

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Evelin Laanejärv

**VANEMAEALISTE LIGIPÄÄSETAVUS
AVALIKELE E-TEENUSTELE LÄÄNE-
HARJU VALLA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn, MA

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Rähn

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Evelin Laanejärv

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade avalikest e- teenustest	6
1.1. Avalikud teenused ja nende digitaliseerimine	6
1.2. Vanemaealiste digipädevus ja avalike e-teenuste kasutamise eeldused.....	9
1.3. Digilõhest tulenevad väljakutsed ja selle leevendamise võimalused	12
2. Uuring Lääne-Harju valla vanemaealiste elanike ligipääsetavusest avalikele e-teenustele.....	16
2.1. Ülevaade Lääne-Harju vallast ja vanemaealistele suunatud hoolekandeesutustest.....	16
2.2. Uurimismetoodika, valimi kirjeldus ja uuringu läbiviimine	17
2.3. Uuringu tulemused	19
2.3.1. Vanemaealiste digipädevus ja valmisolek enesetäiendamiseks	19
2.3.2. Avalike e-teenuste kasutamise kogemused ja kanalid	23
2.4. Arutelu, järeldused, ettepanekud	27
Kokkuvõte	30
Viidatud allikad	31
Lisad	35
Lisa 1. Intervjuu Lääne-Harju valla vanemaealiste elanikega	36
Lisa 2. Intervjuu Lääne-Harju vallavalitsuse sotsiaaltööspsialistiga	38
Summary	39

SISSEJUHATUS

Maailma rahvastik vananeb kiires tempos ning Eesti rahvastik veelgi kiiremini. Aastaks 2035 prognoositakse, et vanemaealised (65aastased ja vanemad) moodustavad elanikkonnast lausa 25% ning aastal 2060 suureneb vastav osakaal 30%-ni. (Sotsiaalministeerium, 2022, lk 26)

Sotsiaalministeerium (2023, lk 17) käsitleb oma dokumendis „Heaolu arengukava 2023–2030“ vanemaealisena inimest, kelle vanus on 65 või rohkem. Sellest lähtuvalt käsitletakse ka käesolevas töös vanemaealistena inimesi vanuses 65+. Nii Statistikaameti kui Euroopa Komisjoni andmestikust leiab digioskuste kvantitatiivseid andmeid vaid vanuserühma 65–74 kohta, mistõttu on mõistlik ka käesolevas töös käsitleda sama vanusevahemikku.

Rahvastiku tervise arengukavas 2020–2030 (Sotsiaalministeerium, 2021, lk 38) on tervise ebavõrdsuse vähendamisel ühe prioriteedina välja toodud kaugteenuste ja e-tervise taristu arendamine, et seeläbi parandada tervishoiuteenuste kättesaadavust ja vähendada ebavõrdsust. See aga eeldab elanikkonnalt head digipädevust. Digitaalmajanduse ja -ühiskonna indeksi (DESI) andmetel on 62%-l Eesti elanikkonnast vähemalt algtasemel digioskused (Euroopa Komisjon, 2021, lk 6).

Digiühiskonna arengukavas 2030 nenditakse, et käesoleval hetkel on väiksemate oskustega, erivajadustega ning võõrast kultuuriruumist pärit inimestel keerulisem teenustele ligi pääseda ja neid kasutada (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2021, lk 20). Digitaalmajanduse ja -ühiskonna indeks DESI (European Commission, 2024) viimased andmed aga näitavad, et Eesti 65–74aastased inimesed jäävad Euroopa Liidu keskmisest tasemest maha nii oma baasdigioskustelt (22,67%, Euroopa Liidu keskmine 28,19%) kui üle baastaseme digioskustelt (5,87%, Euroopa Liidu keskmine 9,44%).

Hetkel puuduvad ühtsed riiklikud standardid ja juhendmaterjalid selleks, et kõigil oleksid võrdsed võimalused kasutada e-teenuseid. E-teenuste loomisel tuleb analüüsida eri sihtrühmade vajadusi ning nende esindajad teenuseloomesse kaasata. Kehtivad reguleerivad dokumendid käsitlevad teemat üldsõnaliselt ning teenuste arendajad ja tellijad ei arvesta ligipääsetavusega piisavalt. (Liister, 2020)

Eesti Inimarengu Aruandes kirjeldatakse SHARE 2015 uuringu andmetele tuginedes (Kalmus *et al.*, 2023, lk 243, 245, 257), et kehvad digioskused mõjutavad oluliselt ka vaimset tervist, seades inimesed kaasaegses ühiskonnas ebavõrdsesse seisu nii sotsiaalse kaasatuse, eneseteostuse kui kodanikuaktiivsuse vaatest. Samas aruandes nenditakse, et Eesti kesk- ja vanemaealiste depressiivsus on üks Euroopa kõrgemaid.

Eelnevast tulenevalt on sõnastatud järgmine uurimisprobleem: vanemaealised võivad vähese digipädevuse tõttu kasutada avalike teenuste saamiseks vähem tõhusaid kanaleid, mistõttu kogetakse ebavõrdsust ja tõrjutust.

Käesoleva töö eesmärgiks on välja selgitada Lääne-Harju valla vanemaealiste elanike digipädevus avalike teenuste kasutamisel ning teha ettepanekud Lääne-Harju valla juhtkonnale vanemaealiste digipädevuse toetamiseks. Selleks on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on Lääne-Harju valla vanemaealiste elanike digipädevus avalike e-teenuste kasutamiseks?
- Milliseid kanaleid Lääne-Harju valla vanemaealised elanikud hetkel kasutavad avalike teenuste saamiseks ja teabe hankimiseks?

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses osas antakse teoreetiline ülevaade avalikest e-teenustest ja vanemaealiste digipädevusest. Töö teises, empiirilises osas kirjeldatakse uurimismeetodit, valimit, uuringu tulemusi ning tehakse ettepanekud.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE AVALIKEST E- TEENUSTEST

1.1. Avalikud teenused ja nende digitaliseerimine

Elukaare jooksul kasutavad kõik kodanikud mõnd avalikku teenust, olgu selleks elukoha registreerimine, dokumendi uuendamine või mõne toetuse taotlemine. Vananeva elanikkonna tingimustes on tõenäoline, et tööeast väljunud inimesed peavad pöörduma avalike teenuste poole ka oma terviseseisundi või abivajaduse tõttu. Kiire elutempo ja kulude kokkuhoiu tingimustes otsitakse sageli lahendusi digitaalsest tehnoloogiast ning erandiks ei ole siin ka avalik sektor, mis osutab oma teenuseid kodanikele ka elektroonilistes kanalites.

Vabariigi Valitsus sõnastab oma määruses avaliku teenuse mõiste järgmiselt „Otsene avalik teenus on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule tema tahtel, sealhulgas eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust“ (Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused, 2017, §2). Avalikke e-teenuseid pakutakse infosüsteemide vahendusel ning suheldes teenuse kasutajaga mõne elektroonilise kanali (nt internet, e-kiri) kaudu (Riigikontroll, 2016, lk 8). See võimaldab kodanikel avalikke teenuseid tarbida aja- ja kohapaindlikult.

Kodanike kokkupuude riigiga (ingl *public encounter*) leiab enamasti aset kolmel peamisel eesmärgil: info vahetamiseks (nt infopäring avalike teenuste kohta), avalike teenuste pakkumiseks (kodaniku või ameti algatusel) ja kontrolli või piirangu rakendamiseks (nt maksude maksmine). Traditsiooniliselt leiab kohtumine riigiga aset ametiasutuses ning kohtumise füüsiline keskkond võib mõjutada nii kodaniku kui ametniku käitumist ja suhtumist. Tekib asümmeetriline suhe tavalise kodaniku ning infot ja seaduslikku võimu

omava ametniku vahel. (Goodsell, 1981, viidanud Lindgren *et al*, 2019, lk 429 vahendusel)

Tänaseks on avalikud teenused lisaks tavapärasele kanalitele kättesaadavad ka elektroonilistes kanalites. „Avalike teenuste roheline raamatu“ järgi on info- ja kommunikatsioonitehnoloogial (IKT) põhinevate teenuste arendamine järjest vähenevate ressursside tingimustes heaks võimaluseks avalikke teenuseid osutada ja arendada kulutõhusalt (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013, lk 2). E-teenused omavad eelist pabermetluse ees, kuna esineb vähem koormavaid toiminguid teenuste tarbijale ning samuti on mõlema osapoole jaoks menetlusprotsess kiirem ja kulud väiksemad (Riigikontroll, 2016, lk 14). Eestis on tänaseks hästi välja arendatud e-valitsuse ja e-tervise süsteemid: internetis saab kasutada kõiki keskvalitsuse ning omavalitsuste teenuseid (Euroopa Komisjon, 2021, lk 16). See tähendab, et avalikud teenused peaksid olema hõlpsasti kättesaadavad ka keskustest kaugematel asuvate piirkondade elanikele.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (2021, lk 17, 21) digiühiskonna arengukava ühe eesmärgina on välja toodud avalike teenuste arendamine ja osutamine moel, mis tagab kõigile võrdsed võimalused digiteenuseid kasutada. Eesmärgiks on ka, et kõik avalikud teenused oleksid inimkesksed ning kujundatud kasutajate vajaduste järgi, arvestades väiksemate digioskustega, erivajadustega ja Eestisse sisserännanute vajadusi. Riigikantselei (2021, lk 32–33) ligipääsetavuse rakkerühma aruandes tõdetakse, et ligipääsetav veeb on ka vanemaaliste ja esmakasutajate jaoks arusaadav, nähtav ja kasutatav ning seetõttu sõltubki ligipääs infole vaid pealehakkamisest ning ei takerdu veebilehe tehnoloogiliste nüansside taha. Kuid analüüsi käigus leiti, et avaliku sektori eri teenuste veebilehed on erineva välimuse ja ülesehitusega, mistõttu kasutaja peab eri keskkondade vahel liikudes pidevalt ümber õppima ja harjuma. Lisaks märgiti, et vaatamata alates 2018. aastast kehtivale kohustusele rakendada ligipääsetavussuuniste standardit WCAG 2.1, ei vasta suur osa avaliku sektori e-keskkondadest ja teenustest veebi ligipääsetavuse nõuetele.

