

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

INTERNETIKASUTAMISE OSKUSED JA VAJADUSED ÜLE 40 AASTASTE
KASUTAJATE HULGAS

Bakalaureusetöö

Terje Talv

Juhendaja: Pille Pruulmann-Vengerfeldt, PhD

Teadur

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond

Tartu Ülikool

Tartu 2008

Sisukord

Sissejuhatus	4
1. Töö eesmärk	8
2. Eelnevad uuringud	8
3. Miks kasutavad uuritavad internetti?	10
3.1. Staatus ja sotsiaalne kuuluvus	11
3.2. Tavaelu teenuste kasutamine internetis	13
4. Mis takistab interneti kasutamist uuritavas grupis?	13
4.1. Ebamugavad kasutajaliidesed	14
4.2. Psühholoogilised barjäärid	15
4.3. Esmakontakti ei toimu	16
5. Põhilised uurimisküsimused	17
6. Teoreetilised lähtekohad	17
7. Valitud meetod	18
8. Valim	19
9. Analüüs	20
9.1. Milline on kasutajate teadlikus internetis pakutavast?	20
9.2 Pehmed eksperdid	21
9.3 Koolituskogemus	23
9.4 Milleks uuritavad interneti kasutavad?	24
9.4.1. Suhtlusvahend	24
9.4.2. Mugavad e-teenused	25
9.4.3 Identiteedi hoidmine	26
9.5 Millised on tõrked internetti kasutamisel?	27
9.5.1 Liiga keerulised kasutajaliidesed	27
9.5.2 Hirm ebaõnnestuda	28
10. Järeldused ja diskussioon	29
Soovitused	29
Kokkuvõte	31
Summary	32
Kasutatud kirjanduse loetelu	33
Lisa1. Intervjuu kava	35
LISA 2 . INTERVJUUD	36
I intervjuu - N47, õmblemine, vähekasutaja	37

II Intervjuu – N 56, pedagogika, pidev kasutaja	43
III intervjuu – M59, ehitus, pidev kasutaja	47
IV intervjuu - N 54, raamatupidamine, vähekasutaja	51
V intervjuu – N 48, raamatupidamine, keskmine kasutaja.....	55
VI intervjuu – N 53, varade haldus, pidev kasutaja.....	60
VII intervjuu – M 47, transport, vähekasutaja	63
VIII intervjuu – M 62, kinnisvara, keskmine kasutaja.....	68
IX intervjuu –M 59, elektri-ehitus, keskmine kasutaja	71

Sissejuhatus

Infoajastu toob interneti kõikjale :e-riik, e-valimised, e-pangandus, e-suhtlemine.

Kakskümmend neli tundi ööpäevas virtuaalselt avatud teeninduskontorid ja võimalus suhelda inimestega teisel kontingendil reaalajas on laialt leviv majandusharu. Eestis lisandub igal aastal uusi kasutajaid ja traadita interneti leviala katab tervet riiki. Internet on levinud igapäevastele eluvaldkondadesse ja ei ole enam pelgalt vahend e-kirja saamiseks. Läbi interneti hoitakse silma peal lapse õpitulemustel, broneeritakse aeg autopesulas, vormistatakse tuludeklaratsioon. Teenuste hulk kasvab iga päevaga ja areneb ka kasutajamugavus.

Uuringud näitavad, et teatavast vanusegrupist hakkab interneti pakutava kasutamine siiski vähenema. Täpset piiri, millisest vanusest hakkab kasutamine vähenema on raske määratleda, lisaks saavad iga päev vanemaks ka need kasutajad, kes omandasid interneti ja arvuti kasutamise oskuse koos kasvamisega ehk väga noores eas. Uuele põlvkonnale on interneti kasutamise oskus ja internetivajadus osa nende identiteedist.

Interneti kasutamine väheneb vanemate kasutajate hulgas, need on kasutajad kellel on erinevalt noorematest kasutajatest rohkem aega ja võimalusi. Vastukaaluks noorte oskustele ja pidevale vajadusele olla internetis *on-line*, omavad nad rohkem ressursse: teadmisi, finantse ja aega. Nad on väärtuslikud kliendid e-turunduse pakkujatele olles valmis rohkem panustama jõudmaks just neid rahuldava tulemuseni. „*Interneti kasutamine on kõige tugevamalt varieeruv vanuse- ja sissetulekurühmiti, vähenedes märgatavalt vanemates eagruppides ja suurenedes vastavalt suurema sissetulekuga rühmades.*“ (Pruulmann-Vengerfeldt ja Runnel 2004)

Fakti, et interneti kasutamine väheneb vanemates kasutajagruppides, tõestab statistika. Minu soov on käesoleva tööga uurida põhjuseid miks see nii on. Töö esimesed peatükid keskenduvad maailmast pärit kogemusele sarnaste küsimuste uurimisel ja teoreetilisele materjalile, mis selgitab ja aitab mõista problemaatikat. Järgnevad peatükid on pühendatud meetodile, millega soovin temaatikat uurida. Töö lõpetab empiirilisel kogutud materjali analüüs ja kokkuvõtted.

Kuna valdkond on väga lai kitsendan oma uuritavat ala ainult kasutajate käitumise uurimisele, mis motiveerib neid internetti kasutama ja millised on nende jaoks takistavad asjaolud. Jätan oma tööst välja muud mittekasutamist tingivad asjaolud nagu internetiühenduse või riistvara

puudumine. Uuritavateks on interneti kasutajad vanuses nelikümmend ja vanemad.

Põhjus uurida just konkreetset vanusegruppi tuleneb selgelt statistikast ja isiklikust kogemusest. Esimese põhjusena saab välja tuua selle vanusgrupi erinevused võrreldes nooremate kasutajatega. Selles vanuses kasutajad on hakanud aktiivselt kasutama ja need oskused omandanud täiskasvanuna, mitte lapsepõlves ega noorukieas.

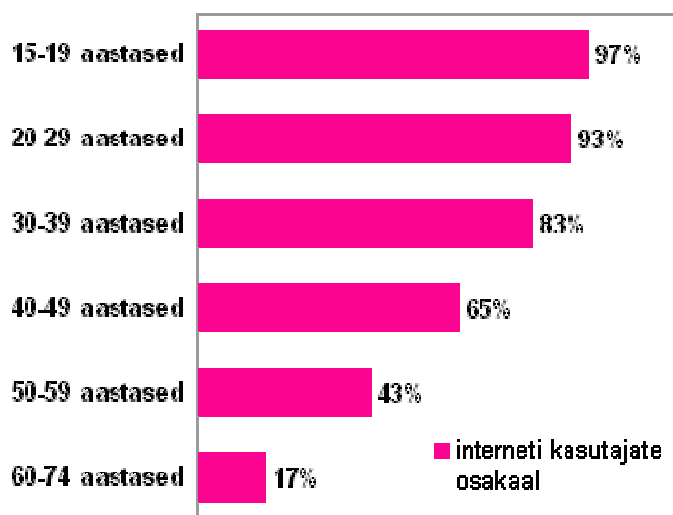
Nad on olnud ametialaselt tegevad enne arvutite ja interneti tulekut Eestisse. Neid on hinnatud väga olulise aja nende aktiivsest tegevusest mitte arvutialaste oskuste teadmise pinnal. Arvutite tulekuga on nad pidanud palju uut juurde õppima ja neid on ka kohe hakatud vastavalt omandatud teadmisele hindama, ma pean siin silmas otsesest vajadust selleks tööülesannete täitmisel. Nende inimeste elus on olnud kaks väga suurt muutust just teises plaanis, esiteks muutus riigikord ja väärtused mille järgi inimesi hinnati, teiseks tekkisid muutused töötegemise viisides.

Kirjeldamata siinkohal pikemalt nõukogude korra eripärasid, tahan tuua välja suure erinevuse, mis tekkis kui me riik taasiseseisvus. Minu valitud grupp oli just sellel hetkel kõige produktiivsemas eas kui kehtinud reeglid lakkasid. Lisaks ühiskonna ja väärtuste muutumisele tuli neil väga kiiresti kohaneda terve uue virtuaalmaailmaga, millel on oma loogika ja keel. Nad ei saanud sellest lihtsalt loobuda, kuna nad pidid veel pikka aega osalema tööturul, samas ei olnud neil ka võimalust seda omandada loomulikult muu õpitegevuse kõrval, nagu nooremad kasutajad.

Valitud vanusegrupp on hetkel väga tegev tööalaselt, kodanikuühiskonnas. Äriliselt poolelt vaadatuna on nad väärtuslik sihtrühm, kes on saavutanud juba stabiilsuse ja majandusliku kindlustatuse, mida ei pruugi olla noorematel kasutajatel. *Meediaplaani koostamise seisukohalt võib väita, et jätkuvalt on turundajatel võimalik interneti vahendusel jõuda enamiku kuni 39aastasteni ning suurema osa 40-49aastaste eestimaalasteni.* (EMOR 2007)

Vastavalt EMORI seireuuringule on Eestis 2007. aastal ligi 768 000 internetikasutajat. Võrreldes 2006 aasta kevadega, on internetikasutajaid 34 000 inimest rohkem. Iga teine 6-74aastane eestimaalane kasutab internetti vähemalt viiel päeval nädalas ning aastaga on nende hulk pea 100 000 võrra kasvanud.

Internetikasutajate osas on jätkuvalt suur erinevus vanuserühmade vahel. Kui peaaegu kõik nooremaelised kasutavad interneti, siis vanemate elanike seas on see veel harv nähtus. Siiski on positiivne, et lisaks 20-49aastastele on internetikasutajaid viimase aastaga lisandunud ka üle 60aastaste seast. (EMOR 2007)



Allikas: TNS EMOR, e-seire 2007

Internet toimib nii isikliku kui avaliku kommunikatsiooni kanalina. Uurimusest Mina. Maailm. Meedia selgub, et isiklikuks kommunikatsiooniks, näiteks uute inimestega tutvumiseks kasutavad interneti noored: 78% 15-19-aastaselt ja 51% 20-29 aastased. Avaliku kommunikatsiooni kanalina kasutavad interneti kõige enam kõrgema sissetulekuga grupid. Seevastu tele- ja radiojaamadesse saadavad meile eelkõige noored: 15-19 aastastest on e-maili saatnud 34%, samas kui 30-44-aastastest on seda teinud vaid 10% ja 45-54-aastastest aga ainult 3%. (Pruulmann-Vengerfeldt ja Runnel 2004)

Uurimuse põhiprobleemiks on olulise, kuid vähe tähelepanu saanud kasutajagruppi (40 aastased ja vanemad tööl käivad inimesed) interneti kasutamise põhjuste, vajaduste uurimine ja taksituste uurimine, seda vastavalt nende oskustele ja eeldustele. „*Vanemad kliendid kuuluvad kasvavasse, kuid ala-esindatud segmenti interneti kasutajatest.*“ (Trocchia ja Janda 2000)

Uurimuse eesmärgiks on pakkuda konkreetseid soovitusi ja ettepanekuid kasutajate vajaduste paremaks rahuldamiseks. Need soovitusel on suunatud teenusepakkujale, on selleks siis ärilised organisatsioonid või riik, kelle huvi on teenida kõikide oma kodanike vajadusi.

Jõudmaks eesmärgini selgitan milliseid lahendusi milliseid programme nad juba kasutavad, kuidas nad kasutamiseni jõudsid ja milliseid vajadusi nad seeläbi rahuldavad. Teine pool probleemist on takistavad asjaolud, kas ja kuidas saab neid likvideerida. Oma tööga soovin võtta olemasolevast kogemusest positiivne ja hästitoimiv osa ja seda suurendada, teisalt kaardistada probleemid ja leida neile lahendusi.

1. Töö eesmärk

Töö eesmärk on leida üles see osa Internetist, mida täna kasutatakse ja millega on kasutajad rahul, selekteerida välja tegurid, mis teevad kasutamise mugavaks ja kutsuvad korduvalt kasutama, mis motiveerib. Teise poolena eesmärgist näen vajadust küsida ja kuulata, millised on just nende kasutajate probleemid, mis takistavad kasutamist. Töö eesmärk on tajuda olukorda ja teha ettepanekuid, mis võiks olukorda parendada.

Töö esimesed peatükid on teoreetilised, keskendudes eelnevatele uuringutele Eestis ja mujal maailmas. Uuringutest selguvad motivaatorid, mis toovad kasutajaid juurde, sealhulgas milliseid vajadusi nad läbi interneti rahuldavad ja mis viisil on nad kasutamiseni jõudnud. Teisalt kaardistavad need ka põhjused interneti mitte kasutamiseks, millised asjaolud peletavad kasutajaid. Neljas ja viies peatükk on eelnevate uuringute kaardistus antud temaatika vaatenurgast, alampeatükid keskenduvad konkreetsematele probleemidele. Järgnevad peatükid on toovad välja uurimisküsimused ja teoreetilised lähtekohad.

Oma töös keskendun eelnevatele uuringutele üle maailma alates aastast 2000, kuna veel varajasemad uuringud on, pidades silmas valdkonna kiiret arengut, tänases kontekstis aegunud. Uuringute meetodiks on olnud kas informandi intervjuud, küsitlused vanusegruppides või vaatlused. Erinevatel aegadel alates aastast 2000 on uuringus üle maailma sealhulgas Ameerikas, Indias ja Jaapanis näidanud kattuvaid põhjuseid, miks väheneb vanemate kasutajate seas interneti kasutamine.

2. Eelnevad uuringud

2002. aastal ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonnas läbi viidud uuringu „Mina. Maailm. Meedia“ tulemusel jõuti kuue kasutajatüübini, mis iseloomustavad Interneti rolli erinevate kasutajate jaoks.

- 1) vähekasutaja (väheaktiivne suhe Internetiga ja kindlate kasutuseelistustepuudumine);*
- 2) virtuaalses avalikkuses osaleja (orienteeritud eeskätt foorumites ja jututubade osalemisele, kommentaaride lugemisele ja kirjutamisele);*
- 3) mitmekülgne interaktiivne võrgus olija (Interneti-kasutuses on kesksel kohal isikutevaheline*

suhtlemine, praktilise info saamine, märkimisväärse tähtsusega on ka üldiselt vähemolulised ostud ja erootika);

4) eraeluliste teenuste kasutaja (orienteeritud mitmekesise info saamisele, kuid esiplaanil on see, mis seondub eluaseme, töö ja reisimisega, mõnevõrra vähem kohtamisteenustega, pere ja tervisega);

5) suhtleja (olulisim on isikutevaheline suhtlus, teised kasutusalaad peale foorumites ja jututubades osalemise, kommentaaride lugemise ja kirjutamise, on väiksema tähtsusega);

6) mitmekülgne infokasutaja (Interneti kasutamisel on oluline erialane ja õppimisega seonduv info, samuti majanduslik, õiguslik, poliitiline jms info ning kõikvõimalik praktiline info).

(Pruulmann-Vengerfeldt ja Runnel 2004) .

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tellitud ja EMORI poolt läbi vidud uuring „Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega (oktoober 2007)” ütleb: „30% ehk ca 316 000 15-74-aastast eestimaalast ei ole mitte kunagi internetti kasutanud. Valdavalt on tegemist vanemate elanikega – enamik 65-74-aastastest ei kasuta internetti ning 50-64-aastaste seas on mittekasutaja iga teine.”

Täna kasutab internetti 70% eestlasi, mis on ligi kolmandik rohkem kui viis aastat tagasi.(EMOR)

Interneti kasutajad ja mittekasutajad 2002 ja 2007 (umbkaudne) (TNS EMOR)

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

(Pruulmann-Vengerfeldt, Kalvet 2008:35)

Eesti interneti kasutajad ja mittekasutajad vanuselises jaotuses protsentides (P<0,01).

