalne maailm on seotud mitmete uute riskidega. Tööta välja ning avalikusta põhimõtted, kuidas haldada oma organisatsioonis küberturvalisusega seotud riske.**
- Aita info abil hirme hajutada, nt selgita, kuidas on tagatud privaatsus ja nende andmete kaitse, mida su organisatsiooni tegevuse käigus kogutakse ja kasutatakse.
 - Suurenda võimalusel sihtrühma teadlikkust elektroonilise suhtlemise/teenuse headest ja kasulikest aspektidest.
- 10. Kasuta IKTd (turvatud veebikeskkondi või andmekogusid) anonüümsust vajavate teenuste pakumisel, nt võivad anonüümsust vajada lähisuhtevägivalla ohvrid, HIV-positiivsed jt.**
- 11. Kasuta tehnoloogiat – nt vikid, sotsiaalmeediat vms kanaleid, et kaasata sihtrühma, rahastajaid jt oma tegevuse kujundamisse.**
- 12. Kasuta IKT võimalusi annetuste paremaks kogumiseks – nt seosta maksete tegemise võimalus oma kodulehega internetis, mis muudab inimestele annetuste tegemise lihtsamaks.**
- 13. Mõttele koos meeskonnaga ja pane kirja IKT arendust puudutav kava.**
- Suuremates organisatsioonides võib see olla eraldi dokument, väiksemates organisatsioonides võib sellele pühendada osa mingist muust plaanist (nt üldine arenguplaan, äriplaan, töötajate arendusplaan, annetuste kogumise plaan, konkreetsete projektide plaanid);
 - Jälgi, et IKT plaani eesmärk oleks toetada organisatsiooni üldeesmärkide saavutamist.

Kasutatud kirjandus

- AS EMOR (2012). Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega 2012.
Tellijä: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, www.mkm.ee/public/Kodanike_rahulolu_riigi_poolt_pakutavate_avalike_e-teenustega_2012_EMOR.pdf (24.10.2013)
- Atack, I. (1999). Four Criteria of Development NGO Legitimacy. *World Development*, 27 (5), lk. 860.
- Business Directory, (11.04.2013)
- Eesti Arengufond (tööversioon 20.02.2013). Nutikas spetsialiseerumine- kvalitatiivne analüüs.
- Eesti Arengufond (2012a). IT + finants. EST_IT@2018 raport infotehnoloogia kasutamisest finantsteenustes.
- Eesti Arengufond (2012b). Väliskeskond 2020: olulised trendid ja nende tähendus Eestile.
- Eesti Arengufond (2009, jaanuar). EST_IT@2018. IKT arenguseire järelused ja poliitikasoovitused.
- Kalkun, M., Kalvet, T. (toim.) (2002). Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused.
Tallinn: Emor ja Poliitikauringute Keskus PRAXIS
- Küts, M. (2011, juuni). E-pood atraktiivseks! Mida sa pead tegema, et rahvas ometi su veebilehelt ostma hakkaks.
Director.
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (MKM), Eesti infoühiskonna arengukava 2020,
infohiskond.eesti.ee/eesti-infohiskonna-arengukava-2020 (15.04.2013)
- National Intelligence Council (2012). *Global Trends 2030: Alternative Worlds*.
- NCVO koduleht: Does ICT matter to you and your organisation?,
www.ncvo-vol.org.uk/advice-support/ict/does-ict-matter-to-you-and-your-organisation (24.10.2013)
- OECD (2010). *Information Technology Outlook 2010 Highlights*.
- Oxford Research A/S (2010). Transversal Analysis on the Evolution of Skills Needs in 19 Economic Sectors. Executive summary, ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=731&furtherNews=yes (24.10.2013).
- Paju, T. (2007, jaanuar). Kuum IT-trend 2007 – see oled sina ise! Director.
www.director.ee/kuum-ittrend-2007-brsee-oled-sina-ise/ (17.10.2013)
- Pruulmann-Vengerfeldt, P. ja Kalvet, T. (jaanuar, 2008). Infokihistumine: interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud. *Praxise Toimetised*, nr 41.
- Pöder, K. (toim.) (2010). Infoühiskond, Tallinn: Statistikaamet
www.slideshare.net/Statistikaamet/infohiskond (15.04.2013).
- Riigikantselei (2012). Eesti tegevuskava avatud valitsemise partnerluses osalemisel,
www.avatudvalitsemine.ee/tegevuskava/ (15.04.2013).
- TNS EMOR (2010). Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega,
www.ria.ee/public/Programm/kodanike_rahulolu_avalike_eteenustega_2010.pdf
- Vabariigi Valitsuse koduleht: Ülevaade arvuti- ja internetikasutusest Eestis 2012, valitsus.ee/et/valitsus/tegevusprogramm/e-riigist-i-riigiks/infohiskonna-arengu-hetkeseis/arvuti-ja-internetikasutus-ees-tis-2012
- Williams, N. and Griffith Gray, M. (2007). Future Focus 3. How will we use new technologies in five years time? NCVO.