2021. aastal uuris Riigikontroll, kuidas on pärast haldusreformi korraldatud kohaliku omavalitsuse (KOV) teenused endistes keskustes ja nende lähiümbruses. Selgus, et KOV-id hindasid üle kohapealsete teenusekeskuste loomise vajadust ning hiljem on

teenusekohtades töökohti vähendatud. Leiti, et selle asemel oleks vajanud suuremat tähelepanu hoopis e-teenuste arendamine. Mõned vaadeldud KOV-id olid loonud elektroonilise iseteeninduskeskkonna, teised aga polnud e-teenuste osutamisse panustanud. Mitmed KOV-id mõõnsid, et e-keskkondade kasutus oli jäänud loodetust väiksemaks ning nende kasutuse nimel oleks vaja teha rohkem teavitustööd. Pärnu linna esindaja leidis, et harjumuste ümberkujundamiseks on vaja rohkem pingutada, sest näiteks Tõstamaa elanikud on harjunud asjaajamises eelistama vahetut kontakti, mitte elektroonilist keskkonda. (Riigikontroll, 2021, lk 8–9)

Lähiminevikus seostati avalike teenuste osutamist suurel määral kontori külastamisega konkreetsetel ajal, et kohtuda konkreetse riigiametnikuga. Kuid e-valitsuse teenuste kasutamisel asendub ametlik keskkond inimese koduse keskkonnaga. Teadusuuringutes on lünk selles osas, kuidas see muudatus mõjutab kodanike nägemust oma valitsusest ning omakorda valitsuse tajutavat vastutust ja legitiimsust. (Lindgren *et al*, 2019, lk 433)

Nosratabadi jt (2023, lk 1–2) uurisid empiirilistele andmetele tuginedes 27 Euroopa Liidu (EL) riigi digitaalse transformatsiooni sotsiaalset jätkusuutlikkust. Sotsiaalne sidusus on oluline prioriteet tagamaks, et EL-i kodanikud ei jääks digitaalse transformatsiooni protsessist maha ning digitaliseerimise eelised jaguneksid võrdselt, mitte ei süvendaks olemasolevat sotsiaalset ebavõrdsust. Eesti digitaalse transformatsiooni jätkusuutlikkuse indeksiks oli uuringu kohaselt 0,50 ning selle tulemusega asetus Eesti veidi ettepoole Euroopa Liidu keskmisest tulemusest, milleks oli 0,49. (Nosratabadi *et al*, 2023, lk 10)

Uuringu tulemuste põhjal tegid autorid EL-i riikide valitsustele järgmised ettepanekud:

- investeerida digitaalsesse infrastruktuuri;
- pakkuda digioskuste koolitusi;
- edendada digitaalset kirjaoskust;
- edendada digitaalset kaasatust;
- investeerida haridusse ja töökohapõhisesse õppesse. (Nosratabadi *et al*, 2023, lk 14)

Peamise probleemkohana tuvastas Eesti avalikke e-teenuseid auditeerinud Riigikontroll, et riigiasutustel on erinevad arusaamad kasutajasõbraliku, kvaliteetse ja tehnoloogia arengut arvestava e-teenuse arendamisest ning mitut vaadeldud teenust oli võimatu kasutada ilma täiendava juhendmaterjalita (Riigikontroll, 2016, lk 3–4). Avalike teenuste

kasutatavuse praktilist aspekti on uuritud ka Hispaanias. Konsultatsioonifirma Prodigioso Volcan (2022, lk 10, 22–23) viis läbi uuringu avaliku sektori digitaalsete toimingute arusaadavusest. Selleks uuriti põhjalikult 40 erinevat digitoimingut ning teostati 1000 elaniku küsitlus. Üle poolte küsitletutest vastas, et eelistab tarbida avalikke teenuseid internetis, tuues peamisteks põhjusteks järjekordade puudumise, toimingu kiiruse ja mugavuse ning kohapaindlikkuse. E-teenuste peamiste miinustena märgiti ära kahtluste lahendamise võimaluse puudumise, isikliku tähelepanu puudumise ning hirmu eksimise ees. Vaid kolmandik küsitletutest vastas, et eelistab avalikke teenuseid tarbida n-ö silmast-silma. Antud uuringu puuduseks võib pidada seda, et vastused ei ole välja toodud vanuserühmade järgi, vaid on üldistavad kogu valimi kohta.

Kokkuvõtteks võib öelda, et kulude kokkuhoiuks ja elanikkonna kiiremaks ja mugavamaks teenindamiseks on Eesti avalikud teenused liikunud digitaalsesse keskkonda ning selle tulemusel on vähenenud traditsiooniline otsesuhtlus riigiametniku ja kodaniku vahel. Üldiselt nähakse seda positiivsena, kuid mõnes piirkonnas võib see eeldada mõningast harjumuste ümberkujundamist kodanike poolt.

1.2. Vanemaealiste digipädevus ja avalike e-teenuste kasutamise eeldused

Mõistmaks avalikke e-teenuseid ja võimalikke raskusi nende kasutamisel, on oluline anda ülevaade vanemaealiste digipädevuse olukorrast, seda mõjutavatest teguritest ning vajalikest eeldustest digitaalsete teenuste kasutamisel.

Digipädevust peetakse tänapäeval üheks elukestva õppe võtmepädevuseks. Digipädevuse lahtimõtestamiseks on võimalik leida mitmeid definitsioone. Euroopa uusimas digipädevuse raamistikus DigiComp 2.2 on välja toodud, et digipädevus hõlmab digitehnoloogiate enesekindlat, kriitilist ja vastutustundlikku kasutamist õppimiseks, tööl ja ühiskonnaelus osalemiseks ning seda määratletakse kui teadmiste, oskuste ja hoiakute kombinatsiooni. Raamistikus DigiComp 2.2 jagatakse digipädevus viieks suuremaks pädevusvaldkonnaks: info- ja andmekirjaoskus, suhtlus ja koostöö, digitaalne sisuloome, turvalisus ning probleemilahendusoskus. (Vuorikari *et al.*, 2022, lk 3–4) Piisavad oskused viies peamises digipädevusvaldkonnas peaksid võimaldama inimestel erinevate digitoimingutega (sh avalike e-teenuste kasutamine) edukalt hakkama saada.

Tehnoloogia aktsepteerimisemudel (ingl *Technology Acceptance Model*, TAM) loodi Davise poolt juba 1986. aastal. Mitme distsipliini vaatenurgast lähtuvalt on tajutav kasulikkus ja tajutav kasutuslihtsus osutunud põhilisteks ja selgejoonelisteks konstruktsioonideks, mis mõjutavad infotehnoloogia kasutuselevõtu otsuseid. Kuigi need pole kindlasti ainsad huvipakkuvad muutujad kasutaja käitumise selgitamiseks, näivad need märgivat keskset rolli. (Davis, 1989, lk 323) Hiljem mudelit täiustati ja loodi ka vanemaealiste tehnoloogia aktsepteerimise mudel (ingl *The Senior TAM* või *STAM*). STAM töötati välja selleks, et ennustada tehnoloogia aktsepteerimist Hongkongi vanemaealiste hiinlaste poolt. STAM-i põhjuslikud tegurid on palju laiemad. STAM-i puhul leiti, et otsest mõju tehnoloogia tegelikule kasutamisele omavad suur hulk muutujaid nagu gerontechnoloogia enesetõhusus, gerontechnoloogia ärevus, hõlbustavad tingimused (sh teadmised, juhendamine ja teiste inimeste toetus), tervise ja tegevusvõime näitajad, sotsiaalsed suhted ning suhtumine elusse ja rahulolusse. (Chen & Chan, 2014, lk 647–648)

Vanemaealiste interneti kasutajate arv Eestis on Statistikaameti (2024a) andmetel järgmine: mitu korda päevas kasutab internetti 59,2% 65–74aastaseid Eesti inimesi, kord päevas või peaaegu igapäev 24,6%. Ent avalike e-teenuste kasutamine eeldab täiendavaid digipädevusi ning vaid arvuti ja interneti kasutamise operatiivsetest oskusest sageli ei piisa. Üheks oluliseks digipädevuseks avalike e-teenuste kaustamisel võib pidada ka infokirjaoskust. Hispaanias läbi viidud avalike e-teenuste arusaadavuse uuringu (Prodigioso Volcan, 2022, lk 34) järgi 79% vastanuist otsib eelnevalt informatsiooni asutuse ametlikult kodulehelt, kuid vaid 25% saadud infost on kasutajatele arusaadav. Peamiste probleemidena nimetati liiga keerulisi ja ebaloomulikke lauseid või tavakeelde mittekuuluvaid sõnu. Ka Eestis leidis Riigikantselei avalikke e-teenuseid analüüsid, et sageli kasutatakse avaliku sektori veebilehtedel tavainimese jaoks keerulist keelt ja termineid (Riigikantselei, 2021, lk 34). Avalike e-teenuste kontekstis vaadatuna on infipädevusel kaks tahku: ühed, kes loovad tekste, ja teised, kes neid loevad ja lahti mõtestavad. Seega on infokirjaoskus ja selge sõnum oluline mõlemale osapoolle.

Nii Euroopa Liidu kui ka Eesti poliitikakujundataje tasandil räägitakse aktiivselt digioskuste omandamise ja avalike e-teenuste arendamise vajalikkusest. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu otsusega (2022) otsusega loodi digikümnendi programm 2030,

kus seati eesmärgiks, et aastaks 2030 oleksid elementaarsed digioskused vähemalt 80% elanikkonnast vanuses 16–74. Statistikaameti (*s. a.*) prognoosi kohaselt moodustab 2030. aastaks 65+ vanuses elanike arv 22% Eesti rahvastikust. Teisteks programmi eesmärkideks on muu hulgas oluliste avalike teenuste 100%-line kättesaadavus internetis ning 100% kodanike juurdepääs e-identimisele. Arengukavas „Eesti digiühiskond 2030“ jagatakse üldeesmärk „Eesti digiväe suurendamine“ neljaks mõõdikuks: eraisikute ning ettevõtjate rahulolu avalike digiteenustega, ülikiire interneti kättesaadavus ja küberruumi vastupidavus küberohtudele (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2021, lk 12).

Kiire side jõudmine kõikjale Eestis on oluline, sest piisav ühenduse kättesaadavus on aluseks ka digilahenduste kasutamisele (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2021, lk 4). Kuid arvuti ja internetiühenduse olemasolust üksi ei piisa avalike e-teenuste pädevaks kasutamiseks. Eestis on 16–65-aastaste elanike hulgas 43% neid, kelle probleemilahendusoskus tehnoloogiarikas keskkonnas on alla keskmise taseme ja kes töö tegemiseks arvutit ei kasuta (sh lihttöölised, töötlevas tööstuses töötajad ja 55+ vanuses inimesed) (Haridus- ja Teadusministeerium, 2015, lk 35).

Kui traditsiooniliselt piisas ametiasutuses isikut tõendava dokumendi esitamisest ametnikule, siis avalikke e-teenuseid kasutades tuleb nii isiku tuvastamine kui allkirja andmine sooritada digitaalses kanalis. Hispaania elektroonilise isikutunnistusega (DNIe) autentimise suurimate miinustena mainisid vastajad vajadust kaarti digitoimingutel füüsiliselt kasutada ning kiibilugeja ja programmide arvutisse paigaldamiseks vajalike digioskuste olemasolu. Kolmandik uuritutest väitis, et vajab autentimismeetodi esmakordsel kasutamisel kõrvalabi: seda saadi nii pereliikmelt kui avaliku teenuse pakkujalt. Kolmandikul esines probleeme digiallkirjaga. (Prodigioso Volcan, 2022, lk 45, 59, 81). Latulipe jt (2022, lk 4–8) uurisid Kanadas täiskasvanuid, kes aitavad vanemaealisi pangandustoimingutega, et mõista lähedaste ja vanemaealiste suhete dünaamikat ja nende koosmõju pangandustoimingutele. Leiti, et kui lähedased maksavad arveid, jälgivad saldot ja kannavad raha üle vanemaealiste nimel, teevad nad seda peamiselt internetipanga kaudu. 59% vastajatest teatasid, et nad teavad vanemaealise inimese internetipanga andmeid.