Vanus (aastates)	Kasutajad	Mittekasutajad
15-24	78,0	22,0
25-34	55,7	44,3
35-44	46,4	53,6

45-54	36,8	63,2
55-64	18,3	81,7
65-74	4,4	95,6

. (Pruulmann-Vengerfeldt 2006:99)

Interneti kasutamise problemaatika uuritavas vanusegrupis saab jagada kaheks:

- Miks inimesed kasutavad interneti, milliseid vajadusi nad rahuldavad ja miks nad teevad seda nimelt läbi interneti;
- Millised põhjused takistavad neid interneti kasutamast.

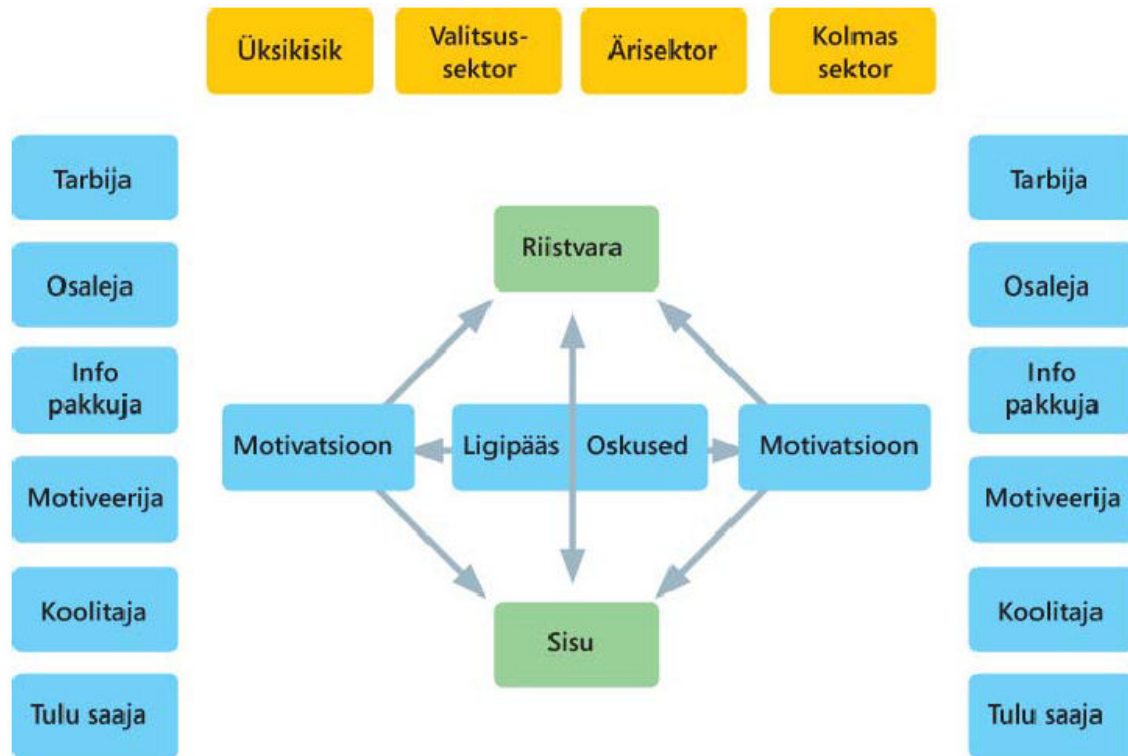
3. Miks kasutavad uuritavad internetti?

Internet pakub suureäraseid võimalusi säästa aega ja energiat, raha. Samas saab ajalehe veebilehelt lugemise asemel koju tellida või osta kioskist. Autoteeninduses aega broneerida saab ka telefoni teel ja sõpradele päris kaardi saatmine on soojem ja isiklikum kui järjekordne e-kaart. Miks siiski inimesed kasutavad interneti ja miks teevad seda uuritava grupi liikmed?

„Sarnaselt mittekasutajatele on ka Interneti kasutajaterühmad väga erinevad ning Interneti kasulikus sõltub konkreetse inimese kasutusharjumustest, oskustest ja võimalustest.“

(Pruulmann-Vengerfeldt, Kalvet 2008:15)

Järgnev tabel: Infokihistumine – tegutsejad, rollid ja dimensioonid (Vengerfeldt 2002), kaardistab kasutajate rollid annab ülevaate kasutamise kolmest barjäärist (ligipääs, oskused ja motivatsioon) võimalike kasutuste ja kasude osas (info otsija, teenuse kasutaja, osaleja, kaasarääkija, sisupakkuja, motiveerija jne) ja põhilistest tegutsejatest (üksikisik, valitsussektor, ärisektor ja kolmas sektor).



Infokihistumine – tegutsejad, rollid ja dimensioonid (Vengerfeldt 2002)

Pruulmann-Vengerfeldt ja Kalvet näevad kasutajate rolle järgmiselt:

Tarbija – passiivne teiste poolt pakutava sisu kasutaja;

Osaleja – aktiivne osaleja ning omapoolne panustaja Interneti sisusse;

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

Motiveerija – teiste kasutajate kaasa tõmbaja;

Koolitaja – teiste kasutajate õpetaja ja juhendaja;

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

Kuigi ideaalis täidavad kõik tegutsejad mitmeid rolle, siis selline eraldamine osutab sellele, et paljudel juhtudel on võimalik, et mõnda rolli ei täideta üldse või täidetakse edukamalt kui teist. (Pruulmann-Vengerfeldt, Kalvet 2008: 16)

3.1. Staatus ja sotsiaalne kuuluvus

Interneti kasutamise oskus on suuresti kujunenud staatuse näitajaks. Olles seotud ametikohtadega, kus see on hädavajalik, ei ole lihtsalt võimalik oskust mitte omandada.

Lisaks vähendaks see võimalusi ametikohal edukas olla. Trocchia ja Janda 2000 tehtud

uuringus selgitab ülikooli professor, et interneti kasutamises tunneb ta end võrreldes oma eakaaslastega mahajääjana, võrreldes endast vanematega aga hästi. .

Interneti kasutamine suhtlemiseks jaguneb kaheks suunaks, esimene on interneti kasutamine vahendina. Vahendina kasutavad interneti inimesed suhtuvad sellesse sarnaselt telefoniga rääkimisse või kirjade kirjutamisse. Sel juhul on esmakontakti liikumapanevaks jõuks lapsed või teised lähedased, kes interneti ja selle võimalusi tutvustavad. *„Uuritava vanusegruppi kasutaja jaoks on tähtis läbi interneti tugevdada juba olemasolevaid sotsiaalseid suhteid, näiteks kaugel asuvad sugulased ja sõbrad.* „ (Trocchia ja Janda 2000). Kui inimene on läbi oma töö, huvi või mõnel muul põhjusel juba omandanud oskuse interneti kasutada kannab ta sinna üle vähemalt osa oma sotsiaalsest suhtlemisest.

Internet lahendab aina lihtsamini kauge vahemaa probleemi sotsiaalsetes suhetes. Tasuta e-kirjad, privaatsõnumite saatmine reaalarajas ja viimasel ajal kiiresti levinud veebitelefonid kaasavad interneti ka vanemad kasutajad. Sugulased, lapsed on selles kontekstis ka õpetajad, kes loovad esmakontakti ja õpetavad kasutama uusi teenuseid. Näiteks leiab Burwell (2001), et üks olulisemaid põhjuseid õppida kasutama internetti on soov suhelda oma meili teel oma lähedastega, lastega.

Mitmekesisemalt kasutavad interneti inimesed, kes on oma tegevust laiendatud väljapoole vahendina kasutajate piiridest. Elades aina enam globaliseeruvus maailmas, kus vahemaad on minetanud tähtsuse soovivad selle eagrupperi liikmed aktiivselt kaasa rääkida neile oluliste teemadel. *Vanemad kasutajad soovivad kuuluda huvigruppidesse, mis ei ole pelgalt vanusepõhised (näiteks hobi lemmikloomad) ja kasutavad internetti nende gruppidega ühenduses olemiseks.* (Trocchia ja Janda 2000). Nagu ka noorematel kasutajatel on internet võimalus luua ja hoida oma identiteeti, läbi selle ka sotsiaalseid suhteid. Paljud grupid on leidnud läbi interneti võimaluse eksisteerimiseks, näiteks spetsiifiliste hobide harrastajad, kelle väike osalejate arv ühes geograafilises piirkonnas ei anna lokaalse nn reaalselt koos käiva grupi loomiseks piisavalt võimalusi.

Kui interneti kasutamine mõnes sotsiaalses grupis on laialt levinud on see nagu ka tööalaselt eeldus grupis püsimiseks *„Internet avas terve uue maailma minu jaoks saan nüüd nendega rääkida muresemata telefoniarvete pärast. Ma avastasin, et minu sõbrad saadavad üksteisele*

meile ja, et nad on mind unustanud, kui nad harrastavad sedasorti sotsiaalseid tegevusi.”
(Trocchia ja Janda 2000).

3.2. Tavaelu teenuste kasutamine internetis

Lai valik teenuseid on kolinud internetti. Vanemad kasutajad soovivad lihtsaid käepäraseid lahendusi kasutamaks pangateenuseid ja muudel asjaajamistel, eriti suhetes erinevate organisatsioonide ja ametiasutustega. Paljudel juhtudel on see ka ametiasutuse või panga poolt välja pakutud esmalahendus nendega suhtlemiseks. *„Näiteks on internetiga juba eelnevalt tuttavatel inimestel pangavahetus vaid üks nupuvajutus, mugavalt oma kodus.”*
(Jayawardhena, Foley 2000)

Interneti kasutamine on odavam kui alternatiivsed, sama tulemust pakkuvad teised lahendused, näiteks telefon. Kasutajatele on meelepärane ka ajaliste piirangute puudumine, enamused on kasutatavad 24 h ööpäevast. *„Riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel on kasutanud internetti eeskätt naised, tallinlased, 35-49-aastased, eestlased, töötavad elanikud, kesk-eri- või kõrgharidusega inimesed ning kõrgema sissetulekuga elanikud.”* (MKM ja EMOR 2007)

Enda edasises uurimuses tahaksin ma lähtudes eelpooltoodud põhjusest leida vastuseid uurimisküsimusele: **Milleks uuritavad interneti kasutavad?**

4. Mis takistab interneti kasutamist uuritavas grupis?

Eelnevalt on uurimustest selgunud mitmed punktid miks interneti kasutada, sellele vastanduvad põhjused mitte kasutamiseks. Etteruttavalt jätan siinkohal sügavama arutluse alt välja tehnilised põhjused, ehk see, et pole interneti ühendust või vastavat IT-tehnikat.

Aastal 2002 koostasid PRAXIS'e ja EMOR'i Riigi Infosüsteemide tellimusel uurimuse: „Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused”, kus tuuakse välja kaks gruppi mittekasutajaid „Elupäevade veetjad” ja „Sinikraed” ja nende põhjused mitte kasutamiseks.

”Elupäevade veetjad” (28% Interneti mittekasutajatest):

- ca 60% selle rühma esindajatest on vanemad kui 50 aastat;
 - suhteliselt väike huvi väljaspool nende isiklikku elu toimuva suhtes;
 - suhe Interneti või arvutiga on väga nõrk ning nad ei leia Internetil olevat häid omadusi ega tunne vajadust Interneti kasutada;
 - eelistavad olla traditsioonilise meedia kasutajad (isegi kui Internet osutuks odavamaks ja mugavamaks), kuna huvipuuduse kõrval on takistuseks keeleprobleem arvuti kasutajaliidestega hakkamasaamiseks, suhteliselt väiksem võimekus õppida ja õpitud meelde jätta ning soovimatus oma harjumuspärast elu muuta.
- **”Sinikraed”** (27% Interneti mittekasutajatest):
- on peamiselt liht- ja oskustöölised ning seetõttu arvutit töö juures ei kasuta;
 - umbes pooled gruppi kuuluvatest inimestest ei leia Internetil olevat häid omadusi ning Interneti vähese atraktiivsuse tõttu nad oma rutiinset elu hea meelega ei muuda;
 - atraktiivseks teeks Interneti nende jaoks isiklik rahaline võit;
 - eksisteerivad sotsiaalsed ja psühholoogilised (kartus uue tehnoloogia ees, ”eluaegse õppimise” vajaduse mittetunnetamine, hirm paista teiste hulgas saamatuna), oskuslikud (arvutikasutuse ning võõrkeelteoskuse puudumine) ning majanduslikud (sissetulek pere liikme kohta Eesti keskmine) barjäärid. (PRAXIS ja EMOR 2002)

4.1. Ebamugavad kasutajaliidesed

Minu arvates on igas internetis tehtaval liigutusel tehniliselt kaks osapoolt: kasutaja ja programm. Programm on sel ajahetkel juba iseseisev ja käitub viisil kuidas tema looja on kirja pannud. Programmi loojad ehk programmeerijad on seega iga kasutaja iga liigutuse partnerid. Lisame siia veel kolmanda isiku, kes on olnud tellija ja vastavalt kelle soovidele on programmi funktsionaalsus välja töötatud.

Niisiis on iga kasutajale positiivse või negatiivse lõpptulemusega liigutus seatud tellija soovitud raamidesse. IT-valdkond on kiiresti arenev ja seda soovivad ka tellijad rõhutada, panustades energiat eelkõige programmi funktsioonide parandamisse. Kasutaja on sunnitud kasutama toodet, mis on loodud protsessi läbiviimiseks IT- tehniliselt optimaalseimalt, kuid ei pruugi olla seda kasutajamugavuse poolest.

IT- lahendused pakuvad kasutajale nn „oma keelset” teenust, ehk käibel on fraasid, mõisted ja graafilised elemendid, mis on arusaadavad eelkõige kogenud kasutajatele. Uus kasutaja põrkub olukorraga, kus kõik oleks nagu arusaadav, kui tegelikkuses siiski mitte. Programmid on üles ehitatud protsessi teostamisele, mitte kasutaja vajaduste rahuldamiseks.

Vanemate kasutajate esmareaktsioon uutele lahendustele on üle maailma üks: „Ma olen selle jaoks liiga vana.” Samal põhjusel jätavad nad soetamata ka internetis surfamiseks esmavajaliku arvuti. *Ekraanipilt on liiga väike, kirju ja ebamugavate värvidega ning paljud asjad ei ole nii iseenesest mõistetavad kui kõrvaltvaatajatele tundub.* (Juznic, Blazic, Mercun, Plestenjak, Majcenovic 2006)

4.2 Psühholoogilised barjäärid

Sattudes uude olukorda, ehk kasutades uut programmi või arvutit üldse esmakordselt ja saades sealt negatiivse tagasiside tekib uuritaval grupil tõrge uuesti proovida. Negatiivne kogemus kantakse üle ka teiste pakutavate uutele lahendustele. *Interneti kasutamisel esinevad ebamugavused kaaluvad vanemate kasutajate jaoks saadava kasu üles.* (Trocchia ja Janda 2000). Digitaalne lõhe selles grupis on psühholoogiline, ebaootuspärane tulemus teenuse või programmi kasutamisel tekitab hirmu ebaõnnestuda.

Pille Pruulmann nimetab oma doktoritöös interneti suhtumise ühe nimetajana hirmu. Interneti (ja selle kasutamist) kartvaid inimesi on enim vanemas vanusegrupis. „*See näitab, et inimesed, kes saaksid kõige rohkem kasu online ostmisest või teistest tegevustest on kõige kartlikumad, samas kui inimesed kellel on rohkem ressursse on enam valmis kasutama neid võimalusi.*“ (Pruulmann-Vengerfeldt 2006:45)

Takistuste ilmnemisel kasutajad pigem sulgevad arvuti ja programmi, kui proovivad uuesti. Probleemne on kasutaja jaoks ebaloogilised kasutusjuhendid, näiteks lingid mis ei kirjelda piisavalt selgelt kuhu need on lingitud või tekkida võiv olukord kus mingil põhjusel kasutamine seiskub ühe ekraanipildi juures. *Interneti kasutamine ei ole universaalne oskus.* (Juznic, Blazic, Mercun, Plestenjak, Majcenovic 2006).