Kokkuvõtteks võib öelda, et avalike e-teenuste tulemuslik kasutamine sõltub nii internetiside olemasolust, inimese digipädevustest ja hoiakutest kui ka ametlike veebilehtede arusaadavast keelest ja ülesehitusest. Vanemaealistele võib raskusi valmistada veebilehtede liiga erinev struktuur ning madal enesekindlus operatiivsete digitoimingute tegemisel, mistõttu pöörduakse abi saamiseks ka lähedaste poole.

1.3. Digilõhest tulenevad väljakutsed ja selle leevendamise võimalused

Tänapäevane ühiskond on suuresti digitaliseerunud ning need, kes on digitaalse maailma võimalustest kõrvale jäänud, võivad jääda teistega võrreldes ebasoodsamasse seisu ja tajuda sotsiaalset tõrjutust.

Aktiivsena vananemine on tervise, osalemise ja turvalisuse võimaluste optimeerimise protsess, et parandada elukvaliteeti inimeste vananedes (World Health Organization, 2002, lk 12). Seega on igati eeldatav, et vanemaealised osalevad ka digitaalses maailmas teiste eagruppidega võrdväärset viisil. Kuid teoreetilisest kirjandusest nähtub, et nn digilõhe võib seda takistada. Halliks digilõheks nimetatakse nähtust, kus vanemaealised on digitaalses meedias vähem vilunud ja kaasatud kui nooremad inimesed. Esimese tasandi digilõhet mõistetakse kui sotsiaalsete rühmade erinevusi digitaalse meedia omamises, juurdepääsus ja kasutamisel. Teise tasandi digilõhe ulatub kaugemale juurdepääsu küsimusest ja uurib, kuidas oskused (mida nimetatakse ka digikirjaoskuseks) mõjutavad inimeste võimet suhelda digitaalse meediaga viisil, mis vastab nende vajadustele. (Quan-Haase *et al*, 2018, lk 1209) Vananemisega kaasnevad terviseprobleemid võivad jätkuvalt kaasa aidata halli digilõhe tekkele. On leitud, et digitaalselt mitteaktiivsetel eakatel on suurem risk vaimse tervise raskusteks kui nende digitaalselt aktiivsetel eakaaslastel. Halli digilõhe vähendamine võib olla seotud vanemaealiste tervise ja heaolu üldise paranemisega. (Mubarak & Suomi, 2022, lk 3–4)

Friemel (2016, lk 327) uuris interneti mittekasutamise peamisi põhjuseid vanemaealiste seas. Peamised põhjused viitasid murele potentsiaalselt negatiivsete tagajärgede pärast, mis arvati olevat seotud interneti kasutamisega. Seetõttu eeldasid vanemaealised, et internet on keeruline kasutada ja raskesti mõistetakse.

Eesti täiskasvanute oskuste uuringu kokkuvõttes tõdetakse, et IKT oskuste mõõtmine on keeruline ning seetõttu on selleteemalised diskussioonid sageli keskendunud digitaalsele lõhele, mille ühel poolel nähakse IKT kasutajaid ja teisel mittekasutajaid. Tõdetakse, et Eestis pole süvenetud sellesse, mida IKT kasutajad täpsemalt teha oskavad (Haridus- ja Teadusministeerium, 2015, lk 30). Ka Van Deursen ja Helsper (2015, lk 182) leiavad, et sarnaselt teistele elanikkonnarühmadele ei saa ka eakate puhul rakendada digitaalse lõhe raamistikku, mis käsitleb kaasatuse astmete või variatsioonide asemel ainult lünki.

Van Deursen ja Helsper uurisid interneti kasutamist ja mittekasutamist Hollandi vanemaealiste elanike hulgas. Interneti mittekasutajate rühm koosnes peamiselt üle 65-aastastest täiskasvanutest. Tuvastades olulisi erinevusi nii vanemate interneti mittekasutajate kui ka kasutajate vahel leiti, et liiga lihtne oleks pidada kumbagi homogenseks rühmaks, sest erinevat tüüpi vanemad täiskasvanud suhtestuvad internetiga erinevalt. Uuringus järeldati, et olulised erinevused vanemaealiste seas interneti mittekasutamise osas tulenevad soost, vanusest, haridusest, leibkonna koosseisust ja suhtumisest interneti. (Van Deursen & Helsper, 2015, lk 182) Šveitsis läbi viidud uuring kinnitas, et kui inimene on enne pensionile jäämist arvatult kasutanud, on tema tõenäosus olla internetikasutaja ka pärast ligi üheksa korda suurem kui sellel, kes pole arvatult kasutanud. (Friemel, 2016, lk 325) Siit võib leida ka otsese seose hariduse ja digioskuste vahel: kõrgema haridustasemega inimene on enne pensionile jäämist suurema tõenäosusega töötanud ametikohal, mis on eeldanud arvuti kasutamist tööülesannete täitmiseks.

Ka Hispaanias uuriti, kuidas mõjutab digitoimingute tegemist nn digilõhe ning mis on selle põhjusteks. Leiti, et suurim digilõhe ei ole tingitud mitte internetiühenduse, vaid oskuste puudumisest. Koguni 50% interneti mittekasutajatest tõid põhjuseks oskuste, mitte ühenduse puudumise. (Prodigioso Volcan, 2022, lk 6–8). Vanusega seotud digitaalse tõrjutuse leevendamiseks soovivad Heponiemi jt (2022, lk 8) tervishoiu- ja sotsiaalteenuste osutajatel keskenduda tehniliselt stabiilsetele, lihtsalt kasutatavatele veebiteenustele, mis aitavad motiveerida kasutamist eelkõige vanemaealiste seas.

Haridusvaldkonna arengukavas (Haridus- ja Teadusministeerium, 2021, lk 9–10) tuuakse ühe praeguse hetke kitsaskohana välja, et ei ole juurdunud teaduslik lähenemine õppe personaliseerimisele ja toetamisele kogu elukaare jooksul. Lisaks märgitakse veel, et

kõikides eagruppides on ebaühtlane digioskuste omandamise ja arendamise tase. Esmatähtsa tegevusena märgitakse arengukavas „digioskuste arendamine kõikides eagruppides suuremaks digitaalseks kaasatuseks“ (Haridus- ja Teadusministeerium, 2021, lk 27). Heponiemi jt (2022, lk 9) leiavad, et eakatele peaksid pakkuma digitaalset tuge ja koolitusvõimalusi mitte ainult kolmanda sektori organisatsioonid, vaid ka avalik sektor.

Tomczyk jt (2022, lk 1) uurisid vanemaealiste koolitajaid ning järeldasid, et vanemaealiste digioskuste parandamise koolitusi viiakse läbi mitteformaalse hariduse vormis ning see tähendab ka, et koolitajatel puudub formaalne kvalifikatsioon. Ka Haridus- ja Teadusministeeriumi (2021, lk 9) arengukavas tuuakse ühe kitsaskohana välja, et ülevaade täiskasvanute koolitajate kvalifikatsioonist ja koolituse kvaliteedist on puudulik. Eakad vajavad aega uute oskuste õppimiseks ja seda peavad nende juhendajad kannatlikult austama. Seega, kuigi eakate koolitamine on oluline, on ka juhendajate koolitamine kvalifitseeritud IKT-asjatundjate poolt samavõrra oluline (Mubarak & Suomi, 2022, lk 4).

Vanemaealiste tõhusaks koolitamiseks mis tahes erialal, mis nõuab uute oskuste omandamist, tuleks õppekava koostamisel ja koolituste läbiviimisel lähtuda selle vanuserühma vajadusi ja iseärasusi arvestavast praktikast. Haridus- ja Teadusministeeriumi (2015, lk 13) uuringu kohaselt Eestis mõjutavad õppes osalemist vanus, kodune keel ja haridustase. Vanemates eagruppides jääb formaalses õppes osalemine Eestis hetkel oluliselt alla Soome ja Suurbritannia näitajatele. Tambaum (2019, lk 83) avaldab soovitusi luua Eestis pensionieelikute ja vanemaealistega tegelevate professionaalide väljaõppe süsteem.

Üheks võimaluseks vanemaealisi digimaailma kaasata oleks läbi erinevate eakate sotsiaal- ja päevakeskuste. Kuid suur osa vanemaealisi paraku nendesse ei jõua. Pettai ja Kase (2023, lk 12) läbiviidud vanemaealiste olukorra uuring näitas, et sotsiaal- ja päevakeskustel on vähe külastajaid: kõigist vastajatest oli püsikülastajad vaid 1% ja vahel harva külastajad 9%. Uuringu autorid leidsid, et sotsiaal- ja päevakeskustel võiks olla praegusest tähendusrikkam ja olulisem roll ning keskuste tegevuskavad vajaksid kriitilist läbivaatamist ja uuendamist.

Tambaum (2022, lk 37, 40) uuris tänaste seenioritöötajate teadmisi ja hoiakuid. Iga neljas uuringule vastaja oli seiskohal, et kui vanemaealine ütleb, et ta ei vaja digioskusi, siis pole vaja veenda teda vastupidises. Kuid arengukeskkond, kus eesmärgiks pole mitte sotsiaalse muutuse tekitamine, vaid lähtutakse kitsalt vanemaealiste osalejate väljendatud soovidest, peidab endas sotsiaalse väljaarvamise mehhanisme (Formosa, 2011, viidatud Tambaum, 2022, lk 37 vahendusel). 31% seenioritöötajatest arvas, et digioskus ei aita suurendada kontrollitunnet oma elu üle. Tambaum (2022, lk 40) leidis, et seenioritöötajad vajaksid arutelu mõistmaks digimaailma olulisust kõigi kodanike jaoks ning nad peaksid õppima, kuidas vanemaealiste heaolu tõsta digimaailma võimaluste kaudu.

Ühiskonna digilõhe ületamine on pikaajaline ja mitmetahuline ülesanne. See eeldab tegelemist nii seenioritöö tegijate kui ka vanemaealiste endi negatiivsete hoiakutega. Samuti vajaksid mõlemad osapooled paremat arusaama sellest, kuidas võib digipädevus olla vanemaealiste jaoks väärtuslik ning võimaldada suuremat autonoomiat ning kontrolli oma elu üle.

2. UURING LÄÄNE-HARJU VALLA VANEMAEALISTE ELANIKE LIGIPÄÄSETAVUSEST AVALIKELE E-TEENUSTELE

2.1. Ülevaade Lääne-Harju vallast ja vanemaealistele suunatud hoolekandeesutustest

Statistikaameti (2024b) andmetel elas 2024. aasta 1. jaanuari seisuga Lääne-Harju vallas kokku 13837 inimest, kellest 20% ehk 2858 on 65aastased või vanemad.

Lääne-Harju vald, pindalaga 646 km², asub Loode-Eesti rannikul Harjumaa lääneosas. Vald moodustati 24. oktoobril 2017. aastal pärast Eesti omavalitsuste haldusreformi Keila, Vasalemma ja Padise valla ning Paldiski linna liitmisel. Valla administratiivseks keskuseks on Paldiski linn, kus asub ka vallavalitsus. (Lääne-Harju vallavalitsus, *s.a.*-b) Paldiski linna elanike arvuks oli 2024. aasta 1. jaanurari seisuga 4073 inimest (Statistikaamet, 2024b).

Lääne-Harju valla ühe allasutusena tegutseb Karjaküla sotsiaalkeskus, kus osutatakse ööpäevaringset üldhooldusteenust keskmise ja ulatusliku kõrvalabi vajadusega inimestele. (Lääne-Harju vallavalitsus, *s. a.*-a)

Ämari alevikus töötab teine vallavalitsuse allasutus Lääne-Harju valla tugikeskus, mille eesmärgiks on korraldada toimetulekuraskustega inimeste ja perede toetamist. Selleks pakutakse eluruumi- ja resotsialiseerimisteenust ning vältimatut sotsiaalabi (Lääne-Harju vallavalitsus, *s.a.*-a). 2025. aasta alguses on Lääne-Harju vallavalitsus (2025) Euroopa Sotsiaalfondi rahastuse toel käivitanud projekti „Lääne-Harju valla tugikeskuse teenuste laiendamine ja sotsiaalteenuste arendamine,“ mille eesmärgiks on kodu- ja sotsiaaltransporditeenuste kvaliteedi ja kättesaadavuse parandamine, pakkumaks ühtlustatud, vajaduspõhiseid tugiteenuseid eakatele ja erivajadustega inimestele. Plaanis

on pakkuda toitlustust, pesemisvõimalusi ja huvitegevusi. Lisaks luuakse ka päevakeskuse teenus, mille eesmärgiks on edendada ja säilitada suhtlemis- ja tegutsemisaktiivsust läbi mõtestatud tegevuse ja toimetuleku toetamise. Päevakeskuse teenuse tagamine aitab eakatel hoida vaimset ja füüsilist tervist ning vähendab üksildust. (Sert, 2025, lk 2)

Lääne-Harju valla heaolu-uuringu tulemuste järgi on 65+ vanuses elanike jaoks peamiseks infokanaliks, mille kaudu otsitakse infot vallas toimuva kohta, valla ajaleht (47%). Sellele järgneb infokanalina valla koduleht (27%). Ülejäänud otsivad infot sotsiaalmeedia või muu kanali vahendusel. (RAIT Faktum & Ariko, 2022, lk 14)

Lääne-Harju valla vanemaealiste inimeste heaolu vaates võib hetkel suurimaks puuduseks pidada päevakeskuse teenuse puudumist, mille kaudu vanemaealised saaksid arvutialast abi ja nõustamist sotsiaaltöötajalt.

2.2. Uurimismetoodika, valimi kirjeldus ja uuringu läbiviimine

Käesoleva lõputöö raames läbiviidud uuringu aluseks on valitud kvalitatiivne uurimisviis, mis võimaldab käsitleda teavet, mida arvuliselt väljendada on ebaotstarbekas või võimatu. See meetod võimaldab koguda mitmekülgset materjali ning analüüsi käigus selekteerida sellest huvipakkuvaim osa. (Lagerspetz, 2017, lk 112–113) Käesolevas uuringus sobib see meetod eelkõige seetõttu, et vanemaealiste motivatsioon mitte kasutada avalikke e-teenuseid pole uurijale teada, mistõttu pole otstarbekas kasutada valmis vastustega küsimustikke.

Uuringu läbiviimiseks kasutati mittetõenäosuslikku ettekavatsetud valimit, mis sobib raskesti kättesaadavate gruppide uurimiseks sotsiaalteadustes. Uuritavad kaasati ettekavatsetult kindlate kriteeriumide alusel lähtudes uurija teadmistest. (Õunapuu, 2014, lk 142–143) Valimi kriteeriumideks olid vanus 65–74 aastat ja elukoht Lääne-Harju vallas. Statistikaameti (2024) andmetel elas 2024. aasta 1. jaanuari seisuga Lääne-Harju vallas 1611 inimest, kelle vanuseks on 65–74 aastat. Valimi suuruseks planeeriti kuni 10 inimest ning sihtrühmani jõuti läbi Harjumaa Muuseumi ja Lääne-Harju valla raamatukogu. Eelnevalt loodi kontaktid eeltoodud asutuste administratsiooniga ning

küsitl uuringu läbiviimiseks vajalikud nõusolekud ja kontaktid. Ekspertarvamust küsiti ühelt Lääne-Harju vallavalitsuse sotsiaaltöö spetsialistilt.

Intervjuu ehk vestlus andmete kogumiseks valiti seetõttu, et antud meetod võimaldab uurida varjatuid ja tundlikumaid teemasid, mis ei ole küsimustikuga kättesaadavad, võimaldades paindlikkust ning andmekogumise reguleerimist vastavalt küsitlile ja olukorrale. Andmekogumise meetodina kasutati poolstruktureeritud intervjuusid, mis võimaldasid küsimusi paindlikult sõnastada ning küsida täpsustavaid küsimusi. (Õunapuu, 2014, lk 170–171) Seega andis küsimuste selgitamise ja vastuste täpsustamise võimalus antud meetodile eelise vanemaaliste uurimisel. Kõik intervjuud viidi läbi eelnevalt koostatud intervjuu kava järgi silmast silma vestluse teel respondentide kodus, Lääne-Harju valla raamatukogus või Harjumaa muuseumi Paldiski filiaalis. Intervjuu eksperdiga viidi läbi e-kirja teel. Esmalt tutvustas autor end intervjuueeritavatele ning selgitas uuringu teemapüstitust ja eesmärgi. Intervjuueeritavate nõusolekul vestlused salvestati helifailina. Hiljem transkribeeriti need tekstifailiks ja pärast lõputöö kaitsmist audiofailid kustutati. Vestluse salvestamisest ükski respondent ei keeldunud. Intervjuude transkribeerimisel kasutati abivahendina rakendust Tekstiks. Anonüümsuse tagamiseks tähistati respondendid koodidega R1–R8, ekspert on tähistatud koodiga E1. Käesoleva töö lisas 1 on esitatud intervjuukava küsimused, mis on koostatud teooria põhjal ning mille aluseks on uurimuse eesmärk ja uurimisküsimused. Lisas 2 on toodud küsimused eksperdile. Küsimused grupeeriti kahte gruppi. Esimene teemaplokk puudutas küsitlile digioskuste taustategureid ning teises teemaplokis käsitleti avalike e-teenuste kasutamist. Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 08.03.2025–13.05.2025 Intervjuude toimumise kuupäevad ja kestused koos respondentide koodidega on välja toodud eraldi tabelina (vt tabel 1).

Tabel 1. Valimi ülevaade

Respondendi kood	Intervjuu kuupäev	Intervjuu kestus minutites
R1	08.03.2025	27
R2	08.03.2025	51
R3	14.03.2025	29
R4	14.03.2025	21
R5	15.03.2025	28
R6	18.03.2025	32
R7	27.03.2025	31
R8	10.05.2025	40
E1	13.05.2025	–

Valimis osalemisega nõustus seitse naist ja üks mees, kelle vanus jäi vahemikku 65–74 aastat. Valimi puuduseks võib pidada asjaolu, et see koosneb peamiselt naistest, kuid see on seletatav naiste suurema arvuga 65–74 eagrupidis ning meeste väiksema valmidusega tunnustada ja analüüsida oma abivajadust. Intervjuude keskmiseks pikkuseks kujunes 30 minutit, millest piisas kõigile intervjuukava küsimustele vastamiseks, sest vastajate seisukohad olid selged ja konkreetseid.

Andmeanalüüsi meetodina kasutas autor kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille tulemusena valmis struktureeritud tihe kirjeldus uuritavast nähtusest (Õunapuu, 2014, lk 162). Selleks kogutud andmed esmalt kodeeriti ning seejärel need rühmitati vastavalt esile kerkinud olulisematele kategooriatele ja alamkategooriatele. Salvestatud materjal loeti korduvalt läbi ja kategoriseeriti kahte alamkategooriasse:

- vanemaealiste digipädevus ja valmisolek enesetäiendamiseks,
- avalike e-teenuste kasutamise kogemused ja kanalid.

Uuringu tulemuste tõlgendamisel analüüsiti esile kerkinud olulised teemad ning saadud info seostati töös käsitletud teoreetiliste allikatega. Seejärel koostati kokkuvõtte, tehti järeldused ja ettepanekud.

2.3. Uuringu tulemused

2.3.1. Vanemaealiste digipädevus ja valmisolek enesetäiendamiseks

Intervjuu esimeses pooles uuriti vanemaealiste üldist digipädevust ja valmisolekut end selles vallas täiendada. Lisaks selgitati välja intervjuueeritavate haridus, varasemad

töökogemused ning arvuti kasutamise harjumused. Tsitaatides on kasutatud märget /.../ üleliigse teksti välja jätmise tähistamiseks.

Enamusel vastajatest oli omandatud keskharidus (R1, R2, R6, R7) või kõrgharidus (R3, R4, R8). Ainult R5 oli põhiharidusega ning ka ainus, kes ei kasutanud arvutit ega internetti. Enam kui pooled vastajatest osalesid endiselt aktiivselt tööelus ning kasutasid igapäevaselt arvutit ja nutitelefoni. Vaid kaks vastajat olid tööturult väljunud ning nendest üks kasutas arvutit kord kuus pangamakse tegemiseks (R2) ja teine ei kasutanud kunagi (R5). Nutitelefoni ei kasutanud kumbki tööturult väljunu.

Igapäevased arvuti- ja nutitelefoni kasutajad hindasid oma digipädevusi enda vajaduste jaoks piisavateks ning suhtusid positiivselt võimalusse uusi oskusi juurde õppida. Eriti rõhutati valmisolekut täiendada oma tööalaseid digioskusi (R1, R3, R6, R7). „Kui on töö juures vaja, muidugi ma olen valmis osalema ja noh, midagi endale uut õppima juurde.“ (R6). Oma digioskusi hindasid ebapiisavateks ja uute digioskuste õppimisse suhtusid mõnevõrra negatiivselt kaks tööturult väljunut, tuues põhjuseks nii oma vanust (R5) kui mäluprobleeme (R2, R5).

Üks kultuuri vallas tegutsev vastaja tõi välja, et sooviks tuge saada projektitaotluste esitamisel. „Projektide või programmide esitamisega ma ei pruugi hakkama saada adekvaatselt või vähemalt noh, ütleme mõistliku aja jooksul.“ (R1). Teine vastaja (R7), kes tööalasel tegeleb ka infoplakatite kujundamisega mainis, et kindlasti võiks seda oskust parandada. Samuti mainis ta valmisolekut õppida kasutama ChatGPT-d. Ainus digioskusteta vastaja tundis huvi nutitelefoni tundmaõppimise vastu, sest nägi selles potentsiaalset kasu. „Kui, siis ainult noh, telefon. /.../ Jah, vaadata sealt neid asju, siin lapsed möllavad, seal on igasugu uhkeid asju ja kõike, vaataks ikka.“ (R5). Teised väljendasid oma õppimisvalmidust üldsõnaliselt ning mingeid konkreetseid oskusi esile ei toonud. Vaid üks vastaja (R2) jäi uute oskuste õppimise vajalikkuses kahtlevale seisukohale, kuna oli veendunud, et lihtsalt õppides ja oskusi mitte kasutades need kaovad ära. R7 leidis, et peamisteks põhjusteks, miks vanemaealised uusi digioskusi ei omanda, on hirm mitte hakkama saamise ees, tajutava vajaduse puudumine ja teiste abi kasutamisest tekkinud mugavus.