„*Interneti kasutamise oskused on negatiivses korrelatsioonis kasutaja vanusega, nooremad kasutajad on vilunudam sõnumite edastamisel ja veebist soovitu allalaadimisel kui vanemad*

kasutajad.“ (Thompson 2001). See loob olukorra, kus interneti arendajad panustavad arendustegevuses pigem suuremale ehk siis nooremale kasutajategrupile, kui spetsiaalset lähenemist nõudvale vanemale grupile. Vanemad kasutajad kulutavad endale sobiva ja meelepärase teenuse, programmi vms kasutamisel vähem aega. „*Noored kasutajad pühenduvad internetis pakutavasse, täiskasvanud töötavatel vanematel kasutajatel on tähtsamad perekond ja töö, kui veeta aega sirvides internetti.*“ (Thompson 2001)

Paigutades interneti ja muuvirtuaalmaailma inimkonna arengus ajateljele näitab see suuri muutusi väga lühikese aja jooksul. Inimestel on loomupärane ettevaatlikus kõige uue ees ja kõik uus vajab aega enne kohastumist. PRAXISE ja EMORI (2002) tehtud uuringus eelistavad „Elupäevade veetjad” olla traditsioonilise meedia kasutajad (isegi kui Internet osutuks odavamaks ja mugavamaks), kuna huvipuuduse kõrval on takistuseks keeleprobleem arvuti kasutajaliidestega hakkamasaamiseks, suhteliselt väiksem võimekus õppida ja õpitud meelde jätta ning soovimatus oma harjumuspäraselt elu muuta.

Minu uurimisküsimus: **Millised on tõrked internetti kasutamisel?**

4.3 Esmakontakti ei toimu

Vanematel internetikasutajatel on probleemiks esimese kontakti loomine interneti keskkonnaga. Erinevalt noorematest kasutajatest ei ole see nende igapäevases suhtluses esmane kanal. Esmakontakt on tihti seotud tööga, kas igapäevase tööga otseselt arvutiga või mõne tööalase küsimuse probleemi lahendamisega. PRAXISE JA EMORI (2002) uuringus iseloomustatakse mittekasutajate gruppi „sinikraed” peamiselt liht- ja oskustöölistena, kes seetõttu arvutit töö juures ei kasuta.

Kasutamise motivaatoritest oli esimeste seas sotsiaalne suhtlus. Kasutajad kandsid osa oma sotsiaalsest suhtlusest interneti üle, kasutasid seda vahendina nagu telefoni või kirjasaatmist. Sotsiaalne suhtlemine oli ka põhjus esimeseks kasutamiseks, seda kas sõprade, laste või teiste lähedaste soovil (survel). Kui sotsiaalne võrgustik kasutab suhtlemiseks teisi kanaleid, ehk kasutaja ei näe internetis võimalust isikliku suhtluse pidamiseks ei ole ka vajadust interneti kasutada. PRAXISE ja EMORI uuringus iseloomustatakse „Elupäevade veetjaid” kui suhteliselt väikse huviga väljaspool nende isiklikku elu toimuva suhtes ning nende suhe interneti või arvutiga on väga nõrk ning nad ei leia internetil olevat häid omadusi ega tunne

vajadust internetti kasutada. „Kaks kolmandikku nendest, kes hetkel internetti ei kasuta, ei plaani seda ka tulevikus kasutama hakata. Interneti mittekasutajate seas on valdavalt vanemad inimesed, kes ei näe vajadust interneti kasutama õppimiseks” (MKM ja EMOR 2007: 3) Sellest tulenevalt on minu uurimusküsimus: **Milline on kasutajate teadlikus internetis pakutavast?**

5. Põhilised uurimisküsimused

- **Milline on kasutajate teadlikus internetis pakutavast?**

Kasutaja ei saa olla motiveeritud kasutama erinevaid teenuseid, kui tal ei ole informatsiooni nende olemasolust. E-teenuste pakkujad võivad luua kasutajasõbraliku kasutamiskeskkonna, kuid nende sihtrühm ei pruugi sellest teadlik olla j seetõttu ei kasuta.

- **Milleks uuritavad interneti kasutavad?**

Eelnevatest uuringutest selgub, et internetti kasutatakse põhiliselt kolmel eesmärgil. Internet on kasutusel suhtlusvahendina, sarnaselt telefonile, pakkudes alternatiive sotsiaalses suhtluses teistele traditsioonilistele vahenditele. Internet pakub võimalust luua ja hoida kasutaja identiteeti, seda läbi interneti kogukondades osalemise. Internet on kanal tarbimaks elulisi teenuseid, ehk täidab tavapärase kontori/ klienditeenindusesaali funktsiooni, tehes seda kliendile mugavamalt.

- **Millised on tõrked internetti kasutamisel?**

Toetudes eelnevatele uuringutele on mittekasutamisel või vähekasutamisel kolm suuremat põhjust. Kliendile suunatud kasutajaliidesed on arusaamatud, ebaloogilised ja programmid on üles ehitatud lähtuvalt protsessi teostamisest mitte kasutaja vajadusi (loogikat) esmatähtsaks pidades. Kasutamist takistab psühholoogiline barjäär, kasutajad kardavad ebaõnnestuda, peavad ennast uuenduste jaoks liiga vanaks, eelistavad traditsioonilisemaid suhtlusvahendeid. Kolmas põhjus, mis haakub eelmisega, on esmakontakti puudumine. Mitte kasutaja ei näe motivatsiooni kasutamiseks.

6. Teoreetilised lähtekohad

Eelnevatest uuringutest tulenevalt toon järgnevad teoreetilised lähtekohad:

- Interneti kasutajaskond kasvab pidevalt, kuid vanemad kasutajad kasutavad seda vähem kui noored.
- Kasutamise põhilised motivaatorid uuritavas vanuserühmas on interneti kasutamine vahendina sotsiaalseks suhtluseks, identiteedi loomiseks ja hoidmises ning igapäevaste teenuste mugavamaks tarbimiseks.
- Takistused interneti kasutamiseks uuritavas vanusegrupis on ebamugavad kasutajaliidesed, psühholoogilised barjäärid ja emakontakti puudumine.

7. Valitud meetod

Uurimustöö meetodiks on standardiseerimata informandi-intervjuu .

Standardiseerimata (etteantud vastusevariantideta) intervjuu e- süvaintervjuu all mõistetakse uurijate seas üldjuhul avatud küsimustega, sundimatus õhkkonnas toimuvat vestlust uurija-respondendi vahel, kus uurija eesmärgiks on saada infot uuritava fenomeni kohta läbi sellega seotud subjektide tõlgenduse. (Vihalemm 2006)
Süvaintervjuu meetodit valides on uurija eesmärgiks suurendada küsimuste valiidsust, e. olla veendunud, et küsimus mõõdab seda nähtust, millest ta on huvitatud. (Vihalemm 2006)

Antud töö raames uurin inimeste käitumist, motivaatoreid mis ajendab neid ühte või teist viisi käituma. Sellest lähtuvalt on iga inimesega personaalselt läbiviidud intervjuu parim viis jõuda uurimuse küsimuste vastusteni. Ankeet küsitlus või mistahes muu uurimisviis, mis ei kätke endas isikliku kontakti ei pruugi anda piisavalt sügavat teadmist. Personaalsed intervjuud võimaldavad suunata küsimuste kulgu, vastavat vastaja teadmistele ja natuurile.

Plaanitud tegevused süvaintervjuu abil andmete kogumiseks:

- eesmärgi püstitus
- valimi planeerimine
- teemade ja nn uurija-küsimuste formuleerimine
- küsitluskava ehk nn respondendi-küsimuste sõnastamine
- prooviintervjuu

- kava korrigeerimine
- intervjuerimine
- lindistuste transkriptsioon
- kodeerimine
- kirjeldav-selekteriv analüüs
- interpreteeriv analüüs
- aruande-artikli vormistamine

8. Valim

Kvalitatiivuuringutes ei rakendata enamasti juhuvalikut, mis annaks võimaluse tulemusi laiendada üldkogumile, millelt valim on võetud – seda nii suure töömahu- ja maksumus kui ka uuringumetoodika enda olemuse tõttu. Kvalitatiivuuringutes rakendatakse tavaliseks eesmärgipärast valikut, mille puhul ei saa tulemusi laiendada üldkogumile, kuid võimaldab täpsemalt uurida konkreetset sihtrühma. (Vihalemm 2006)

Plaanitav valim on koostatud vanuse alusel. Kriteeriumiks on vanus nelikümmend aastat ja vanemad. Alamrühmadeks jaguneb valim interneti kasutamise intensiivsuse järgi:

- pidevad kasutajad (iga päev kuni viis korda nädalas)
- keskmised kasutajad (vähemalt kord nädalas)
- vähekasutajad (vähem kui kord nädalas)

Järgnevas tabelis on esitatud intervjueritavate andmed. Siinkohal pööran tähelepanu kasutamisesageduse arvu ja tabeliliigenduse kohta – juhul kui intervjuus nimetab kasutaja ennast igapäevaseks kasutajaks, kui teeb seda ainult ühe-kahe lehekülje piires täitmaks oma otseseid tööülesandeid on ta siiski liigitatud teiste tegevuste järgi kas vähe või keskmiseks kasutajaks.

Kood	Vanus	Tegevusvaldkond	Kasutamissagedus
N1	47	Õmblemine	Vähe kasutaja
N2	56	Pedagoogika	Pidev kasutaja
M3	59	Ehitus	Pidev kasutaja
N4	54	Raamatupidamine	Vähe kasutaja
N5	48	Raamatupidamine	Keskmine kasutaja
N6	53	Varade haldus	Pidev kasutaja
M7	47	Transport	Vähe kasutaja

M8	59	Elektri-ehitus	Keskmine kasutaja
M9	62	Kinnisvara	Keskmine kasutaja

Tabel 1 – Intervjueeritavaid tähistavad koodid koos neid iseloomustavate kategooriatega.

- Tabelis on esile tõstetud vanus ja kasutamissagedus kui uurimuse seisukohalt olulisimad tunnused vastanute identifitseerimisel;
- Koodides tähistab N naist ja M meest;
- Vastanute keskmine vanus on **54** aastat.

9. Analüüs

Järgneb analüüs tehtud intervjuudele, mis keskendub uurimusküsimustele vastuse otsimisele.

9.1. Milline on kasutajate teadlikus internetis pakutavast?

Ei saa kasutada asja, millest Sa teadlik ei ole. Teadlikus, sellest mida internetist leida tuleb väljastpoolt internetti, ehk kui keegi või miski viitab konkreetsele lahendusele. Väga harva, kui üldse leitud olukordi, kui uus lahendus oli leitud kasutaja poolt iseseisvalt mõnda teist lahendust kasutades. Näiteks kasutades läbi panga autentimist võimaldavalt x-tee teenust tundsid interjuurivad huvi ka teiste võimalikke päringute kohta. Kõigil juhtude jäi see kahjuks üheks korraks, ehk vaadati üle hetkeseis, võeti see arvesse ja seejärel suleti süsteem ja sellele viitav aken.

Eelnevad uuringud näitavad ühe põhjusena mitte kasutamiseks ka olukorda, kus ei teki reaalselt kokkupuudet kasutaja ja arvuti vahel. Sellist olukorda ei olnud minu uuritavad rühmas täheldada, nad kõik olid pidanud kasutama. Mitte teadmine mõjutas nende poolt kasutatavate lahenduste arvu. Nad kasutaksid ehk rohkemaid võimalusi, kuid nad ei ole neist teadlikud.

Juhul kui uus lahendus ei paku hetkel „kasu“, ehk ei ühti selle hetke vajadustega ja kui need kasud ei ole tutvustavas telelõigus/brozüüris/relaamis selgelt esile toodud ei mõtesta kasutajad seda enda jaoks lahti.

„Kuidas ma seda nüüd ütlen, ma kasutaks igasuguseid asju, kui mina teaks, et need olemas on. Kust ma need üles leian? Lähed sinna neti.ee peale ja siis vaatad, ma ei oska sealt ju midagi otsida. Kuidas sa otsid midagi, mida sa ei tea. Selles mõttes on,

see e-riigi jutt üks.. jõuad sa siis kuulata, mida kuskil räägitakse ja kohe neti otsima tormata, mul on tarvis ikka omi asju teha. „ M3.

Seega, isegi nähes ja kuuldes lahendusest ei seosta nad seda mingil viisil endaga ja seetõttu jääb informatsioon ka selgelt õhku, see ei jõua kasutajani.

Kasutajate teadlikus pakutavas sõltus suuresti nende kogemustest ja kui palju nad usaldavad ennast uusi lahendusi katsetama. Kui on leitud üks lehekülge, mille kasutamine on andnud positiivseid tulemusi, ollakse valmis kasutama ka teisi.

„Tellin miniatele näiteks sünnipäevadeks kingitusi, viimane kord tahtsin tõsta oma ämmaks olemise punkte ja saatsin talle kulleriga veini, lillekimbu ja juustuvaliku töö juurde. Töökaaslased ohhetasid, tema ise muidugi ka. Ämmapunktid tõusid lakke.., N6.

Kõige selgem kasutajaharjumuse kirjeldus on e-broneeringute ja e-tellimuste tegemine – see algab ühe konkreetse lehekülje ja tootega, mis tihti on seotud tööülesannetega (ka inimestel, kelle töö ei ole otseselt arvuti taga), asja õnnestumisel julgetakse kasutada isiklikel eesmärkidel sarnaseid lahendusi ja aja möödudes kogemustepagasit ka suurendada.

Inimeste teadlikus tuleb kahel viisil, esiteks sundusest seoses tööülesannetega või lastesõprade soovitusel, olukorda, kus inimesed ise prooviksid või sooviksid leida, midagi uut on keeruline väga keeruline luua.

9.2 Pehmed eksperdid

Väga paljudel juhtudel on inimeste põhjus, vajadus või muu stiimul interneti teenuste kasutamises tingitud nende lastest ja teistest „pehmetest ekspertidest“.

Pruulmann-Vengerfeldt ja Kalvet (2008) iseloomustavad pehmeid eksperte, kui ligipääsu vahendajad neile, kes ei ole ise Interneti kasutajad. Nendeks võivad olla perekonnaliikmed, sõbrad, tuttavad, jt kellelt on võimalik mingi toimingute tegemiseks või info otsimiseks abi saada.

Pehmeteks ekspertideks on valdavalt enda lapsed või teised järgimispõlvkonna lähisugulased, õdede-vendade lapsed. Tähelepanuväärne on näiteks tööl IT-osakonnas (kui

töökohas on selline osakond või sellega tegelev isik) olevate isikute mittekaasamine õpiprotsessi. Kõik intervjueeritavad tunnistasid, et vajavad aeg-ajalt juhendamist ja oleksid nõus meeeldi rohkem õppima, kuid seda pigem pereringis oma lastelt kui avalikult abi paludes.