Enamus arvutikasutajatest olid oma oskused omandanud mitteformaalse õppe teel kas mõnel varasemal töökohal või lähedaste abiga. Ainult üks vastaja (R6) oli osalenud rahvaülikooli arvutikursustel eesmärgiga end täiendada ning sedagi mitukümmend aastat tagasi. Üks vastaja kirjeldas pikalt oma töökogemust autotranspordi arvutuskeskuses, kus toimus elektronarvutite üleminek. „Olin nagu nõukogude tegelikkuse ja elektronarvuti vahel. Et kõik see, mis seal arvuti mälus pidi olema, selle siis mina kirjutasin oma nullidele ja ühtedele siis ilusti kirja.“ (R4). Ainult R5 polnud arvutit kunagi kasutanud, kuigi see oli kodus olemas ning soovi korral oleks lähedaste abiga saanud seda kasutada.

Enamus vastajaid suhtusid kahtlevalt vanemaealistele suunatud arvutikursuste tõhususse. Pigem eelistati digioskuste omandamisel individuaalset lähenemist, mis võimaldab rahulikumat tempot. Ainult R6 arvas, et ta eelistaks osaleda pigem koolitusgrupis. Kuna vallas puudus päevakeskuse teenus, pöördus autor valimisse sattunud raamatukoguhoidja (R7) poole küsimusega, milliseid arvutikursuseid on varem korraldatud ning milline oli osavõtt.

Et siin olid mingid kursused, kolm inimest oli õppimas. /.../Huvi on igal juhul vähe. Isegi kui nad esimese hooga tulevad, siis nad natuke proovivad ja kui ei ole oluliselt vaja, eluliselt seda, siis nad lihtsalt jätavad pooleli. /.../ Lapsed on ka, ma tean, et õpetavad aeg-ajalt oma vanemaid, eks. Aga see eeldab seda, et sul on algteadmised olemas. (R7)

E1 oli seisukohal, et õpimotivatsioon ja soov omandada digipädevus peab tulenema vanemaealise isiklikest vajadustest lähtuvalt. Samuti leidis ta, et kui soovitakse individuaalset nõustamist ja toetamist, siis on võimalik teha koostööd koolidega, kuhu vanemaealine on oma soovist teada andnud, ja kool näiteks kogukonna ainetes raames saab õpilasi kaasata vanemaealisi individuaalselt juhendama.

R7 arvas, et vanemaealine vajab rohkem aega oma ebakindluse tõttu. Ta leidis, et koolitusgrupis võiks olla maksimaalselt kolm inimest, kes saaksid rahulikus tempos toimetada ja küsida, vastasel juhul võivad nad väga kiiresti alla anda. R7 tõdes, et koolitust peaks läbi viima koolitaja, kuna temal ei ole oma töö kõrvalt alati aega juhendamise tegeleda.

Selles osas, kas paremad digioskused suurendavad kontrollitunnet oma elu üle, läksid vastajate arvamused lahku. R1 arvas, et tingimata see nii ei ole, sest digioskusteta inimesed võibolla ei oska neist ka puudust tunda. R2 tunnistas, et hetkel ta veel sellele ei mõtle, aga kui järjest enam igapäevaseid teenuseid liigub internetti, siis lõpuks võib probleem tekkida küll. R3 ja R4 ei osanud seisukohta võtta, kuid leidsid, et oma lastelt abi küsimine on täiesti loomulik ning see ei tekita mingeid negatiivseid tundeid. R8 oli teadlik, et Paldiskis tegutseb ka selliseid abistajaid, kes asuvad hoolitsema üksikute eakate eest, soovides vastutasuks inimese korterit. R2 väljendas muret, et raskuste korral pole poja abi alati kättesaadav. R5 tundis, et oma pideva abivajaduse tõttu võib ta olla koormaks oma õele, kes tema nimel internetis asju ajab.

Ma pean küll oma õele jah selles mõttes ikka väga tänulik olema. Iga teine ei teeks ega ei jookseks ega ei tassiks mulle asju, kui tema iga üle päev rohtusi siin taadile, mulle. Tellib kaupa, noh, meil pole ju poodi siin, ja kuhu ma lähen, mul pole käsigi otsas, kes need kotid koju tassib? (R5)

R6 ja R7 väljendasid sügavat muret nende vanemaealiste pärast, kellel puudub piisav digipädevus või valmisolek digitoimingutega iseseisvalt hakkama saamiseks ning kes toetuvad ainult teiste inimeste abile. R6 töötas abistaval töökohal, kus puutus kokku erivajadustega inimestega. R7 oli varem töötanud sarnasel abistaval töökohal nagu R6 ning praegusel töökohal raamatukogus pöörduvad vanemaealised inimesed tema poole kõikvõimalike arvutitoimingute tegemiseks. Kõige sagedasemaks toiminguks, millega R7 vanemaealisi abistab, on kommunaalarvete maksmine ja konto väljavõtete tegemine.

Tähendab, hästi palju vanemaealised ikkagi ei tunne arvutit, ei oska ise arveid maksta ja meile nüüd, meile nad tulevad, et aidake ülekannet teha. Küsin, kas paroolid on kaasas? Nad isegi ei tea, mis paroolid on, eks. /.../ Paljud käivad iga kuu maksmas. Siis võtame konto väljavõtted, nad saavad ju abi, eks. Arveid maksmas, kirju saatmas. /.../ Olen broneerinud näiteks arstiaegu, eks. Meil on siin Digilugu ja siis korterit tahab osta ja vahetada, isegi sellist asja. /.../ Noh, ja siis tuludeklaratsiooni täitnud, eks. Et inimene lihtsalt ei saa ise hakkama. (R7)

Samas on R7 seisukohal, et kuigi vanemaealised ei pruugi vajada sotsiaalmeedia rakendusi nagu Facebook või WhatsApp, siis rahaasjad peaksid olema inimese enda

kontrolli all ning ei peaks laskma teistel oma arvetel toimetada. Samuti leiab ta, et ka lastel ei peaks olema ülevaadet oma vanemate nõ kirsturahast, kuid tõdeb, et see on siiski usalduse küsimus.

E1 leidis, et mitteametlike abistajate roll ühiskonnas on väga oluline ja paljuski välja kujunenud eelnevatel usalduslikel suhetel. Samuti arvas ta, et sotsiaaltöötaja sekkumine võib olla oluline, kui lähivõrgustik hakkab kaduma või ei ole neil aeg-ajalt ressursi.

Üle poole valimis osalenutest hindasid oma digioskusi enda vajadustele piisavaks ning avaldasid valmisolekut midagi uut juurde õppida pigem tööalastest vajadustest lähtuvalt ja individuaalse lähenemise teel. Alla poole hindasid oma oskusi kasinateks. Tugevama sotsiaalse närviga vastajad, kes olid töötanud abistavates ametites, avaldasid muret ka nende vanemaealiste pärast, kel puudub piisav digipädevus. Leiti, et vanemaealistel puudub sageli enesekindlus ja motivatsioon uute digioskuste omandamiseks.

2.3.2. Avalike e-teenuste kasutamise kogemused ja kanalid

Intervjuu teises osas püüti välja selgitada vastajate avalike teenuste kasutamise kogemused ja eelistatud kanalid. Samuti uuriti, millised on avalike e-teenuste kasutamise eelised silmast-silma teeninduse ees ning kust leida vajalikku abi ja tuge.

Kõige sagedamini kasutatavate avalike teenustena nimetasid respondendid pangateenust, tervishoidu ja dokumendi pikendamist. Kõik vastajad peale ühe kasutasid internetipanga teenust iseseisvalt ilma kõrvalise abita. Ainult R5 lasi kõik internetipanga toimingud sooritada oma õel, kelle kätte oli ta usaldanud oma ID-kaardi PIN-koodid. R2 ütles, et internetipank ja sõiduplaanide vaatamine on ainsad teenused, mida ta arvuti teel kasutab. R2 oli ka ainus, kellele valmistas internetipanga kasutamine raskusi, sest ID-kaardi tarkvara kas tõrkus või nõudis pidevalt uuendusi. R4 ja R6 tõid välja, et kasutavad internetipanka ainult nutitelephi kaudu. R8 tõdes, et kui pangaautomaadist maksete tegemise võimalus kadus, oli ta sunnitud ära õppima internetipanga kasutamise. E1 oli seisukohal, et kui pangas ei ole volitust antud, ei tohi keegi ilma abivajajata tema pangakontol toimetada, võib ainult juhendada. Samuti soovitas ta teha teavitustööd vanemaealiste seas, et need ei annaks oma dokumente ja PIN-koode teiste kätte. Samas tõdes ta, et paljudel vanemaealistel ei olegi internetipanga lahendusi loodud.

Perearsti teenuse kasutamisel kasutati telefoni kui peamist suhtluskanalit. Olulist rolli mängis ka perearsti poole pöördumise põhjus. Näiteks tervisemurega pöördumisel kasutasid kõik vastajaid telefoniga helistamist. Retsepti pikendamiseks kasutas R1 perearstikeskuse iseteeninduskeskkonda ning R6 saatis e-kirja. Ülejäänud pikendasid retsepti helistamise teel. R3 nentis, et see tuleneb kujunenud harjumusest, kuid arvas, et järgmisel korral proovib retsepti pikendada iseteeninduskeskkonna kaudu. R2 ütles, et kuna perearsti ei pruugi alati telefoni teel kätte saada, siis tema eelistab kohale minna ja koridoris oodata, sest nii on lihtsam oma asjad aetud saada. Perearsti telefoni teel kättesaadavust hindasid respondendid erinevalt. R1 ja R8 jaoks oli see peaaegu võimatu. „See on nullilähedane. See on väga kehv. Ja ka telefoni vastuvõtu ajal on pidevalt number kinni, seal on väga raske kätte saada.“ (R1). R4 arvas, et kui keegi ikka toru tõstab, siis võib kättesaadavust lugeda õnnestunuks. R5 helistas ainult kindlal kellaajal ning pidas perearsti kättesaadavust heaks. Samuti tõdes ta, et perearst helistab talle alati, kui analüüsid on korrast ära. R6 tõdes, et perearst helistab alati tagasi, kui number on olnud kinni.

Patsiendiportaali ja digiregistratuuri pidasid nende kasutajad arusaadavaks ja lihtsasti kasutatavaks. Neid polnud kunagi kasutanud ainult R2 ja R5. Siiski R5 tõdes, et õde on talle digiregistratuuri kaudu eriarsti aega broneerinud. R2 sai eriarsti kontaktid kas perearstilt või tuttavatelt. R2 tundis patsiendiportaali vastu teatavat huvi tahteavalduse vormistamise tõttu. „Aga Terviseportaal, et kuhu üldse oleks vaja minna? /.../ Et on ju nüüd need avaldused, millest räägitakse.“ (R2). Seejärel autor juhendas respondenti Terviseportaaali kasutamise osas. R5 leidis, et saab kogu vajaliku info arstilt kätte ning ei näinud vajadust seda patsiendiportaalist uuesti üle lugeda.

R1 ja R6 uuendasid oma dokumenti Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) iseteenindusportaalil ilma teenindussaali külastamata. „Nüüd, kõige viimane kord, ma pikendasingi dokumenti internetis. Varem ma ei ole seda teinud, aga praegu pensioniealisena tegin.“ (R1). R3 ja R7 tunnistasid, et oleksid meelsasti kasutanud iseteenindust, kuid sõrmejälgede andmiseks tuli teenindussaali minna. R4 külastas samuti PPA teenindussaali, kuna oli vaja teha uus foto. R5 tunnistas, et iseseisvalt PPA teenindussaali minek oleks olnud üle jõu käiv. Ta nentis, et kui dokumentide uuendamisel poleks poega kaasas olnud, siis poleks ta koos abikaasaga PPA Tallinna esindusse

jõudnud, tuues põhjuseks abikaasa terviseprobleemid. R8 kirjeldas, kuidas aitas liikumiskustega vanainimest PPA esindusse viia ning tõdes, et see oli keeruline ja aeganõudev protsess.

PPA iseteeninduse kasutamist peeti lihtsaks ja arusaadavaks (R1, R6) ning seal ei sattunud ka vanemaealine segadusse (R1). Ainult väga spetsiifilise info leidmisega võis seal raskusi tekkida (R7). Enamus polnud teadlikud, et ID-kaarti saab pikendada ka iseteeninduse kaudu, kui sõrmejärjed on eelnevalt andmebaasis.

R6 pidas kahetsusväärseks, et suletud on postkontor, mis oli vanemaealistele oluline koht arvete maksmiseks ja suhtlemiseks. Ta tõdes, et varem tuldi pensionipäeval oma kodust välja ja mindi postkontorisse ning see oli vanemaealistele oluliseks sündmuseks.

Ja minu meelest see Eesti Vabariik ongi rohkem noortele edukatele mõeldud, kus kõik on väga e-teenused ja isegi postkontor kaob ära. /.../ Pakkide tellimine ja... Ükskõik, kuidas see vanemaealine saab. Aga paljud ei tule sellega toime. Noh, minul ei ole muret. Aga mul jäi isegi üks kaart saatmata, sellepärast et mul ei olnud võimalik siit marki osta. Mul polnud aega kuskilt seda kirja saata, kuskile otsima ka minna. (R6)

R8 tõdes, et kuna vallas ei ole enam ühtegi postkontorit, võivad vanemaealistel jääda pakid saatmata, sest nad ei tunne pakiautomaati. Alternatiiv oleks sõita Keilasse, kus asub lähim postkontor.

Kasutajasõbralikkuse ja arusaadavuse negatiivse näitena mainisid respondendid kõige sagedamini Sotsiaalkindlustusameti (R1, R3, R6) iseteeninduskeskkonda, pidades selle kasutamist sihtgrupile sobimatult keeruliseks. R1 ja R6 nentisid, et oma pensioni suuruse vaatamine on väga keeruline ja aeganõudev. „Isegi kui leiab see eakas endale abilise, isegi sellel abilisel on raske sealt leida.“ (R6). Ka Äriregistrisse aruannete esitamist peeti vanemaealisele keeruliseks ja aeganõudvaks õudusunenäoks (R1, R3), kuid samas nenditi, et piisava süvenemise ja peamurdmise korral on võimalik sellega hakkama saada.

Respondendid ei nimetanud enda jaoks oluliste avalike teenuste seas vallavalituse pakutavaid teenuseid, tuues põhjuseks sotsiaalteenuste ja toe vajaduse puudumise. Kuid R2 tõi välja, et info vallas toimuvate kultuurisündmuste kohta võiks olla paremini

kättesaadav ka mitte digikanalites, kuna vallalehes on nende kohta vähe infot ning valla kodulehel olevat sündmuste kalendrit respondent leida ei osanud.

Ametiasutuse külastamist ja otsesuhtlust ametnikuga ei pidanud vajalikuks üle poolte vastajatest. Ametiasutuse külastamist nähti ebavajaliku aja raiskamise ja närvikuluna. Mainiti transpordile kuluvat aega ja pikka ooteaega ametiasutuses. R1 nentis, et eriti viiruste hooajal väldib ta asutuste külastamist ja ühistranspordi kasutamist. R3 arvas, et külastaks ametiasutust ainult hädavajadusel ja helistaks sinna ainult suurest pahameelest. „Ma nagu enam ei kujuta isegi ette seda, et ma peaks nüüd minema ühest, ühest riigiasutusest teise ja ühest kabinetist teise.“ (R3). R7 leidis, et tõsise vajaduse korral ta helistaks ametiasutusse ning kõige viimase variandina külastaks seda. R4 ja R5 tundsid, et nad ei tahaks ametnikke tülitama minna. „Jah, ei mina taha nende valla ametlike silme ette.“ (R5). Ainult R2 ja R6 eelistasid ametkondadega otsesuhtlust, et saada konkreetsemat infot, kuna meili teel võib olla liiga palju edasi-tagasi küsimist ja vastamist.

Avalike e-teenuste kasutamise peamise plussina nähti mugavust ja kiirust, lisaks veel ühistranspordile kuluva aja ja närvikulu kokkuhoidu, ootejärjekordade puudumist ja väljakujunenud harjumust. Ka R5, kes ei olnud digipädev, kujutles suurima kasutegurina seda, et ta ei peaks telefoninumbreid otsima, kusagile helistama ega sõitma.

Enamik valimis osalenutest pöördusid tehniliste raskuste korral abi saamiseks esmalt oma laste poole, R5 toetus oma õele. R3 ja R4 tõdesid, et kuna poeg töötab IT-alal, siis on arvutialane abi alati omast käest võtta. R7 sõnas, et laste abile ei saa alati loota, kuna oli esinenud möödarääkimisi. R2 nentis, et ID-kaardi tarkvaraga seotud probleemide korral jäi ka poeg mõnikord hätta. „Ja siis oli ka oma ikka üsna mitu tundi seal. Ja ütles, lõpuks nagu sai kehtima. Ja eks siis nüüd paistab, kui tuleb see maksmise aeg. Et kas siis kehtib või ei kehti.“ (R2). ID-kaardiga sisselogimise probleemide korral helistas R2 ka panga infotelefonile, kust sai abi lihtsamate probleemide korral. Ülejäänud vastajad polnud kunagi teenuseosutajalt tehnilist abi otsinud. Tööl tekkinud arvutiprobleemide lahendamiseks pöörduti kas kolleegi või tööandja IT-toe poole.

EI ütles, et tema vaates on valdavalt Lääne-Harju valla sotsiaaltöötajatel võimekus abistamiseks, kuid ei ole selge, kui ressursimahukas selline abistamine on ja kas võimekus ning ressurss on omavahel tasakaalus.

Kõige sagedamini kasutasid vanemaealised telefoniga helistamise võimalust perearstiga suhtlemiseks. Pangateenuseid kasutati valdavalt internetipanga teel. Enamus vastajaid pidas ametiasutuste külastamist ebavajalikuks ajakulaks ning ametnikuga eelistasid silmast-silma suhelda vaid üksikud vastajad. Kõik vastajad said esmast arvutialast abi oma pereliikmetelt, vaid üks oli seda saanud teenusepakkuvalt telefoni teel.

2.4. Arutelu, järeldused, ettepanekud

Käesolevas peatükis toob autor välja uuringu tulemuste seosed töös käsitletud teooriaga, teeb uuringu tulemuste põhjal ettepanekud ning annab vastused uurimisküsimustele.

Friemeli (2016, lk 325) uuringu järgi on vanemaealisel üheksa korda suurem tõenäosus olla internetikasutaja, kui ta on enne pensionile jäämist arvutit kasutanud. Ka käesolev uuring kinnitas seda, sest kõik praegused arvutikasutajad olid enne pensionile jäämist arvutit tööalaselt kasutanud ning ainus mittekasutaja polnud kunagi teinud arvutiga seotud tööd.

Teooriast ilmnes, et suurim digilõhe põhjustaja ei ole mitte internetiühenduse, vaid oskuste puudumine (Prodigioso Volcan, 2022, lk 6–8). Ka Friemel (2016, lk 327) väitis, et interneti mittekasutavad vanemaealised eeldasid, et internet on keeruline kasutada ja raskesti mõistetav. See leidis kinnitust ka uuringus, sest kõik respondendid omasid ligipääsu nii arvutile kui internetiühendusele, kuid puudulikud oskused ja madal enesekindlus ei võimaldanud kõigil neid soovitud viisil kasutada. Ka mainiti, et liiga palju teenuseid liigub ainult digikanalitesse, mis võib veelgi suurendada ebavõrdsust teenuste tarbimisel.

Tomczyk jt (2022, lk 132) leidsid oma uuringus, et vanemaealiste digioskuste parandamise koolitusi viiakse läbi valdavalt mitteformaalse hariduse vormis. Mubarak ja Suomi (2022, lk 4) rõhutasid vajadust viia läbi koolitusi kvalifitseeritud IKT-spetsialistide poolt. Ka käesolevas uuringus osalenud olid oma digioskused omandanud eelnevate töökohtade kaudu mitteformaalses vormis ning nägid enesetäiendamise

vajadust pigem tööalastest vajadustest lähtuvalt. Samuti rõhutati individuaalse lähenemise olulisust ning kaheldi valmisolekus osaleda arvutikoolitustel.

Pettai ja Kase (2023, lk 12) leidsid, et vanemaealisi saaks digimaailma kaasata läbi eakate sotsiaal- ja päevakeskuste. Käesolevast uuringust nähtus, et Lääne-Harju vallas on eakate päevakeskuse teenus alles loomisel, kuid abistavat rolli kannab Lääne-Harju valla raamatukogu, mille töötajad juhendavad vanemaealisi erinevates arvutitoimingutes, sh avalike e-teenuste kasutamisel. Ekspert leidis, et kaasata võiks üldhariduskoolide õpilasi.

Davis (1989, lk 323) väitis, et infotehnoloogia kasutuselevõtul mängivad kesksel rolli tajutav kasulikkus ja tajutav kasutuslihtsus. Heponiemi jt (2022, lk 8) soovitasid tervishoiu- ja sotsiaalteenuste osutajatel luua stabiilseid ja lihtsalt kasutatavaid veebiteenuseid, et motiveerida nende kasutamist vanemaealiste seas. Käesolevas uuringus osalenud leidsid, et neile olulisimad avalikud e-teenused nagu internetipank, Terviseportaal ja PPA iseteenindus olid arusaadavad ja lihtsasti kasutatavad. Negatiivse näitena kerkis esile Sotsiaalkindlustusameti iseteenindus, mida peeti vanemaealiste ja puudega inimeste sihtgrupile liiga keeruliseks ning kus soovitud info oli raskesti leitav. Ekspert märkis, et paljudel vanemaealistel pole internetipanga lahendusi loodud.