„Lapsed ikka, nemad kasutasid ja siis mõnikord proovisid mind ka õpetada. Et kui ma kuskilt midagi põnevat kuulen, siis nad tihti aitavad selle asja kohta internetist infot otsida. Ma ise sinna midagi nagu konkreetset otsima ei ole läinud. Aga ma ei oska ka.“ NI

Pehmed eksperdid on selles vanuses kasutajategrupile kahetise mõjuga. Esiteks on nad positiivne põhjus üldse Internetti kasutada ja uusi asju proovida. Kõik mitte-töölased kontod (e-mailid, msn, e-pank jne) on tehtud laste poolt või nende kaasabil. Nad on tutvustanud oma vanematele uusi võimalusi. Põhiline suhtlus läbi internetti käis samuti nendesamade pehmete ekspertidega ja intervjueeritavad hindavad neid, nende oskusi ja seal tulenevat tulu (sh mugavus, aja kokkuhoid jne) väga kõrgelt.

Pehmetel ekspertidel on ka oma negatiivne mõju. Esiteks teevad nad tihti kogu tegevuse vanemate eest ära ja tekitavad seetõttu tarbetut eelarvamust ja hirmu asjade keerukuse kohta. Nad on tihti füüsilisteks vahendajateks inimese ja tema tegevuste vahel. Pehmed eksperdid teevad kõike, alates maksude maksmisest, uute programmide või uuenduste installeerimisest ja on ka skype või msn-i kasutades vahemeesteks, kes teateid edasi ütlevad. Teine negatiivne mõju on eelmainitud ebaõnnestumise ees oleva hirmu suurendamine, mis muudab kasutajad ebakindlaks ja oma oskustesse mitte uskuvaks. Näiteks kirjeldas üks kasutaja oma väga laialdasi teadmisi internetis pakutavast ja oma kogemustest, kui hindas ennast kasuajana pigem keskmiseks ja alla selle.

Pehmed eksperdid niisiis välitavad reaalse vajaduse asjadega ise tegeleda, kohati on nad halvad õpetajad või kardavad vanemad olla halvad õpilased. Sellises suhteskeemis tavapärased rollid vahetuses ja vanematel on keeruline öelda, et nad ei saa aru, ei oska või õpitav on liiga keeruline. Õpilase rollis olevad vanemad tunnistasid ka, et neile pakutav ei ole neile arusaadavas keeles, ehk kasutatakse sõnaühendeid ja fraase, mille täpset tähendust ei tea ega soovi ka järgi küsida.

9.3 Koolituskogemus

Pehmete ekspertide roll interneti kasutamisel ja seal olevast teadlikuks saamisest ei pruugiks olla nii suur, kui kasutajatel oleks võimalik seda õppida erapooletult koolitajatelt. Pärides kogemusi arvuti ja interneti koolituste kohta oli tulemus enamasti negatiivne. Enamus hindas läbitud koolitusi ebapraktiliteks ja liiga keerulisteks. Probleem ei olnud arusaadavuses, vaid faktis, et suures mahus lühikese ajaga antud informatsioon ei olnud enda otsese kogemuse puudumisel kinnistunud.

„Vaata niimoodi ei saa, et tuleb räägib ühe päevaga kõks asjad korraga ära, kui ikka ise oma käega järgi ei proovi, siis ei tule ka midagi välja. Mõtled küll, et lihtne, aga üksi on ikka teine asi.“M3

Koolitaja järgi erinevaid toiminguid teostades ei kinnistunud info piisavalt ja hiljem teises situatsioonis ei osatud õpitut rakendada. Koolitajatele heideti samuti ette liigset keerulist keelekasutust, sest see raskendas õppimist.

Positiivseid kogemusi oli paaril kasutajal „Vaata maailma“ koolitusega, mida hinnati selle lihtsuse ja loogilisuse eest. Koolitustel peaks panema rõhku konkreetselt selle kasutajategruppi eelnevatele oskustele, pakkudes neile universaalsemaid oskuseid, mis ei takerduks kui nuppudel on teissugused nimetused või ekraanipilt tardub.

Senised oskused on kasutajatel omandatud iseseisvalt katsetades ja kasutades pehmete ekspertide abi. Siiski oleks nad valmis osalema arvutikoolitustel, seda juhul kui pakutav on võimalik hiljem ka reaalsesse ellu rakendada.

Kokkuvõtteks on kõige olulisem siiski kasu, mis on see **hüve, mida kasutaja uuest lahendusest saab**. See kasu ei saa olla midagi hoomamatut. Kõik küsitletutest väitsid, et vähese netikasutuse tagamaid tuleb otsida liiga väiksest ajavarust. Niisiis sooviksid nad kasutada lahendusi, mis säästavad nende aega, seda kas tuues tavaelulisi teenuseid netti ja pakkudes neid aegasäästval viisil. Iga uue toote esitlemisel või ka olemasoleva tuntuse tõstmisel, peab keskendumise ühe lihtsa hüve leidmisele ja selle selgelt välja tooma. Võimalus oleks ka tutvutus suunata koheselt noortele, et nad seda oma vanematega jagaksid võibolla seda pisut vihjata.

9.4 Milleks uuritavad interneti kasutavad?

9.4.1. Suhtlusvahend

Konkreetselt kasutajategrupile on internet vahend suhtluseks ja nad on oma senise suhtluse sinna üle kandnud ja kasutavad tänu selle odavusele ja kättesaadavusele alternatiivina. Kõigil intervjueritavatel oli olemas oma meiliaadress, mis oli töövahend, ehk käib kaasas ametikohaga või loodud nende laste poolt, lastega suhtlemiseks.

„Tütrega, ta ei ole enam kodus, aga ema tahab ikka teada, kas lapsel on kõik hästi. Kui ta näiteks Tartust tuleb õhtul, siis ei taha enam helistada, hommikul on kohe koosolekud, siis ei taha ka helistada. Siis paned oma „tere“ ja siis see ei sega ja kui aega saab siis ikka vastab.“ N5

Inimesed kellega suheldakse läbi interneti on eelnevalt sõpruskonnas juba olemas, neid ei teki virtuaalsest ruumist juurde.

Suhtlusvahendite kasutamine on suhteliseks ühekülgne, ehk kui olemas on üks vahend (msn/skype/e-mail), siis kasutatakse seda konkreetselt selle inimesega suhtlemiseks, kes seda suhtlust läbi kanali alustas, sinna ei lisandu jooksvalt kontakte juurde. Intervjueritavad on küll läbi e-maili hakanud suhtlema inimestega, kellega on vahepeal suhtlemine soiku jäänud, näiteks väga kaugel (välismaal) elavad sugulased ja kunagised koolikaaslased. Viimastega vahetatakse kirju, mis on sisust on täpselt postkaardi või traditsioonilise kirja koopiad, lihtsalt digitaalsel kujul. Lähemate sõpradega ja eelkõige lastega vahetatakse ka muud põnevat, näiteks humoorikate lehekülgede aadresse, naljapilte, fotosid enda perest, lastest ja lemmikloomadest. Palju kasutatakse e-maili koopia saatmise võimalust, mis moodustab väga suure osa kirjavahetusest.

MSN või Skype kasutatakse **ainult pereliikmetega** suhtlemiseks ja selle algatajad on nooremad pereliikmed. Motivatsiooniks on odavus ja mugavus, eriti juhul kui lapsed ei ela enam kodus, kuid vanematel on soov nende igapäevaelust osa saada. Mitmel juhul on ka Mani kasutamine vahendatud, ehk kodus oleval lapsele öeldakse, et la läbi Mani ütleks teisele pereliikmele midagi edasi. Ehk suhtlus kui selline küll toimib, kuid väga vahendatud viisil.

Kõik intervjuudes osalenud töid välja suhtlusvahendite emotsioonitu keskkonna, ehk ei näe teise inimese silmavaadet, kehakeelt ja kõneviisi.

„Ma tahaks öelda, et tegelikult ma eelistan rohkem isiklikult näost rääkida. Internet pole, see. Ütleme, et seal on hea teateid edasi anda, aga mitte suhelda.“ M9

Kuna otsene kontakt puudub siis, oma sõpradega suhtlemiseks eelistatakse jätkuvalt reaalseks kohtumist.

9.4.2. Mugavad e-teenused

Esimene põhjus e-teenuseid kasutada on selle mugavus. Mis kaotab vahemaad ja ajalised piirangud.

„Panka ja lennupiletite broneerimist. Ma ei tule ju enne Tallinnasse neid ära ostma.“ M8.

Internetti kasutatakse väga palju erinevate tööüleastmete täitmiseks, sest riiklikud organisatsioonid (sotsiaalkindlustusamet, maksu- ja tolliamet jne) pakuvad teenuseid läbi interneti. Usaldus nende teenuste vastu on väga kõrge, väga hea on usaldus ka ID-kaardi suhtes, ehk kõik leheküljed, mis kasutavad autentimiseks ID-kaarti on sobilikud. Põhjus on riigi usaldamises, kui riik usaldab järelikult võib ka kodanik usaldada.

E-teenuste kasutamisel esimesel kohal oli vääramatult e-panga kasutamine. E-panga konto oli kõigil olemas, kuigi ühel kasutajal ei olnud see aktiveeritud. E-panka hinnati tavapärast suure mugavuse ja kasutajasõbralikkuse eest. Positiivselt nägid kasutajad ka teiste teenuste ühilduvust e-pangaga ehk olukorda, kus ennast saab läbi e-panga tuvastada. Üks osalenutest tõdes, et osales eelmistel valimistel ainult seepärast, et seda sai teha kodust oma arvuti tagant.

„Ma käisin valimas ka elektrooniliselt, koduarvuti tagant. See on küll hea, kes see viitsib ilusal päeval siis kuhugi valima minna, aga kui riigi poolt on selline võimalus antud, siis ikka kasutad. Nad on ju nii palju vaeva näinud, ma usun, et paljud inimesed valisid ainult sellepärast, et seda sai nii kodust teha. Abikaasa tahtis küll piiluda, aga ma saatsin ta teise tuppa.“ N4.

E- kooliga oli vastanutel vähe kogemusi, kuid nende hinnang oli positiivne. Mugav võimalus laste õpitulemusi vajadusel kontrollida ja reaajas toimuv infovahetus. E-kooli temaatikas kerkis üles info ajakohasuse probleem. Nimelt ei ole seal leiduv informatsioon õpetajate poolt alati ajakohane ja piisavalt selgelt lahtikirjutatud, mis devalveerib teenuse väärtust.

Eelmainitud x-tee teenust olid mõned kasutajad uurinud uudishimust, ega näinud seal endale pikemas perspektiivis kasu. Kõige rohkem kasu nägid kasutajad igapäevases informatsioonis, näiteks bussigraafikud, arstide vastuvõtuajad, kõikvõimalikud lahtiolekuajad, telefoninumbrid, aadressid jne. Sealjuures peeti saadavat informatsiooni väga usaldusväärseks ja juhud kui leiduv informatsioon oli ebatäpne leoti küll inimlikuks, kui vastutustundetuks.

9.4.3 Identiteedi hoidmine

Analüüsidest vastuseid huvide ja hobide kohta saab välja tuua kasutajate ühekülselt käitumist, mis on üheselt suunatud tarbimisele, mitte informatsiooni edastamisele. Siin on selge erisus mujal maailmas tehtud uuringutele, kus väidetakse, et see on võimalus luua ja hoida enda identiteeti ja suhelda inimestega, kellega seob huvi mõne teema või nähtuse kohta *Vanemad kasutajad soovivad kuuluda huvigruppidesse, mis ei ole pelgalt vanusepõhised (näiteks hobi lemmikloomad) ja kasutavad interneti nende gruppidega ühenduses olemiseks.* (Trocchia ja Janda 2000).

Kasutajad otsisid informatsiooni neid huvitavate elualade kohta, milleks oli aiandus, folkloor, usundid, erinevad kultuurid ja maad, vaba-aja veetmise võimalused, tervist ja ravimeid puudutavad teemad. Suurema huvi korral olid nad püsikülalastajad ühel või teisel leheküljel, lugesid/kuulasid seal leiduvat informatsiooni. Huvitavad leheküljed on leitud, kas eelneva teadmise põhjal (veebiaadress bukletti tagaküljel), otsisõna kasutades või liikudes läbi linkide alustades juba teadaolevast leheküljest.

Tähelepanuväärne oli **kõigi** kasutajate soovimatus ise olemasolevale informatsioonile midagi lisada. Põhjusena tõid mõned kasutajad välja netikommentaari negatiivse maine, mida laiendati kõigile infovahetamise vormidele.

„Vaata seda mina ütlen, et mina nii madalale ei lange nagu see kommenteerimine on. Ma tavaliselt ei loe kommentaare, mõnikord on juhtunud. On ikka mõttetu ja kole küll, kuidas niiviisi anonüümselt võib oma viha teise inimese peale kallata. Ole siis mees ja kirjuta oma nimi alla, kui julged juba ütlemele hakata. Sellist asja ikka enne ei olnud.“

M3

Absoluutne soovimatus ise midagi internetis kirjutada on minu subjektiivsel hinnangul seotud ka keskkonnaga, kus need inimesed üles kasvasid ja ennast täiskasvanuna mõtestasid. Kahjuks ei ole antud uurimuse raames võimalik uurida fenomeni tagamaid ja põhjuseid ja seda kas see erineb näiteks nooremal kasutajategrupil.

9.5 Millised on tõrked interneti kasutamisel?

Kõik intervjuud jõudsid ühel või teise küsimuse esitamisel vastuseni „Ma olen selleks liiga vana“ või „see on noortele mõeldud“.

„Meil oli seal üks raamatupidaja, kes tegi Wordis raamatupidamist, ta istus kõik nädalavahetused seal ja toksis ühe sõrmega asju sisse. Mul oli tast kahju kohe. Ega vanale koerale uusi trikke ikka ei õpeta.“ M7

Lähtudes eelnevalt läbitöötatud teooriast ja isiklikule kogemusest keskendusin probleemide tuvastamisele siin ja seal pool ekraani.

9.5.1 Liiga keerulised kasutajaliidesed

Minu uurimustöös tehtud intervjuud langesid ajale, mil üks suurimatest pankadest tutvustas oma uut e-panga keskkonda. Kasutajate vastuvõtt oli sellele eitav.

„E-teenused, nojah pank on mul, see lollakas vahetas nüüd oma sisu ära. Nagu mul seda vaja, saad sina noor inimene aru miks nad võtavad ja panevad heale asjale midagi asemele.“ M3

Uus visuaalne pilt tekitas ebamugavust, eriti olukorras, kus tegemist oli raha-asjade ajamisega. Uus ülesehitus ei tundunud kasutajatele loogiline ja nad oleksid meelsamini jäänud endisel kätteharjunud süsteemi juurde.

Kasutajad ei soovinud uusi ja veel keerulisema loogikaga lehekülgi, sest suuremas plaanis ei tarbinud nad lehekülgede loogikat, vaid kätteõpitud ja harjunud nuppe, funktsioone ja nende asetust. Ma võrdleksin seda luuletuse päheõppimisega ja uus pangakeskkond tähendas neile lihtsalt uut keerulisemat luuletust.

Kõik küsitletutest täitsid oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt ja olid kohati ise pehmed eksperdid enda vanematele sugulastele/sõpradele. Samas hindasid nad keskkonda liiga keeruliseks ja märkisid ebakindlust tehingu lõpliku kinnitamise ees. Kuigi sel viisil deklaratsiooni täita oli võrreldes käsitsi täitmise ja saatmisega palju mugavam tekitas see

ebakindlust, kasutajaliidese keerukas ülesehitus ja ebaselged kasutusjuhised, muudavad muidu väga eduka teenuse arusaamatuks ja kasutaja ebakindlaks.

Pakutavad teenused on liiga raamistatud, ei ole võimalus näiteks esitada vabas vormis avaldust.