Prodigioso Volcan (2022, lk 10, 22–23) uuris avaliku sektori e-teenuste kasutatavust Hispaanias ning leidis, et avalikke teenuseid eelistatakse tarbida internetis järjekordade puudumise, toimingute kiiruse ja mugavuse ning kohapaindlikkuse tõttu. Käesolev uuring kinnitas, et ka vanemaealised tarbivad avalikke teenuseid internetis, mille eelisteks toodi mugavus ja kiirus, lisaks ühistranspordile kuluva aja ja närvikulu kokkuvõtteid, ootejärjekordade puudumine ja väljakujunenud harjumus. Telefon oli peamise suhtluskanalina eelistatuim perearsti teenuse kasutamisel.

Latulipe jt (2022, lk 4–8) leidsid oma uuringus, et lähedased maksavad vanemaealiste nimel arveid, jälgivad saldot ja kannavad raha üle, tehes seda peamiselt internetipanga kaudu ning teades paroole. Käesolevast uuringust selgus samuti, et osa vanemaealisi kasutavad internetipanga toimingutel lähedaste või kogukonna abi, andes neile üle oma PIN-koodid. See kätkeb endas abistajate usaldusväärse probleemi, kuna abistajate tegevus ei ole juriidiliselt reguleeritud. Ekspert pidasi mitteametlike abistajate rolli

ühiskonnas väga oluliseks, kuid märkis, et ilma panga poolse volitusega ei tohi teise inimese arvel toimetada.

Rahvastiku tervise arengukavas 2020–2030 (Sotsiaalministeerium, 2021, lk 38) rõhutatakse ühe ebavõrdsuse vähendamise meetmena kaugteenuste ja e-tervise taristu arendamist parendamaks tervishoiuteenuste kättesaadavust. Käesolevast uuringust nähtus, et perearstiteenuse kättesaadavuses esineb suuri erinevusi olenemata tõsiasjast, et kõik vastajad kasutasid perearstiga suhtlemiseks telefoni. Mõni perearstipraktis oli oma teenuse korraldanud selliselt, et patsiendile helistati tagasi ning see suurendas teenuse kättesaadavust. Kuid esines ka näiteid, kus isegi telefoni teel ei õnnestunud perearsti kätte saada, seades need patsiendid ebavõrdsemasse seisu.

Uuringu tulemustele tuginedes tehakse Lääne-Harju vallavalitsuse juhtkonnale järgmised ettepanekud:

- pakkuda vanemaealistele personaalset arvutialast nõustamist ja tuge, mis vastaksid inimese tegelikele vajadustele ning seeläbi aitaksid kaasa suuremale iseseisvusele ja e-teenuste enesekindlamale kasutamisele;
- koostada sagedasemate internetitoimingute kohta selged ja illustratiivsed juhendmaterjalid, et tagada mäluhäiretega vanemaealistele turvaline ja iseseisev rahaasjadega toimetamine;
- valla ajalehe kaudu tõsta vanemaealiste teadlikkust erinevatest digioskusi toetavate abimeetmete kättesaadavusest.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et uuringu eesmärk täideti ning autori poolt püstitatud uurimisküsimused leidsid vastuse. Esimene uurimisküsimus puudutas vanemaealiste digipädevust ning uuringu järgi hindas enamus vanemaealisi oma digipädevust enda vajadustele piisavaks, kuid tööalased oskuseid vajasis täiendamist. Väiksem osa vajab pidevat kõrvalabi ja toetamist. Teine uurimisküsimus puudutas avalike teenuste kasutamise kanaleid. Uuringust selgus, et elutähtsaid teenuseid kasutati valdavalt interneti teel iseseisvalt, ainsaks erandiks oli perearsti teenus, mida kasutati endiselt ainult telefoni teel. Kuid oli neidki, kes kasutasid arvutitoiminguteks lähedaste või kogukonna abi.

KOKKUVÕTE

Digipädevus on üks elukestva õppe võtmepädevusi. Lõputöö teoreetilises osas anti ülevaade avalike e-teenuste arendamisest ja vanemaealiste digioskustest ning seda mõjutavatest teguritest (sh digilõhest). Eestis on hästi välja arenenud avalikud e-teenused, kuid vanemaealiste ligipääs nendele teenustele sõltub suuresti digioskuste tasemest. Eesti 65–74aastaste inimeste baasdigioskuste tase jääb alla Euroopa Liidu keskmise. Seetõttu uuritigi käesolevas töös vanemaealiste digipädevuse vastavust nende tegelikele vajadustele ning avalike teenuste kasutamise kanaleid.

Käesolev uuring viidi läbi Lääne-Harju vallas. Uuringu läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimisviisi ning andmeid koguti läbi poolstruktureeritud intervjuude. Uuringu valimi moodustasid Lääne-Harju vallas elavad vanemaealised elanikud, kelle vanus jäi vahemikku 65–74 aastat ning kes kaasati uuringusse ettekavatsetud valimi põhjal.

Uuringu tulemused näitasid, et enamus vanemaealisi inimesi hindasid oma digipädevust enda vajadustele piisavaks ning olid avatud täiendõppele tööalastest vajadustest lähtuvalt. Ent oli ka neid, kes kasutasid arvutit minimaalselt, vajades selleks kõrvalabi, ning kulutasid ajalist ressursi ametiasutuste külastamiseks. Digioskuste täiendamist takistasid tajutava vajaduse puudumine, ebakindlus ja mäluprobleemid. Vanemaealiste enim kasutatavateks avalikeks e-teenusteks olid internetipank, Terviseportaal ning PPA iseteeninduskeskkond, mille kasutamist hinnati arusaadavaks ja lihtsaks. Negatiivsena märgiti ära postiteenuse puudumine vallas. Enim raskusi tekitas vanemaealistele Sotsiaalkindlustusameti iseteeninduskeskkond ning leiti, et sihtgruppi arvestavalt peaks selle kasutamine olema oluliselt arusaadavam. Murettekitavana ilmnes aga olukord, kus vanemaealised lasevad igakuised internetipanga toimingud sooritada lähedastel või raamatukoguhoidjal, seades sellega ohtu oma isikuandmete turvalisuse.

VIIDATUD ALLIKAD

- Chen, K., & Chan, A. H. S. (2014). Gerontechnology acceptance by elderly Hong Kong Chinese: a senior technology acceptance model (STAM). *Ergonomics*, 57(5), 635–652. <https://doi.org/10.1080/00140139.2014.895855>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Euroopa Komisjon. (2021). *Digitaalrajanduse ja -ühiskonna indeks (DESI) 2021 Eesti*. <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80583>
- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu otsus (EL) 2022/2481, 14.12.2022, millega luuakse digikümnendi poliitikaprogramm 2030. (2022). *Euroopa Liidu Teataja*, L 323/4. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022D2481>
- European Commission. (2024). *Shaping Europe's digital future. DESI indicators [database]*. <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/s/wzjk4vLGPrZqY/>
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313–331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>
- Haridus- ja Teadusministeerium. (2015). *Täiskasvanute oskused, nende kasutamine ja kasulikkus Eestis. PIAAC uuringu temaatiliste aruannete kokkuvõtted*. <https://www.hm.ee/media/1816/download>
- Haridus- ja Teadusministeerium. (2021). *Haridusvaldkonna arengukava 2021–2035*. https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2022-09/1._haridusvaldkonna_arengukava_2035_kinnitatud_11.11.21.pdf
- Heponiemi, T., Kaihlanen, A.-M., Kouvonon, A., Leemann, L., Taipale, S., & Gluschkoff, K. (2022). The role of age and digital competence on the use of online

- health and social care services: A cross-sectional population-based survey. *Digital Health*, 8, 1–10. <https://doi.org/10.1177/20552076221074485>
- Kalmus, V., Tambaum, T., & Abuladze, L. (2023). Digivahendite kasutamine, digioskused ja vaimne heaolu. M. Sisask (toim), *Eesti Inimarengu aruanne 2023. Vaimne tervis ja heaolu* (lk 235–250). SA Eesti Koostöö Kogu. <https://inimareng.ee/et/digivahendite-kasutamine-digioskused-ja-vaimne-heaolu/>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid: sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinna Ülikooli kirjastus.
- Latulipe, C., Dsouza, R., & Cumbers, M. (2022). Unofficial Proxies: How Close Others Help Older Adults with Banking. In S. Barbosa, C. Lampe, C. Appert, D. A. Shamma, S. Drucker, J. Williamson & K. Yatani (Eds.), *CHI '22: Proceedings of the 2022 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–13). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3491102.3501845>
- Liister, M. (2020). Hea juurdepääs e-teenustele tagab inimeste võrdsema kohtlemise. *Sotsiaaltöö*, (1). <https://www.tai.ee/et/sotsiaalto/hea-juurdepaas-e-teenustele-tagab-inimeste-vordsema-kohtlemise>
- Lindgren, I., Østergaard Madsen, C., Hofmann, S., Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Lääne-Harju vallavalitsus. (s. a.-a.). *Hoolekandeesutused*. Loetud 6. mai aadressil <https://laaneharju.ee/hoolekandeesutused>
- Lääne-Harju vallavalitsus. (2025, 17. veebruar). *Lääne-Harju valla Tugikeskuse teenuste laiendamise ning sotsiaalteenuste arendamine*. <https://laaneharju.ee/projektid>
- Lääne-Harju vallavalitsus. (s. a.-b.). *Tutvustus*. Loetud 6. mai aadressil <https://laaneharju.ee/tutvustus-ja-asukoht1>
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). *Avalike teenuste korraldamise roheline raamat*. <https://www.mkm.ee/media/7326/download>
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2021). *Eesti digiühiskond 2030. Valdakonna arengukava*. https://www.mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-04/Digiuhiskonna%20ARENGUKAVA_13.12.2021.pdf

- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide. *Inquiry*, 59, Article 469580221096272. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Nosratabadi, S., Atobishi, T., & Hegedüs, S. (2023). Social Sustainability of Digital Transformation: Empirical Evidence from EU-27 Countries. *Administrative Sciences*, 13(5), Article 126. <https://doi.org/10.3390/admsci13050126>
- Pettai, I., & Kase, H. (2023). *Vanemaealiste olukord Eestis. Üle-eestilise 2022. aasta uuringu tulemused*. Eesti Avatud Ühiskonna Instituut. <https://liiga.ee/wp-content/uploads/2023/12/Aruanne.-Vanemaealiste-uuring-2022.pdf>
- Prodigioso Volcan. (2022). ¿Son claros los trámites digitales? [Kas digitoimingud on arusaadavad?]. https://comunicacionclara.com/claridad-tramites-digitales/estudio_claridad_digital_administracion.pdf
- Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I., & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1207–1228. <https://doi.org/10.1177/0002764218777572>
- RAIT Faktum & Ariko. (2022). *Lääne-Harju valla heaolu-uuring*. <https://laaneharju.ee/documents/17842228/0/Heaolu+uuringu+tulemus+2022.pptx/e774bd84-779a-4d32-988b-ed681c0fc908>
- Riigikantselei. (2021). *Ligipääsetavuse rakkerühma lõpparuanne*. <https://riigikantselei.ee/media/1169/download>
- Riigikontroll. (2016). *Avalike e-teenuste kasutatavus*. <https://www.riigikontroll.ee/DesktopModules/DigiDetail/FileDownloader.aspx?AuditId=2411&FileId=13797>
- Riigikontroll. (2021). *Omaavalitsuse teenuste korraldus endistes keskustes ja nende lähiumbruses pärast haldusreformi*. <https://www.riigikontroll.ee/DesktopModules/DigiDetail/FileDownloader.aspx?FileId=14891&AuditId=2532>
- Sert, A. (2025). Lääne-Harju Valla Tugikeskuse tulevik. *Lääne-Harju vallaleht*, 79(3), 1–2. <https://laaneharju.ee/documents/17842228/0/Lääne-Harju+aprill+2025+leht+EST.pdf/2252f9f8-e2d1-4470-9763-b7bc427b57dc>