„Mul oli tarvis pensioniametisse üks taotlus teha, ja seal x-tee peal oli kõik olemas, aga vot täpselt sellist võimalust ikka ei olnud. Oleks tahtnud kasutada, aga ei saanud pidin ikka ise kohale minema, et avaldus kirjutada.“ M9

Probleemseks osutusid ka erinevad lehekülje seaded, näiteks eelistavad kasutajad sobiva informatsiooni välja printida, mitte ekraanilt lugeda, kuid tekst paigutub kõrvuti kahe lehekülje peale. Liiga väike või värviline tekst koormab silmi, ebamugavustest toodi välja veel kõik lehe peale avanevad reklaamid, millel peab sulgemisnuppu otsima.

Küsites, milline peaks olema neile sobiv lehekülg töid vastajad välja lihtsuse, stabiilsuse, selge, väheste värvidega kujunduse ja arusaadavad nuppude ja linkide nimetused.

9.5.2 Hirm ebaõnnestuda

kui kasutaja on otsustanud ühte või teist e-teenust kasutada, proovib ta nii kaua kui jõuab enda jaoks positiivsele tulemusele. Psühholoogiline barjäär lahutab neid, aga kõigist teistest teenustest ja lahendusest, mis ei ole neile hädavajalikud.

Kui töö teoreetilises osas tõin välja kasutajate soovi seostada ennast ühe või teise grupiga Internetis, mis oleks osa nende identiteedist, siis uuringust selgus, et see on pigem vastupidi. Interneti mitte kasutamine, rohkem kui hädavajalik, on osa nende identiteedist.

„Mis ma nendega seal seletan, ma parem võtan naise kaasa ja lähen sauna.“ M3

Korduvalt nimetati veebisuhtluses kasutatavat slängi, kui ebameldivat nähtust. Kaks intervjuueeritavat helistasid mulle hiljem, et ma selle punkti eraldi ära märgiksin. Samuti peetakse arvuti taga istumist silmadele kahjulikuks ja istumise sundasendi tõttu ebatervislikuks.

„Ei taha arvuti taga istuda, nagunii teen seda terved päevad. Selg jääb küüru ja silm ei seleta.“ N4

10. Järeldused ja diskussioon

See teema on mulle oluline põhjusel, et olen ise loonud kasutajaliideseid ja hiljem olnud ka arendaja, ehk rollis kes kaardistab ja rakendab ellu ideed, mida üks e-lahendus kasutajale pakkuda võiks. Soovides parimat tuleb ikka ja jälle ette takistusi, mis muudavad tehtud ponnistused mitte nii efektiivseks kui soovitud. Kuna väga suur osa täna aktiivselt maailmas osalevast ja töötavast kogukonnast on just nelikümmend ja vanemad keskendusin nende vajadust, hirmude ja soovide uurimisele.

Intervjuude tegemine meetodina toimis minu hinnangul hästi. Lähtudes igast inimesest eraldi ja võttes tema jaoks aega said intervjuu käiku suunata mind enim huvitanud teemadele ja jätta välja küsimused, mis intervjuueeritavat ilmselgelt ei huvitanud. Näiteks ei ole mõtet küsida e-kooli kohta, kui vastajal ei ole kooliealisi lapsi. Siiski jääb selle meetodi miinuseks subjektiivsus ja oht, et mina intervjuueeriajana avaldasin vastustele mõju. Tullis tagasi samasse ümberpööratud olukorda, kus lapsed õpetavad vanemaid olen ma vastaja jaoks kindlasti noorem, kes uurib tema oskusi ja oskamatusi. Kartes, et mõjun liialt oma vastajatele tegin plaanis ümberkorraldusi ja viisin kaks intervjuud läbi täiesti võõraste inimestega, kui küsimused oskustest ja abi küsimisest jäid ikka samasse vastusteskaalasse.

Tehes seda tööd jäid paratamatult õhku mõned küsimused. Enamus vastanutest hindas oma oskusi Interneti kasutamisel kas kekspäraseks või alla selle. Saamaks adekvaatset pilti nende oskustes versus pakutavate lahenduste puudujäägid oleks terviklik teada oskuste mõõtu adekvaatsel skaalal. Neile küsimustele jõudes selgus pea alati, et küsimus ei ole oskustes, vaid nende enda arvamuses.

Teise huvitava probleemina toon välja vastajate absoluutse soovimatuse ise internetis sõna võtta. Kas see ongi konkreetse vanusegruppi valdav käitumine ja kui siis miks. Mujal maailmas tehtud uuringutes ei ole ma sellist kogemust avastanud. Küsimusele saaks vastuse uurides vanuselt nooremaid kasutajad ja nende hinnanguid.

Soovitused

Tehes soovitusi tuleb teada kes neist kasu saab. Oma töö teoreetilises osas jagasin osalejad kolmeks: kasutaja, arendaja ja arenduse tellijad. Järgnevad soovitused on kõigile. Kuigi

analüüsist ja intervjuudest võib näha, et inimesed tunnevad end piisavalt hästi ka ilma Interneti e-lahendusi kasutamast jätavad nad sellega ennast õige pisut ilma mugavusest ja võimalusest aega kokku hoida.

Arendaja huvi on teha tooteid, mida kasutatakse. Tooted, mis teevad toremaid asju ja näevad ka head välja, kuid tekitavad kasutajas ebamugavust ei ole oma ülesannet täitnud ja seda olukorda tuleb vältida.

Kolmas sihtgrupp minu soovitudele on arenduste tellijad, ehk riiklikud ja muud organisatsioonid, kes soovivad oma kliente paremini ja mugavamini teenindada, hoides seal juures kokku nii aega, raha kui muid ressursse.

Minu soovitused:

- Uue toote, lahenduse tutvustamisel või olemasoleva tutvustamisel tuleb keskenduda väga lihtsa ja arusaadava kasutamisel saadava tulu välja toomisele.
- Iga uue lahenduse juures tuleb mõelda millised on kasutaja võimalused selleni jõudmiseks. Leheküljega tuleb siduda võimalikult palju märksõnu, et otsimootorid selle ka täpse fraasi puudumisel üles leiaks.
- Kasutajad ootavad lihtsalt ja adekvaatset informatsiooni.
- Tehniliselt võiks leht olla lahendatud viisil, mida saab kergesti lugeda ja vajadusel ilma probleemideta välja printida.
- Olemasolevaid pikaajalisi lahendusi, millel on palju kliente, tuleb muuta klientide soovil, mitte arendamise idee pärast.
- Paremini on vähem informatsiooni, mis on hästi liigendatud ja sobiva kirjasuurusega, mitte palju väikest kirja.

Kokkuvõte

Internet on mugav viis teha toiminguid kodust lahkumata, ilma et peaks kellelegi helistama. Interneti kasutamine kasvab Eestis iga päevaga. Alates neljakümnendast eluaastast, hakkab see siiski vähenema.

Põhjuseid selleks on mitu. Selles vanuses inimesed oskavad hinnata oma vaba aega ja soovivad selle veeta aktiivselt, endale meeldivate inimestega suheldes. Nad ei sa soovi leida uusi virtuaalseid sõpru. Kuigi nad hindavad kõrgelt e-lahenduste mugavust, ei kaalu see neile üles reaalsel sõprust ja kohtumisi inimestega, keda nad hindavad ja väärtustavad.

Üle neljakümneaastased eestlased kasutavad usinalt e-panka, usaldavad ID-kaarti ja saavad e-kirju. Nad hindavad täpset, selget informatsiooni ja usaldavad pea kõike, mis on juba avalikkusele lugemiseks kirja pandud. Nende jaoks on e-lahendused abivahend, väga mugav ja soodne abivahend, suhtlemiseks oma lastega ja sugulastega. Nad ei soovi selles näha iseseisvat keskkonda, mis võistleks nende olemasoleva keskkonnaga.

Töös käsitletud kasutajagrupp ei näe vajadust veel rohkemate teenuste viimiseks internetti või selle tähtsuse suurendamiseks. Nad ei soovi olla ise selle avalikkuse loojad ja piirduvad olemasoleva tarbimisega. Seda tarbimist soodustavad lihtsus, loogilisus ja hea lugemisvaade.

Nad on õppijarollis ja õpetajateks on nende endi lapsed. Ühes küljest toob see uhkust oma laste üle, teisalt tuleb neil tunnistada enda inimlikust ja mitte kõige oskamist. Lapsed on ka turvalisuse element juhuks, kui midagi erineb loodetust. Samal ajal on need kasutajad samaviisi turvaelemendid omaenda vanematele.

Neid piirab aeg, julgus ja süsteem milles nad ei tunne ennast osalisena. Neis on vähe motivatsiooni minna ise uusi lahendusi avastama, küll on nad nõus seda tegema kui elu sunnib. Saanud esmase positiivse kogemuse julgevad nad ka edasi minna. Nad ei soovi asendada olemasolevat elu virtuaalsusega, kuid on nõus proovima, kui see teeb midagi head olemasolevavale olukorrale.

Summary

The internet is a comfortable way to conduct transactions without leaving the comfort of your own home or having to call anyone. The use of the internet is growing in Estonia day by day. The number begins to decrease, however, as the users reach their forties and beyond.

The reasons for this are far reaching. At this age, people value their free time and want to be active, as well as interact with other people. They do not have the need to find new, virtual friends. Although they enjoy the ease of conducting electronic business, it does not factor in when meeting friends who they highly respect and value.

Estonians over forty frequently use online banking, trust the ID card system and send e-mails. They value clear, concise information and trust almost everything that has already been made public. For them, electronic solutions are a helpful, comfortable and inexpensive method with which to interact with friends and family. They do not want to interact with another community online who would be competing with their current real-life relationships.

The group studied in this thesis does not see the need for more online services or any reasons to increase its use. They do not wish to be the instigators of new openness and limit themselves to the uses that they already employ today. The use is eased by simplicity, and a logical and attractive page layout.

They are in a learning role and their own children are the teachers. On the one hand, this creates a pride with respect to their children, but on the other, they must concede that they do not know everything. The children are also a safety element, in case something does not match the expected outcome. In the same way, the users are security elements for their own parents.

These users are limited by time, courage and a system where they do not feel at home. They do not have the motivation to go and find different solutions for their issues, although they are willing if the situation forces them to. After an initial positive experience, they are willing to learn more. They do not want to replace their current lives with virtual ones, however they are willing to try to see if it will enhance the current situation.

Kasutatud kirjanduse loetelu

Burwell, L.A. 2001- "Too old to surf? No way! An internet course for seniors", *American Libraries*

Castells, M. 2001. - The Internet Galaxy: Reflections On The Internet, Business And Society. *Oxford University Press*

Chanaka Jayawardhena ja Paul Foley 2000 - Changes in the banking sector – the case of Internet banking in the UK *Emerald Press*

Kalmus, Lauristin ja Pruulmann-Vengerfeldt, 2004 - Eesti elavik 21. sajandi algul: ülevaade uurimuse Mina. Maailm. Meedia tulemustest. *Tartu Ülikooli kirjastus*

Primoz Juznic, Maja Blazic Tanja Mercun, Barbara Plestenjak, Darko Majcenovic, 2006 - Who says that old dogs cannot learn new tricks? *New Libary World*
<http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.utlib.ee/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0721070705.htm>

Pruulmann-Vengerfeldt Pille 2006 doktoritöö: - Informationtechnology users and uses within the different layers of the information environment in Estonia. (Tartu Ülikool), *Tartu University Press*

Pruulmann-Vengerfeldt Pille ja Kalvet Tarmo jaanuar 2008 - „INTERNETI MITTEKASUTAJAD, VÄHEKASUTAJAD NING HILJUTI KASUTAMA HAKANUD“
Praxise Toimetised nr 41

Thompson S.H. Teo, 2001 - Demographic and motivation variables associated with Internet usage activities, *Emerald Press*
<http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.utlib.ee/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/1720110203.html> (01.11.07))

TNS EMORI uuring, 2007 –, „Märgatavalt on kasvanud uudiste lugemine internetis“

<http://www.emor.ee/arhiiv.html?id=1795> (26.09.2007)

Trocchia Philip J. ja Janda Swinder 2000 - A phenomenological investigation of Internet usage among older individuals, *Emerald Press*

(<http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.utlib.ee/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0770170704.html> (01.11.07))

Vihalemm T. 2006 - loengumaterjalid aines „Meedia ja kommunikatsiooni uurimismeetodid“
Tartu Ülikool

Riigi Infosüsteemide tellimusel **PRAXIS'e ja EMOR'i** poolt koostatud uurimus 2002 -
Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused

http://www.praxis.ee/diglohe/digitaalne_lohe_Emor_PRAXIS.pdf

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja EMORI poolt korraldatud uuring
(oktoober 2007) - Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega

http://www.riso.ee/et/files/avalike_e-teenuste_kasutamine-aruanne.pdf

Lisa1. Intervjuu kava

I osa – sissejuhatus

- Vastaja sugu
- Vastaja vanus
- Vastaja töövaldkond, kas on tööülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?
- Vastaja perekonnaseis, kui on lapsed, siis kas nad elavad kodus ja kas nad käivad koolis? Kas lapsed elavad kodus?
- Vastaja huvid ja hobid

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

- Millal hakkas kasutama arvutit?
- Mis ajendas arvutikasutamist õppima?
- Kui kaua kasutanud internetti?
- Mis ajendas kasutama internetti?
- Kuidas hindab oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutab võimalusel kellegi abi? Kelle?
- Kui tihti kasutab internetti?
- Millistel arvutikoolitustel on osalenud ja kuidas hindab nende tulusust?
- Kas tal on isiklik meilikonto?
- Kui tihti ta seda külastab?

III osa – Teadlikus e-teenustest

- Millised teenused internetist meeldivad? Miks?
- Milliseid e-teenuseid on kasutanud kõige enam? Miks?
- Millistest e-teenustest on kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?
- Kas täidab oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?
- Kuidas suhtub e-kooli ja kas kasutab võimalust informatsiooni sellel viisil saada?
- Kuidas on rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastab ja millisel otstarbel (maksta makse; vaadata kontoseisu, investeerida vms)?
- Milliseid e-teenuseid veel kasutab ja kuidas hindab nende otstarbekust?
- Kas ja millist kaupa on tellinud läbi interneti?

IV osa- sotsiaalne suhtlus

- Kui vastajal on oma meilikonto, siis kellest saab ta kõige enam kirju ja kellele kirjutab ise?
- Milliseid interneti suhtluskanaleid (MSN/skype) ta veel kasutab?

- Kellega ta läbi nende suhtleb? Kui tihti ta seda teeb?
- Kes (kas vastaja või tema suhtluspartner) alustas suhtlust läbi eelmainitud kanalite? Miks seda tehti?
- Milliste huvide/hobide/elualade kohta ta internetis veel informatsiooni otsib?
- Millistes foorumitest osaleb? Millises rollis, kas ainult lugejana, vastajana või uue teema püstitajana?
- Kas ta on rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?
- Kas vastaja sooviks rohkem aktiivselt osaleda, nt jagada oma kogemust?

V osa - barjäärid ja uued võimalused

- Kuidas vastaja hindab enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?
- Millised on e-lahendused, mida vastaja ei soovi kasutada? Miks?
- Millised on olnud negatiivsed kogemused interneti kasutamisel?
- Millist olemasolevat teenust on raske (ebamugav) kasutada?
- Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?
- Mis motiveeriks rohkem kasutama?
- Mis on praegu Internetist puudu? Mis infot või lehekülgi seal veel olla võiks? Kas tunnete puudust ühe keskse infoportaali järele, kuhu on koondatud just teile huvitav info? Kui selline on täna juba olemas siis nimetada palun.
- Milline peaks teile meelepärane portaal olema? Palun kirjeldage (ülesehitus, kujundus, sisu)
- Milline hetkel olemasolev portaal on kirjeldatule kõige sarnasem?
- Kuidas praegu leiate soovitud info?
- Miks olemasolevad portaalid teie vajadusi ei rahulda, mis jääb puudu?
- Kas keskealistele ja vanematele inimestele mõeldud veebileheküljed peaksid olema teistsugused kui noorematele inimestele mõeldud leheküljed?
- Milliseid võimalusi peaks Internet teile veel pakkuma? (teenuseid, tooteid, suhtlust jm)?