- Sotsiaalministeerium. (2021). *Rahvastiku tervise arengukava 2020–2030*.
https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Tervishoid/rta_05.05.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2022). *Vaimse tervise tegevuskava 2023–2026*.
<https://sm.ee/sites/default/files/documents/2023-03/Vaimse%20tervise%20tegevuskava%202023-2026.pdf>
- Sotsiaalministeerium. (2023). *Heaolu arengukava 2023–2030*.
<https://www.sm.ee/sites/default/files/documents/2023-04/Heaolu%20arengukava%202023-2030.pdf>
- Statistikaamet. (2024a, 19. september). *IT42: 16–74aasatsed arvuti- ja Internetikasutajad isikute rühma ja kasutussageduse järgi viimase kolme kuu jooksul* [andmebaas]. https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__infotehnoloogia__infotehnoloogia-leibkonnas/IT42
- Statistikaamet. (2024b, 14. mai). *RV0282U: Rahvastik soo, vanuserühma ja elukoha järgi, 1. jaanuar* [andmebaas].
https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik__rahvastikunaitajad-ja-koosseis__rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV0282U
- Statistikaamet. (s. a.). *Eesti rahvastikupüramiid: 2030* [andmebaas]. Loetud 6. mai 2025 aadressil <https://stat.ee/rahvastikupyramiid/?lang=et>
- Tambaum, T. (2019). Vanemas tööeas inimeste internetikasutus ja sotsiaalne aktiivsus SHARE Eesti neljanda laine andmetel. L. Sakkeus & T. Tambaum (toim), *Pilk hallile alale II. Vananemine elukaare vaates. SHARE eesti uuringu teine ülevaade* (lk 71–84). Tallinna Ülikooli Eesti demograafia keskus.
<https://www.tlu.ee/public/pilkhallilealaleteinepdf>
- Tambaum, T. (2022). *Senioritöö tegijate uuring. Ülevaade*. Eesti Kõrgkoolidevaheline Demouuringute Keskus. https://www.popest.ee/file/Seenioritoo_tegijate_uuring_R_U_seeria_A_Nr.48.pdf
- Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused. (2017). *Riigi Teataja I*, 31.05.2017, 7; *Riigi Teataja I*, 29.12.2024, 19.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/129122024019?leiaKehtiv>
- Tomeczyk, Ł., Mróz, A., Potyrała, K., & Wnęk-Gozdek, J. (2022). Digital inclusion from the perspective of teachers of older adults – expectations, experiences, challenges and

- supporting measures. *Gerontology & Geriatrics Education*, 43(1), 132–147.
<https://doi.org/10.1080/02701960.2020.1824913>
- Van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171–187. <https://doi.org/10.1177/0267323115578059>
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens: with new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union.
<https://data.europa.eu/doi/10.2760/115376>
- World Health Organization. (2002). *Active ageing: a policy framework*.
<https://iris.who.int/handle/10665/67215>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. ADA. <http://hdl.handle.net/10062/36419>

Lisa 1. Intervjuu Lääne-Harju valla vanemaealiste elanikega

Hea vastaja!

Olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilane Evelin Laanejärv ning kirjutan lõputööd teemal „Vanemaealiste ligipääsetavus avalikele e-teenustele Lääne-Harju valla näitel“. Töö eesmärgiks on välja selgitada vanemaealiste (65–74aastaste) inimeste avalike e-teenuste kasutamine ning Lääne-Harju vallavalitsuse juhtkonnale ettepanekute tegemine vanemaealiste digipädevuse toetamiseks.

Alljärgnevad küsimused puudutavad teemasid kuidas Lääne-Harju valla vanemaealised hetkel avalikke e-teenuseid tarbivad ja milliseid on nende digipädevuse tõstmise vajadused.

Küsimuste korral palun ühendust võtta aadressil laanejarv@gmail.com

Tänan!

Digipädevuse taustategurid

1. Milline on Teie kõrgeim saavutatud haridustase? (Van Deursen & Helsper, 2015, lk 182)
2. Kirjeldage oma viimast ametit enne pensioniikka jõudmist. (Friemel, 2016, lk 325)
3. Kuivõrd vastab Teie digipädevus Teie tegelikele vajadustele? (Vuorikari *et al*, 2022, lk 3–4)
4. Kuidas suhtute, kui pakutakse võimalust õppida uusi digioskusi? (Tambaum, 2022, lk 37, 40)
5. Milliseid digioskusi oleks Teil vaja juurde õppida enda hinnangul?
6. Millist tuge ootate KOV asutustelt (nt päevakeskus, raamatukogu) oma digioskuste toetamisel? (Pettai & Kase, 2023, lk 12)
7. Mil viisil aitaks digioskus suurendada kontrollitunnet oma elu üle? (Tambaum, 2022, lk 37)

Lisa 1 järg

Avalike e-teenuste kasutamine

8. Palun nimetage avalikud teenused, mida Te olete kõige sagedamini kasutanud.
9. Milliseid kanaleid Te tavaliselt kasutate eelnevalt nimetatud avalike teenuste kasutamiseks või info hankimiseks? (Lindgren *et al*, 2019, lk 433)
10. Kuidas Te hindate avaliku sektori veebilehtedel oleva info arusaadavust? (Riigikantselei, 2021, lk 34)
11. Kuidas Te hindate avalike e-teenuste tehnilise kasutamise arusaadavust? (Riigikontroll, 2016, lk 3–4)
12. Kui oluline on Teie jaoks ametnikuga/arstiga otse suhtlemine? (Riigikontroll, 2021, lk 8–9)
13. Kuidas on/oleks avalike e-teenuste kasutamine Teie jaoks kasulik? (Prodigioso Volcan, 2022, lk 10, 22–23)
14. Palun tooge näide positiivsest või negatiivsest kogemusest avalike e-teenuste kasutamisel.
15. Kellelt saaksite abi küsida tehniliste raskuste tekkimise korral (nt autentimine, digiallkiri)? (Prodigioso Volcan, 2022, lk 59)

Lisa 2. Intervjuu Lääne-Harju vallavalitsuse sotsiaaltööspsialistiga

Olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilane Evelin Laanejärv ning kirjutan lõputööd teemal „Vanemaealiste ligipääsetavus avalikele e-teenustele Lääne-Harju valla näitel“. Töö eesmärgiks on välja selgitada vanemaealiste (65–74aastaste) inimeste avalike e-teenuste kasutamine ning Lääne-Harju vallavalitsuse juhtkonnale ettepanekute tegemine vanemaealiste digipädevuse toetamiseks.

Soovin esitada Teile mõned küsimused, mis puudutavad Lääne-Harju valla vanemaealiste ligipääsetavust avalikele e-teenustele.

Küsimuste korral palun ühendust võtta aadressil laanejarv@gmail.com

Tänan!

1. Kuidas saab Lääne-Harju vallavalitsus abistada neid vanemaealisi, kes vajavad abi pangaülekannete tegemisel, digiregistratuuri või muu avaliku e-teenuse kasutamisel?
2. Mida saaks vallavalitsus ja allasutused ette võtta vanemaealiste digipädevuse ja õpimotivatsiooni tõstmiseks?
3. Milline on mitteametlike abistajate roll sotsiaalosakonna pilgu läbi?
4. Kuidas oleks vallavalitsusel võimalik reguleerida mitteametlike abistajate toimetamist vanemaealiste pangakontol?

SUMMARY

OLDER ADULTS' ACCESS TO ONLINE PUBLIC SERVICES: THE EXAMPLE OF LÄÄNE-HARJU RURAL MUNICIPALITY

Evelin Laanejärv

The topic of this thesis stems from the fact that World's population is ageing and Estonia's population is ageing even faster. Meanwhile the services provided by public sector in Estonia are more often offered through well-developed electronic channels. This situation can present unequal access to public services among senior population due to their poor digital skills.

The research problem was linked to the fact that senior population of Estonia may use less efficient channels for acquiring public services due to their limited digital skills, therefore experiencing inequality and neglect. The goal of the study was to analyze seniors' level of digital skills for the use of online public services, and to make recommendations to the leaders of Lääne-Harju rural municipality. The study posed two research questions: what is the level of digital skills among senior population of Lääne-Harju rural municipality for the use of online public services, and which channels are seniors of Lääne-Harju rural municipality currently using to access public services.

The thesis consisted of two parts: theoretical and empirical. The theoretical section provided an overview of the digitalization of public services, seniors' digital skills and the digital divide. The empirical part dealt with seniors' level of digital skills and their willingness to improve them. It also provided an overview of different channels the seniors use to acquire various public services, and their user experiences. The chapter concluded with a discussion summarizing the conclusions drawn from the research findings.

Theory suggests that although public services must be provided in a way that ensures equal opportunities for everyone to use the digital services, not all public sector websites and e-services meet web accessibility requirements. Additionally, training to improve digital skills for older adults is mainly carried out in the form of non-formal education.

The qualitative research method was used, with data collected through semi-structured in-person interviews with eight residents of Lääne-Harju rural municipality aged 65–74, selected through purposive sampling. A written interview was then conducted with a social work specialist of the Lääne-Harju rural municipality.

Results from this study revealed that over half of the sample assessed their digital skills as meeting their own needs, but they also expressed concern about older people who lack sufficient digital skills. Additionally, it was highlighted that most respondents considered visiting public institutions an unnecessary waste of time, and only a few preferred to communicate face to face with an official. Also, the Social Insurance Board's online service proved most difficult to use for seniors, and it was highlighted that it should be easier to use, taking into account the target groups needs.

The objective of the study was achieved. The results revealed that most seniors assessed their digital competence as sufficient for their needs, but their work-related skills needed improvement. It also highlighted that vital public services were mostly used independently via the internet, with the only exception being the family physician service, which was still only used by telephone. However, there were also those who used the help of relatives or the community for online operations.

Based on the study's findings, the author makes the following recommendations to the leaders of Lääne-Harju rural municipality: to offer seniors individual computer advice and support that meet the person's actual needs and thereby contribute to greater independence and more confident use of e-services; prepare clear and illustrative instruction materials for more frequent online transactions to ensure safe and independent financial management for seniors with memory impairments; to raise awareness among seniors about the availability of various assistance measures supporting digital skills through the municipality newspaper.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Evelin Laanejärv,

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose *Vanemaealiste ligipääsetavus avalikele e-teenustele Lääne-Harju valla näitel*, mille juhendaja on Anne Rähn, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Evelin Laanejärv

19.05.2025