Lisa 2 . Intervjuud

Kõik intervjuud toimusid neljasilmavestlustena. Transkriptsioonidest on välja jäetud minu tutvustav tekst, kus ma selgitasin, et intervjuu on osa minu bakalaureusetööst ja ka seda, et intervjuueeritav on täiesti anonüümne ja tema öeldud kasutatakse ainult selle töö raames. Kinnitasin kõigile oma intervjuueeritavatele, et olemas ei ole õigeid ja valesid vastuseid, on vaid nende tunded ja mõtted.

Jätsin eraldi kirjutamata ka kõik, minu „mhmm“ –id, mis olid mõeldud julgustamiseks.

I intervjuu - N47, õmblemine, vähekasutaja

I osa – sissejuhatus

Sugu: Naine

Vanus:47

Töövaldkond: Õmblemine

Kas Sul on töövaldkondi, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ei. Kuigi tegelikult, mul on natuke keerulisem õmblusmasin. See on natuke arvuti moodi, sellel on programmid peal. Kahjuks ei suuda isegi mehhaanik kõige põnevamat programmi peale panna. Saime alles nüüd teada, et selline programm on, mis ütleb, et niit alt otsa lõppeb, pooli pealt. See on iga õmbleja unistus, nüüd tuleb välja, et masinal on see peal aga keegi ei oska seda tööle panna.

Kasutusjuhendit ei ole teil?

On küll mingisugune plaadi peal. See on inglisekeelne, keegi ei ole võimeline sellest aru saama.

Kes on sinu leibkonnas? Kes sul kodus elavad?

Abikaasa ja kaks poega. Üks poeg on suur käib töö juba, aga ikka on veel kodus, teine õpib. Teine poeg õpib arvutit. Abikaasa sõidab suure autoga.

Kas teistel sinu pereliikmetel on arvutiga pistmist?

Niipalju kui poeg õpib.

Aga abikaasa?

Jah, tal on marsruudid ja asjad arvutis, sealt ta vaatab.

Kas teil kodus on arvuti?

Jah, isegi mitu tükki. Kõigil on läpkad ja siis see üks suur.

Teie poeg õpib - küsimus on ajendatud e-koolist, et ka te kasutate seda?

Enam ei kasuta, kui ta põhikoolis käis, siis kasutasin. Ma arvan, et see parandas palju ta õpitulemusi, aga seda peab kasutama mõlemapoolselt. See, et õpetajad peavad ka sinna kogu aeg infot lisama, sellega oli kogu aeg probleeme. Ma arvan, et nad vist ei saanud selle süsteemi tööpõhimõttest nagu hästi aru. Muidu oleks see suurepärane, aga see ei olnud alati õige, seal ei olnud õiget informatsiooni.

Kas soovite rääkida veel mõnest huvist või hobist, see ei pea olema arvutiga seotud?

Minu huvi ja hobi on minu perekond, minu lapsed. Tegelikult tegelen ma veel natuke siidimaaliga ja portselanimaaliga. Aga kõige rohkem ma ikka õmblen. Ma teadsin millest sa siin minuga nüüd rääkida tahtsid ja siis ma mõtlesin, et mina ei ole eriti suur arvutikasutaja sest ma töötan kogu aeg silmadega ja nad on nii väsinud. Kodus ei saa ma ka nii palju õmmelda kui tahaks sest päevavalgust on vähe ja silmad lihtsalt ei kannata.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Kas sa oled arvutit kasutanud?

Olen.

Millal sa hakkasid arvutit kasutama?

Siis kui see koju toodi. Ma arvan, et see oli 2002 aasta, siis toodi koju see suur arvuti, see mis seal poja toas on. Siis ma hakkasingi seda natuke kasutama.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Ega mind ei ajendanud otseselt miski, lapsed tegid ja siis me mehega ka natukene vaatasime. Tegelikult ongi lapsed põhilised kasutajad, meie oleme nagu sellest kõrvale jäänud ja ausalt pole ma sellest ka puudust tundnud., noh nii eriti. Ma vaatasin mis lapsed tegid.

Kui kaua kasutanud internetti?

Internet tuli meile järgmise aasta alguses või keskel, ei sügisel vist. Siis me hakkasime ka seda kasutama, lapsed kasutasid muidugi enne, koolis ja raamatukogus oli ka net olemas. Lapsed üldse ajasid seda, et saaks internetti.

Mis sul sealt vaja oli?

Kõikvõimalikke asju.

On sul mõni näide?

Noh, kui oli midagi põnevat, mille kohta Ma ei tea, ausalt. Lapsed ikka, nemad kasutasid ja siis mõnikord proovisid mind ka õpetada. Et kui ma kuskilt midagi põnevat kuulen, siis nad tihti aitavad selle asja kohta internetist infot otsida. Ma ise sinna midagi nagu konkreetset otsima ei ole läinud. Aga ma ei oska ka.

Kuidas Sa hindad oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutad võimalusel kellegi abi? Kelle?

Ma olen väga vilets interneti kasutaja, ikka üldse ei oska. Lapsed oskavad ja nemad teevad kõike. Või siis aitavad, et enamvähem istuvad kõrval ja hoiavad seda hiirt.

Aga miks? Miks Sa ise seda ei tee?

Tahad ausat vastust, mul ei ole vaja. Noorem poeg on nii tihti kodus ja tema teeb kõik asjad ära. Mul ei ole nii suurt tarvidust, et ma teda ära ei ootaks.

Aga kui poeg kodunt ära kolib?

Ma ei ole sellele mõelnud. Ma ikka tahaks mõne oma lapse või lapselapsega koos elada. Tead ega minu tuttavad ka ei kasutaja eriti palju ise internetti, me alles üks päev töö juures rääkisime, et tegelikult ootavad kõik kui lapsed nädalavahetusel tulevad ja asjad ära teevad.

Kui tihti Sa kasutad internetti?

Kord paar nädalas vast, ma maksan seal makse põhiliselt ja vaatan rahaasju. sellist muud asja on palju vähem.

See jäi natuke segaseks, kas Sa siis kasutad internetti ise ka?

Ikka jah.. kasutan küll. Aga noh, ma parema meelega teen seda kui lapsed, minu poeg kodus on.

Kas sa kasutad kunagi reaalselt ka ise või ikka .. noh läbi teiste?

Ei. Ei ma kasutan ise, lihtsalt.. mulle meeldib kui keegi teine on ka, et kui midagi valesti läheb.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Mitte ühelgi.

Kas sa oled mõelnud, et võiks?

Mu töökaaslased käisid ühel hetkel ja nad olid suhteliselt rahul, siis ma mõtlesin korra ka. Ma tunnen arvutit nii vähe, et ma vist ei oskaks seal midagi teha. Ja vaja ka otseselt pole.

Kas Sul on isiklik meilikonto? Et sinu nimeline meiliaadress.

Ja ma arvan küll.

Kas Sa loed ka seda vahel?

Mõnikord, kui ma lasen sinna midagi saata. Vahel on nii, et mingid vastused või noh igasugused asjad, siis küsitakse meiliaadressi.

Kuidas see tekkis, kes selle tegi?

Mu poeg ma arvan, ta tegi kunagi mulle ja abikaasale.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused Sulle internetist meeldivad? Miks?

Ma ei teagi, pank vist. Jube ebamugav oleks kõike kuidagi kohapeal maksmas käia. Ja selleks ei pea ka automaadi juurde minema, et kontoseisu vaadata.

Milliseid e-teenuseid oled kasutanud kõige enam? Miks?

Panka olen, et makseid teha. Laps vormistas kõik määratud makseteks, siis on väga lihtne. Rohkem nagu ei tulegi meelde.

Tuleb meelde Sulle ka teisi põhjuseid, miks sa internetti kasutad?

Igasuguseid telefoninumbreid vaatan või lasen kellelgi vaadata ja lahtioleku aegu. Hästi tihti on nii, et kuuled midagi ja siis tahad rohkem teada. Siis paneb selle arvutisse ja see hakkab otsima, alati ei tulegi tulemust. Eriti kui täpset fraasi ei tea, noh, täpset nime või nimetust. Kui me remonti tegime räägiti ühest uuest põrandakütte süsteemist, siis leidsime selle lehekülje ka üles, aga seda veel polegi Eestis. Vaatan ka haiguste ja rohtude kohta. Võtan pidevalt retseptiravimeid ja nende kohta olen ka uurinud. E-tervisest olen kuulnud, aga sellest ma rohkem ei tea.

Oled sa kuulnud veel mõnest teenuses, peale nimetatud e-tervise?

Ei, ei tule vist meelde küll praegu.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Ja loomulikult. (naerab)

Sobib Sulle selle elektrooniline täitmine?

Jaa, me täidame abikaasaga koos. Mul tuleb tagasi poja koolituskulud, kui see elektrooniliselt ei oleks, siis ma ei viitsiks üldse seda teha paberil. Seal on kõik eeltäidetud, kõik andmed on juba olemas. Abikaasal on ka hea, talle ei meeldi paberi asjaajamine üldse. See summa on väike, aga see on nii noh käepärane, et ikka täidame ära. Muidu ei läheks maavalitsusse ise kohale, tööajast veel.

On midagi mis ei meeldi ka või on kõik lihtne ja loogiline?

Kui sa seda nüüd küsid, siis jah. Ega igapäev ju nende asjadega ei tegele ja see on ikka väga keeruline, see võiks kuidagi noh selgem olla. Sealt ei saa ju kõigest aru.

On sul midagi konkreetset, millest aru ei saanud?

Nojah, see et seal oli nii palju asju tarvis kinnitada. Ah ma ei tea ka. See on hea, et saab kodunt täita, aga ega see ju lihtne ei ole.

Kuidas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel?

U-netti kasutan kolm neli korda nädalas, mõnikord vaatan lihtsalt palju kontoseis on, maksud maksan kõik sealt.

Oled sa seda veel uurinud, näiteks investeerimisvõimalusi?

Ei, ma pole sellisest asjast üldse huvitatud.

Kas see tundub Sulle piisavalt turvaline, tegemist on ju Sinu rahaga?

Nojah, eks ikka vist. Ei, ma ei karda, et seal midagi juhtub. Vaata need panga-automaadid, ma kuulsin telekast või kuskilt, et pannakse üles vale-automaat. Näeb välja nagu päris, aga tegelikult ei ole, see salvestab kõik sinu andmed, ütleb et millegipärast ei saa raha välja võtta ja pärast võtab kõik raha sinu arvelt ära. Ma ei usu, et internetipank oleks kuidagi vähem turvaline, kui automaat või päris pangas käimine, pigem ikka turvalisem. Ei ole inimlikke vigu. Ma räägin veel ühe loo, mul sõbranna mees võttis automaadist välja nelisada krooni, aga automaat andis kolm sajast ja kahekroonise. Siis ta tegi avalduse ja vaidles pangaga, lõpuks kanti ta arvele 98 krooni, sest kaks oli ta juba saanud. Ma arvan, et kui ise midagi väga rumalat ei tee, ei pääse keegi mu arvele ligi, mingid häkkerid vast. Mina ei karda.

Milliseid e-teenuseid veel kasutad ja kuidas hindad nende otstarbekust?

No ei tea rohkem..

Kas ja millist kaupa on tellinud läbi interneti?

Oo jaa. Madratsi tellisin alles hiljuti.

Kas sa usaldad e-poode, praegu on just kampaania, et sellekohast teadlikust tõsta?

Selle madratsi tellisin samast kohast kus tütar, tegelikult just sellepärast, et tema tellitud oli väga hea ja kvaliteetne. Siis ma tellisin täpselt samast kohast. Ma olen kuulnud, et mingid lastetarvete poed on jah, mis võtavad raha aga kaupa ei saada. Raamatuid olen päris palju tellinud, tavaliselt neid mida olen enne tahtnud ja ei viitsi raamatupoodi linna järele minna. Selle kauba toob kuller kohale ja see on hea.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Rääkisid ennist, et Sul on oma meilikonto, siis kellelt saad kõige enam kirju ja kellele kirjutad ise?

Ei kirjuta ise. Näiteks kui midagi tellid, siis need kinnitused tulevad meilile. See ikka peab olema, seal tuludeklaratsiooni juures küsiti ka, et kui on probleeme saavad kohe sinuga ühendust võtta. Ma olen tähele pannud, paljud riigiettevõtted ei taha sulle mobiiltelefonile helistada ja tööajal ma kodusele tavatelefonile ju ei vasta. Siis on kindel tunne, kui kõik asjad saab lasta meilile saata. Pangakirjad tulevad ja reisipakkumised ja muud reklaamid natukene.

Milliseid interneti suhtluskanaleid näiteks MSN/Skyle sa veel kasutad?

Mus on see msn, poeg tegi. Ma ei kasuta seda eriti.

Miks sa ei kasuta?

Ma olen terve päeva seal tööl masinate keskel, kui ma koju tulen siis ma lihtsalt ei taha seda suurt masinat tööle panna. Poeg pani jah nii, et kui käima paned, siis kohe teeb msni lahti, aga ma ei pane arvutit ise tööle. Kui lapsed on kodus, siis kasutan küll msni (naerab), näiteks lasen ühel lapsel teisele midagi edasi öelda või tervitan väimeest.

Kui su oleks mõni parem arvuti, kas sa siis kasutaksid rohkem?

Ja, nad lubasid mulle kinkida juubeliks pisikese läpaka, no siis ma lihtsalt pean selle korralikult ära õppima.

Aga kellega sa läbi msni suhtled?

Lastega, nemad suhtlevad omavahed ja siis õdede ja vendade lapsed ja muud noored sugulased.

Kes seda suhtlust alustasid, kas sina või lapsed?

Lapsed.

Miks?

Ma maksan oma poja mobiili arveid, tähendab abikaasa maksab. Ja kui ma ütlen, et need on liiga kõrged, siis tema ütleb, et sellepärast, et ma ise arvutis ei ole. Tema ei saavat minuga piisavalt rääkida.

Milliste asjade kohta sa veel informatsiooni otsid?

Seesama tervis, ja üritused.. kõik see millest me enne rääkisime.

Kas sa loed foorumeid, milliseid? Ja kas sa ainult loed või kirjutad ise ka?

Mõnikord, kui juhtub. ei kirjuta kunagi.

Miks?

Pole lihtsalt ette tulnud, ma ei taha.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Ikka, nii enamvähem. Ära küsi nii raskeid asju .

Sooviksid Sa rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust?

Ei ma ei taha, päris kindlasti. Mulle meeldib inimestega ise rääkida ja mulle meeldib kui nad mulle külla tulevad ja ise külas käia.

Tead sa mõnda sellist e-lahendust, mida sa kindlasti ei soovi kasutada?

Ei.

Millised on olnud Sinu negatiivsed kogemused interneti kasutamisel?

Hästi vähe, aga siis kui midagi on ikka päris valesti kirjas. Sa nagu ei arva, et see on vale. Ma ei tea miks. Ei tule selle peale, et selles kahelda.

Millist olemasolevat teenust on raske või ebamugav kasutada?

Ei tea

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Minule võiks ta pakkuda kohalike bussiliine, eriti kui peab veel kuskilt edasi sõitma, siis seda ei ole mitte kuskil. Lihtsalt ei ole, see võiks küll kuskil kirjas olla.

Mis motiveeriks Sind rohkem arvuti ja internetti rohkem kasutama?

Isiklik läpakas (Naerab)

Mis on praegu Internetist puudu? Mis infot või lehekülgi seal veel olla võiks?

Küsi minu käest, ma ei oska sedagi kasutada mis juba olemas on.

Kas tunned puudust ühe keskse infoportaali järele, kuhu on koondatud just teile huvitav info?

Ei tegelikult mitte, ma ikka saan kõik kätte, mis mul vaja.

Milline peaks teile meelepärane portaal olema? Palun kirjelda - ülesehitus, kujundus, sisu?

Mulle meeldib postimees, peab hea suur kiri olema.

II Intervjuu – N 56, pedagoogika, pidev kasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis on su töövaldkond?

Pedagoogika

Kas sul on tööülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ja. Ma otsin tihtipeale arvutist igasuguseid asju, ka neid mida töös on vaja. Kõik teated tuleb arvutis trükkida ja muud sellist

Mis on Su perekonnaseis? Kes sul kodus elavad?

Ma elan päris üksi.

Mis on Sinu huvid ja hobid?

Folkloor ja lilled. Ma olen terve elu rahvalaulu ja tantsuga tegelnud, nagu sa näed olen selle ka siia ka kaasa võtnud. Ma olen selline natuke omamoodi, mulle on need asjad tähtsad.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

See oli mu eelmises töökohas, üheksakümnendate algus oli. Täpset arvu ei tea, nii viisteist aastat vist. Vaata kui pikk aeg, ma ei ole selle peale isegi mõelnud. See tuli nagu alles, nii teistmoodi asi kõik.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Küllap oli vaja midagi seal teha, arvuti teeb kõik asjad palju lihtsamaks.

Kui kaua oled kasutanud internetti?

Keeruline öelda, kümme aastat?

Mis ajendas kasutama internetti?

Seda ei mäleta.

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutad võimalusel kellegi abi?

Kelle?

Ma arvan, et olen üsna heal tasemel keskmine kasutaja. Mul on kodus arvuti, pojal on see korter minu omaga lähestikku ja tema aitab, kui midagi sellist tehnilist vaja on.

Kui tihti kasutad internetti?

Peaaegu iga päev.

Mis sa seal iga päev teed?

Meile loen, lapsed saadavad ja neile on vaja vastata. Minu ristiema poja lapsed saadavad oma pilte, et vaata „see on meie kass palliga“ ja „see on eriti armas foto lapsest“. Siis sa loed neid ja vastad, et on ikka jah.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Mina käisin töökohast ühel koolitusel ja selles „tiigrihüppe“ programmis osalesin ka. Ma tunnen, et need andsid mulle väga palju.

Sul on isiklik meilikonto, sinu-nimeline?

Jah.

Kas sa tegid selle ise?

Ei poeg tegi või tütar, alguses oli meil vist kõigil see Hotmail, aga nüüd kolisime kõik gmaili üle.

Miks ta selle konto sulle tegi, kas sa tahtsid, küsisid?

Ei ta lihtsalt ütles, et emal peab ka olema ja kõik.

Mhmm, ja sa vaatad seda iga päev?

Ja hommikul või õhtul. Mõnikord ei vaata ka, kui ma olen hästi väsinud.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused Sulle internetist meeldivad? Miks?

Mida ma vaatan on bussiajad, marsa-ajad valla kodulehel. Kõige rohkem vaatan ikka oma folklooriasju, kuulen muusikat ja loen kirjatükke.

Milliseid e-teenuseid oled kasutanud kõige enam? Miks?

E-teenuseid, ei oskagi sulle öelda.

Millistest e-teenustest on kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?

Mul on olemas, kuskil internetipanga paroolid. Ma ei ole neid kasutanud, mu tütar töötab seal pangas ja ta pani kõik niimoodi, et lähevad ise arvelt maha. Otsekorraldus.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Jah, aga see on ju eeltäidetud, koolituskulud on kohe näha.

Kas ja millist kaupa on tellinud läbi interneti?

Mööblit, see on mul suhteliselt uus korter ja siis ma tasapisi sisustan seda, poeg tellist terve korterisisustuse seal, peaaegu korraga. Ma tahan natuke kauem mõelda ja siis otsustada, aga mulle meeldib neid asju vaadata. Tütar, tema arvutis või Internetis oli programm millega sai kogu korteri ära kujundada enne, panid kõik mõõdud ja vaatasid kuidas see välja näeks.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Sul on oma meilikonto, kellelt saad kõige enam kirju ja kellele kirjutad?

Lapsed kirjutavad, ja nüüd juba varsti ka lapselapsed. Pilte saadetakse, mõnikord tuleb nagu tervele suguseltsile koopiad ja siis ikka vastad. Lapsed saadavad põnevate lehekülgede aadresse ja niisama naljakirju .

Milliseid interneti suhtluskanaleid sa veel kasutad?

Meil on skype, ma tean juba su järgmist küsimust ja ütlen, et poeg pani selle mulle. Teinekord on hea õhtul rääkida, mul õde elab Soomes, mõnikord räägime pool tundi seal või rohkem.

Kes alustas suhtlust läbi eelmainitud kanalite? Miks?

Sest nii saab, ma ütleks. Ikka peab ära kasutama kõikvõimalused, mis maailmas on.

Milliste huvide kohta internetist veel informatsiooni otsid?

Need folklooriasjad. Ma uurin neid, panen endale mõnelaulujupi taustaks mängima. Kunagi poeg vaatas, mis ma seal teen ja siis nihverdas midagi. Kui kõik korraga külas olid, siis tema teatas, et laeb meile nüüd ema lemmik-muusikat, ta oli kõik need laulud CD peale pannud ja mängis seda. Nüüd viimati oli tarvis selle kiviteemalist rahvapärmust siit Põhja-Eestist, seda oli küll väga raske leida. Minu meelest on väga hea, et paljud arhiivimaterjalid on kõik internetis olemas. Kas sa teadsid, et paljud kirikuraamatud on täiesti avalikud, kui mina noor olin ja selle vastu huvi tundsin, siis ei antud ju isegi üliõpilastele neid uurimustöödeks. Me tütreaga sattusime päris sõltuvusse, kaks kuud istusime iga vaba hetke seal ja lugesime. Lahendasime neid käekirju. Ja lillede kohta otsin palju infot, enamus taimedel on ju ladinakeelsed nimetused ja kui need otsingusse panna, siis tuleb ikka väga head informatsiooni. Mul oli üks selline palmi moodi lill (*ütleb nime ka, aga sellest ei saa aru- T. Talv*) , mina panin ta rammusasse mulla ja turbasegusse ja tema ei kasva, kidur kohe. Lõpuks ma panin nime otsingusse ja see ütles, et taim elab peaaegu liiva peal, muidugi talle minu rammus muld ei meeldinud.

Kas sa foorumites osaled? Millises rollis, kas ainult lugejana, vastajana või uue teema püstitajana?

Neidsamu folkloorilehekülgede foorumeid loen. Ise postitanud ei ole.

Miks?

Aga miks ma peaks, mul ei ole seda vaja.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Mida sa sellega mõtled?

Kas sa leiad kõik üles, mis huvitab?

Mina leian need asjad üles, mis mind huvitavad.

Kas sa sooviks rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust teistega?

Nende folklooriinimestega ma saan ikka ju kokku, vaata see Põlvasse minek, mis varsti tuleb.

Suvel on laagrid, kõik kirjad ja registreerimiseinfo tuleb ju meilile.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas hindad enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

Ma ei oska selle kohta midagi arvata, ma ei tee seal midagi, mis ei tohiks avalikuks tulla.

On sul e-lahendusi, mida sa ei soovi kasutada? Miks?

Ei tea küll, võib-olla ma lihtsalt ei tea.

On sul olnud negatiivseid kogemusi?

Meelde küll ei tule.

Millist olemasolevat teenust on raske või ebamugav kasutada?

Ei tea.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Minu meelest on seal praegu juba nii palju informatsiooni. Vanasti oli kõigil inimestel ENE riulis ja sellega asi piirdus. Isegi eesti keeles on nii palju igasugust teavet nii palju, kui oleks aega küll siis alles otsiks ja loeks seda.

Mis motiveeriks rohkem kasutama?

Aeg, kui ma pensionile kunagi jään, siis mul on palju aega, siis ma vast kogu aeg seal olekski.

Kas tunned puudust ühe keskse infoportaali järele, kuhu on koondatud just Sulle huvitav info? Kui selline on täna juba olemas siis nimeta palun.

Minu folkloorilehed, need mulle meeldivad.

Milline peaks Sulle meelepärane portaal olema? Palun kirjelda. Värvid ja paigutus ja nii edasi.

Lihtne, mulle ei meeldi need asjad mis ise lahti kargavad.

Kas keskealistele ja vanematele inimestele mõeldud veebileheküljed peaksid olema teistsugused kui noorematele inimestele mõeldud leheküljed?

Ehee, kas sa nüüd ütled, et ma olen vana. (Naerab). Ikka jah, just kirjasuurus,

III intervjuu – M59, ehitus, pidev kasutaja

I osa – sissejuhatus

Vastaja vanus: 59

Mis on sinu töövaldkond ja kas sul on tööülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ma olen töödejuhataja ehitusel, nagu sa ka ise väga hästi tead.

On sul tööülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Need pakkumised võtan ja hindu vaatan. Ma ei tööta küll kontoris arvuti taga, aga töös on seda ikka vaja.

Räägi kes sul kodus elavad, mis on su perekonnaseis, räägi oma perekonnast.

Kodus on mul naine, lapsed elavad eraldi, tütreid elavad Norras ja poeg teises linna otsas.

Mis on sinu huvid ja hobid?

Sa tead ju ise ka. Ma purjetan ja tegelen amatööri tasemel fotograafiaga. Miks sa selliseid asju küsid, sul pidi see asi ju internetist olema.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Kas sul kodus arvuti on?

Jah

Aga internet?

Seda ka.

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Ma nüüd mõtlen, see oli vist kümme aastat tagasi.

Mis ajendas seda õppima?

Kes seda nüüd mäletab. Aga mul on käsiraamatud, päris alguses ja nüüd mõnikord ka, kui ikka midagi vaja on, siis võtad käsiraamatu kätte ja saad oma asjad valmis.

Mis ajendas kasutama interneti?

Nohjah, iga uut asja tuleb ikka lähemalt vaadata.

Kuidas hindad täna oa oskusi Interneti kasutamisel?

Noh ma arvan et olen ikka päris normaalsel asemel. Ma saan hakkama kõige sellega, mida ma tahta oskan.

Kas sa kasutad võimalusel kellegi abi? Kelle?

Poja abi, mõnikord.

Kas sa kasutad näiteks ka tööjuurest IT-inimeste abi?

Ma suurt ei tunne seda noormeest, pole nagu vaja olnud tema juurde minna.

Kui tihti kasutad interneti?

Kodus peaaegu iga päev, töö juures ka, alati töö juures ei jõua.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Enda raha eest ei ole. Töö juurest korraldati mingisugused, need ei kõlvanud kuhugi. See poiss rääkis neid asju, mida ma enne juba teadsin ja uusi asju nii keeruliselt, et ma neid kasutama ikka ei hakanud. Vaata niimoodi ei saa, et tuleb räägib ühe päevaga kõik asjad korraka ära, kui ikka ise oma käega järgi ei proovi, siis ei tule ka midagi välja. Mõtled küll, et lihtne, aga üksi on ikka teine asi.

Kas Sul on isiklik meilikonto?

Ja töö juures on.

Kui tihti sa seda külastad?

Noh peaaegu iga päev

Kas sa pead oma kogu suhtlust seal, ma mõtlen saad ja saadad ka tööga mitteseotud kirju?

E mul on kodus teine meiliaadress ka, kuhu mul lapsed ja sõbrad kirjutavad. Mail. ee lõpuga.

Ja kui tihti sa seda vaatad?

No paar kolm korda nädalas. Tütred on mul mõlemad Norras, üks praegu koguni Itaalias, tal on nii kiire, et alati ei saa Skype kasutada, siis me kirjutame. Eks ma ikka helistan ka, kui tööpäeval lõunal juhuslikult vaba auk tekib.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Mis küsimus see on. Ega mulle ei meeldi need asjad, aga mulle on neid ju vaja. E-teenused, nojah pank on mul, see lollakas vahetas nüüd oma sisu ära. Nagu mul seda vaja, saad sina noor inimene aru miks nad võtavad ja panevad heale asjale midagi asemele. Täiesti rumal, noorte värk. E-kirju loen, töö juures on kõik andmebaasid kliendid ja muu arvutis.

Milliseid e-teenuseid oled kasutanud kõige enam? Miks?

Ma sulle ju räägin, et panka. Hea pank oli, mul on kõik määratud maksed.

Need ei kadunud ju ära?

Ei kadunud jah. Kui sa need nüüd üles leiad.

Millistest e-teenustest oled kuulnud, kuid ei kasuta? Miks?

Kuidas ma seda nüüd ütlen, ma kasutaks igasuguseid asju, kui mina teaks ,et need olemas on. Kust ma need üles leian? Lähed sinna neti. ee peale ja siis vaatad, ma ei oska sealt ju midagi otsida. Kuidas sa otsid midagi, mida sa ei tea. Selles mõttes on, see e-riigi jutt üks.. jõuad sa siis kuulata, mida kuskil räägitakse ja kohe neti otsima tormata, mul on tarvis ikka omi asju teha.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Jah.

Kui me selle uuenduse kõrvale jätame, siis kuidas sa oma e-pangaga rahul oled?

Noh enne olin ikka väga rahul

Kui tihti seda külastad ja mis sa seal teed? Kas sa vaatad kontoseisu, maksad makseid, investeerid, hoiustad?

Eks ma ikka maksud teen sealt, ema rahaasjadel hoian ka silma peal, ta nii vana inimene, ei saa kõigest aru.

Usaldad sa e-panka, see on ju ikkagi sinu raha seal?

Mina usaldan, kui saab ID-kaardiga sisse logida, hääletamas käisin ka sellega. Siis kõik ühes süsteemis ja see on minu meelest turvaline. See ju riiklik isikuttõendav dokument. Seal pangast saab ID-kaardiga kõigi riiklike ametite juurde, vaatasin korra, mul oli isegi juhiluba seal kirjas.

Milliseid e-teenuseid veel kasutad ja kuidas hindad nende otstarbekust?

Ei tea ühtegi teenust rohkem peast.

Kas ja millist kaupa on tellinud läbi interneti?

Üldse ei ole.

Miks?

Mulle meeldib minna kohale ja ise näpuga järgi katsuda. Mina ei usalda, et vaatad pilti ja juttu ja siis paned oma raha teele.

Aga näiteks, fototehnika on netist tellides odavam, kui poest. Et kui oled oma mudeli välja valinud, kas siis ka ei telliks just sellise ja soodsamalt?

Ei, jumal teab kuidas ja kui kaua nad seda saadavad ja vaata garantii ka. Ma ikka lähen poodi ja valin ise välja ja siis ostan. Aga see hinnajutt on sul õige küll, kuskilt Ameerikast tellides saaks odavamalt, dollar on ka praegu nii madal.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Räägime sinu isiklikust meilikontost, sellest mida kodus kasutad. Kes sulle sinna kirjutavad ja kellele sina kirjutad?

Lapsed kirjutavad, nendega kirjutame, eriti kui nad nüüd nii kaugel on. Mõnikord saadavad pilte või neid YouTube aadresse, kus miskit naljakat on, ega seda ei saa ju töö ajal vaatama hakata, muidu unustad ennast sinna sootuks ära.

Kas keegi veel peale laste?

Noh kursakaaslased ülikoolist, üks läks meil kraadi tegema, aga ei ole siiani valmis saanud, aga kirja alla paneb alati, et tervitustega *** ** magistrant. Vot selline vend on.

Kas sa oled Internetis ka kellegagi tuttavaks saanud?

Ei.

Sa ütlesid ennist, et kasutate Skype, kas msn-i ka?

Ei

Miks?

Noh miks, mul pole vaja. Lastega räägin nagunii Skypega oma jutud ära, mis ma seal ikka toksin.

Kui tihti Sa Skype kasutate?

Mõni kord nädalas.

Aga miks sa ainult lastega suhtled, miks mitte näiteks sõpradega?

Mis ma nendega seal seletan, ma parem võtan naise kaasa ja lähen sauna. Kõige parema sõbraga käin koos purjetamas, see lobisemine on rohkem naiste asi.

Kes ütles, et nüüd hakkame skype kasutama, sina või tütre?

Nemad ikka, alati ei taha tööajal helistada ka kuskil midagi tähtsalt neil pooleli. See on parem

Millistes foorumitest sa osaled? Millises rollis, kas ainult lugejana, vastajana või uue teema püstitajana?

Ma neid purjetamise asju ikka loen ja pildistamise kohta ka.

Kas sa postitad ise ka sinna midagi?

Ei

Miks?

Vaata seda mina ütlen, et mina nii madalale ei lange nagu see kommenteerimine on. Ma tavaliselt ei loe kommentaare, mõnikord on juhtunud. On ikka mõttetu ja kole küll, kuidas niiviisi anonüümselt võib oma viha teise inimese peale kallata. Ole siis mees ja kirjuta oma nimi alla, kui julged juba ütleme hakata. Sellist asja ikka enne ei olnud.

Kas Sa oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Jah, enne kui uut fotokat ostma hakkasin, siis lasin kõik materjalid välja, mitu õhtus puurisin ja võrdlesin.

Sa printisid need välja?

Jah, mulle ei meeldi sellist asju ekraanilt lugeda. Ja siis ta ju kaob ära, alati ole sellest *Favorite* alla panemisest ka kasu, pärast ütleb, et sellist lehekülge ei ole.

Kas sa mõnikord sooviksid rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust?

Ei mina sellest osa ei võta

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas hindad enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

Kui ID-kaariga, siis on kõik korras. Mingeid e-poode ma just sellepärast ei kasuta. Kes see pärast teab.

Millised on e-lahendused, mida ei soovi kasutada? Miks?

Ei tea, pole kuulnud asjast mida kindlasti ei taha kasutada. Pornosaite ei vaata.

Millised on olnud negatiivsed kogemused interneti kasutamisel?

Vot see sama, et salvestad endal mingi lehekülje ja pärast seda enam ei ole. Mõnikord on nii väikse kirjaga, et ei näe. Silmi väsitab.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Eh mina tea.

Mis motiveeriks rohkem kasutama?

Kui teaks rohkem siis kasutaks ka rohkem. Mõnikord lähed kohale ja siis tütarlaps ütleb, et oleks võinud Internetist seda teha.

Kas tunned puudust ühe keskse infoportaali järele, kuhu on koondatud just sulle huvitav info? Kui selline on täna juba olemas siis nimeta palun.

Ei tunne ja postmeest loen.

IV intervjuu - N 54, raamatupidamine, vähekasutaja.

I osa – sissejuhatus

Mis on sinu töövaldkond ja kus sul tööülesandeid, mis nõuavad arvuti ja interneti kasutamist?

Ma olen raamatupidaja, sellises keskmise suurusega ettevõttes, selle järgi pearaamatupidaja. Kogu minu töö iga päev, mõnikord ka nädalavahetustel kulgeb arvuti taga. Internetti kasutan ka iga päev, maksuametit ja ettevõtte pangakontosid haldan sealt.

Räägi oma perekonnast, kes sul kodus elavad?

Mul on poeg. Kodus elan abikaasaga kahekesi. Poeg on täiskasvanud, tal on endal juba lapsed.

Mis on sinu huvid ja hobid?

Mulle meeldib väga lugemine, viimasel ajal on nii kiire, et mitu kuud ei saa raamatutki kätte võtta. Töö juures väsivad silmad nii ära, lugema pean ikka prilliga ja liiga pimedas ka näe. Reisimas käin, ma olen kõigile maailmajagudele oma jala maha pannud.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Päris esimest korda oli vist peale ülikooli, esimeses töökohas. Siis olid need suured, aga ega nendega ju suurt tööd ei tehtud, oleks siis keegi ütelnud, et hiljem mahub pisikene arvuti sulle käekotti. Üks kakskümmend aastat tagasi nägin seda esimest korda, nüüd töö jaoks kasutan niipalju, kui kõik teised, üheksakümnendate algusest saati.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Ei tea. Eks ta selline põnev uus asi oli, selliseid ulmejutte räägiti selle kohta. Et hakkab inimese eest mõtlema.

Kui kaua oled kasutanud internetti?

Niih, vaata alguses oli ainult sekretäril ja siis ajapikku pandi kõigile teistele ka. Alguses ikka printisid kõik oma failid välja, see aasta audiitor ütles, et ei taha seda sellist telliskivi, saatku ma arvutiga. Ma olen kohe päris hädas, et oma süsteemist neid faile salvestada, selline asi, et printida saab hõlpsasti, aga salvestamist eraldi ma ei olnudki eraldi teinud. Kutsusin veel poja appi. Enne oli ikka nii, et lasin materjalid välja ja siis audiitoriga kahekesi istusime ja vaatasime neid numbreid.

Mis ajendas kasutama internetti?

Nüüd on töö juures ikka väga vaja, nii hea on maksuametiga suhelda, kõik on kogu aeg näha ja selge ja panga asjad samamoodi ei pea ma kuskil sularahaga sekeldama, muidu oli nii halb vii iga õhtul panka ja pärast too palgaraha käekotis tagasi, siis pane seifi. Nüüd on ikka palju parem, minul on muretsemist vähem. Nohjah ja seda ka, et nüüd on selge ülevaade mis arve peal palju on ja kas kliendid on maksnud.

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel?

Ma ei ole hea kasutaja, selle panga ja maksuameti olen töö käigus ära õppinud. Maksuamet ju vahetas see või eelmine aasta oma sisu.

Kas kasutad võimalusel kellegi abi? Kelle?

Ikka oma poja abi kasutan.

Aga töö juures IT-osakonna inimeste?

Meil ei olegi sellist päris osakonda, mingi poiss käib vahetevahel. Tema käest ma küll midagi küsinud pole. Isegi printerit käes poeg seadistamas.

Kui tihti Sa kasutad internetti?

Iga päev, mõnikord jääb pühapäev vahele.

Mis sa seal teed, igapäevaselt?

See sama pank ja maksuamet. Meile loen. Enda maksud ja oma ema arvet hoian.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Raamatupidamise alaseid koolitusi ikka käin kuulamas, meil on selline programm, et kord kuus saame kokku ja siis spetsialist räägib, mis on uut ja mida silmas pidada. Seadused ja reeglid muutvad nii kiiresti. Arvutikoolitustest olen võtnud Exceli koolitust. See on selline keskmine, mõned huvitavad asjad sain, aga pärast kõike ei mäleta, oleks pidanud märkmeid tegema.

Kas Sul on isiklik meilikonto, sinunimeline?

(ütleb oma täpse aadressi – T. Talv)

Kui tihti sa seda külastad?

Iga päev, hommikul loen oma meilid üle, kui vaja siis vastan. Tööalane suhtlus käib just seda kaudu. Kunagi oli ju ainul telefon ja siis võisid mitu päeva oodata, kuni inimene ka kohal oli, et telefonile vastata. Mul on nii seatud, et ütleb millal inimene minu kirja loeb. Kõik ametlik suhtlus käib sedaviisi, jääb maha ka jälg, kes mida ütles ja lubas. See viimane on eriti oluline, eriti hinnapakkumiste juures ja selles osas mis on ettevõtte kohustused.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

E-pank. Jah, see nädal tead töö juures vaatasin oli ühesugune pilt, pärast kodus vaatasin oli teine. Ma ehmatasin nii ära, raha oli ikka õnneks alles. Ühe korra on näidanud isiklikul arvel ka valet summat. Järgmine päev oli jälle õige, aga väljavõte mingit tehingut ei näidanud. See oli küll kummaline.

Kas sa kasutad PIN-kalkulaatorit või koodikaardi või ID-kaarti panka logimisel?

Mul on see ID-kaardi lugeja, ma kasutan töö juures ka ainult seda.

Miks?

Turvaline on. Ikka näha, et mina neid asju teen.

Milliseid e-teenuseid kasutad kõige enam? Miks?

Panka, maksuametit ja sotsiaalkindlustusametit, sest töö nõuab.

Millistest e-teenustest on kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?

Mul on suhkruhaigus. Ma väga ootan millal see e-tervis tuleb, et ma saaks ise rohkem sellega kursis olla. Nüüd alles muudeti ravimiste hüvitusmäära ja minu ravimid olid ka nimekirjas. Siis käisin otsimas, mida täpsel ja kui palju hüvitatakse. Selle informatsiooni leidsin üles. Ühtegi asja mida ei kasuta ei oska eraldi välja tuua.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Jah loomulikult. Ma käisin valimas ka elektrooniliselt, koduarvuti tagant. See on küll hea, kes see viitsib ilusal päeval siis kuhugi valima minna, aga kui riigi poolt on selline võimalus antud, siis ikka kasutad. Nad on ju nii palju vaeva näinud, ma usun, et paljud inimesed valisid

ainult sellepärast, et seda sai nii kodust teha. Abikaasa tahtis küll piiluda, aga ma saatsin ta teise tuppa.

Kui me jätame selle uuenduse kõrvale, siis kas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel?

Paar korda nädalas kindlasti, ma maksan ka oma ema korteri ja telefoniarved sealt pealt ära. Vana inimene, tema ei oska ega taha, mulle pole see mingi probleem ka.

Milliseid e-teenuseid veel kasutate ja kuidas hindate nende otstarbekust?

Rohkem ei tea.

Kas ja millist kaupa oled tellinud läbi interneti?

Ei ole, mulle meeldib poes käia. Ma tean, et sina tellid raamatuid netist, mul on see kirjastus siin üle õue, sealt ostan kõik põnevamad asjad omahinnaga koju.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Kellega sa meili teel kõige enam suhtled?

Sõbrannadega, kursakaaslastega ülikoolist. Nemad saavad mõnikord kirju, parim sõbranna, kes elab Viljandis.

Kes seda suhtlust alustas sina või nemad?

Ei tea, mõnda mina, mõnda nemad. Mulle tegelikult meeldib päris kirja kirjutamine, võtad paberi ja pliiatsi. Aga elu on nii kiireks läinud, kui ma pensionile jään, siis hakkab kõigile päris kirju saatma. See email on kiire, hopsti ja kohe läheb kohale.

Kas sa kasutate mmsi või Skype?

Ei

Miks?

Ei ole tarvidust.

Mille kohta sa veel internetis veel informatsiooni otsid?

Ma käin reisimas ja siis ma alati lasen enne need reisikirjad arvutist välja. Töö juures ei jõua lugeda ja kodus ei jaksa enam arvutit tööle panna. Tavaliselt õpin ära ka kuidas selles keeles tervitused ja muud lihtsamad väljendid on. Ei võtagi alati seda standardprogrammi, teinekord tean ise küsida, kus midagi põnevamat leida võiks. Giidid ei armasta mind, eriti või just, kui ma tean sellest riigist palju ja ei taha tavalisi turistasju teha.

Sa loed reise jaoks infot, kuidas sa selle sealt üles leiad?

Mul on oma tavalised leheküljed, ja reisikorraldajatel on ka ju info olemas.

Kas sa reisifoorumeid ka loed?

Ikka, aga ma ei võta neid liiga tõsiselt, mulle meeldivad sellised pikad reisikirjad rohkem. Ei meeldi kui inimesed käivad kuskil kõrbes ja siis virisevad, et vesi polnud piisavalt soe või päike liiga kuum.

Kas sa ainult loed foorumeid või kirjutad ise ka?

Loen, ma ei kirjuta.

Aga miks, sul on ju tihti rohkem teadmist kui neil seal?

Aga ma ei taha, mis ma sinna ikka ennast üles riputan. Ma tahan ikka endale elada. Sõpradega küll räägin ja oma reisikorraldajale saadan tavaliselt pärast sellise tänukirja ja nemad saadavad muidugi vastu.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Jah, päris mõnus on.

Tead sa mulle öelda midagi mis ei meeldi?

Jah kui sa paned lehe printima, kui lehel on juba nupp, et prindi, siis ta paneb selle teksti kahele kõrvuti lehele. Raiskad paberit ja lugeda ju ka nii ei saa. Nad võiks ikka nii panna nagu ekraanil on. Mõnikord tulevad lehe pealt lingid ja reklaamid ka kaasa.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas hindad e-teenuste turvalisust?

Nende, mida mina kasutan, väga kõrgelt, muudest ei tea, ei kasuta.

On sul mõni teenus mida on ebamugav kasutada?

Ma olen kõik vajaliku aja jooksul ära õppinud.

Mida võiks internet veel pakkuda?

Ei tea, ei tahagi rohkem. Ma ikka tahan nädalavahetusel lastelastele külla minna või niisama rohelusse. See laupäev lähme vaatame, mis Paldiskist on saanud. Õel tahaks rohkem külas käia ja sõbrannal seal Viljandis. Ei taha arvuti taga istuda, ngunii teen seda terved päevad. Selg jääb küüru ja silm ei seleta.

Tahad sa veel midagi lisada?

Ei vist.

V intervjuu – N 48, raamatupidamine, keskmine kasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis on sinu töövaldkond kas sul on tööülesandeid, mis nõuavad arvuti ja interneti kasutamist?

Minu töö ongi ainult arvuti taga. Kõik tööülesanded on otseselt arvutiga seotus ja Internetiga ka.

Mis on su perekonnaseis, kes sul kodus elavad?

Mul on kaks tütart ja mees, üks laps kolis nüüd eraldi ja teine käib gümnaasiumis.

Küsin sellest lähtuvalt kohe e-kooli kohta. Kas sa kasutad e-kooli?

Ja olen kasutanud küll

Ja mida sa sellest arvad?

Ega ma eriti ei kasuta, mul on nii tubli ja korralik laps, et tal ei ole vaja selja taga seista ja ülekontrollida. Selles mõttes on küll hea, et ei pea kellegi käest küsima ülesandeid, kõik on seal kirjas. Ma kasutan seda jah suhtelisest vähe.

Tulen nüüd algusesse tagasi, räägi mulle endast, mis on näiteks su hovid?

Metsas käimine, mere ääres käimine. Mõnikord koo sõpradega, tavaliselt koos mehega. Käsitööd tegin ka vanasti. Lugemine meeldib, aga kui ma olen päev otsa siin arvutitaga istun on silmad väsinud ja ma ei saa lugeda.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Üheksakümmend viis tuli kontoris, aga siis oli ilma Internetita.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Mulle väga meeldis, et seal jäid kõik asjad sellised ilusad ja korrektsed, see oligi esimene huvi.

Kui kaua oled kasutanud internetti?

Tüdrukutel oli ma arvan, et aastal üheksakümmend üks kirjasõbrad Inglismaalt ja nemad kirjutasid, et tulge võrku. Me teadsime siis ainult elektrivõrku. (naerab) Internet tuli hiljem ja alguses ka mitte kõigile. Ülemusel oli ja sekretäril ja siis maksti ju minutite eest, mis sa netis olid.

Mis ajendas kasutama internetti?

Ei tea, küllap keegi näitas sealt midagi.

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel?

Alla keskmise.

Kas kasutad võimalusel kellegi abi? Kelle?

Tütarde abi mõnikord.

Kui tihti kasutad internetti?

Iga päev

Kas sul on kodus ka arvuti ja interneti ühendus?

Jah

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Mis ma olen. Ega ei olegi. Üks oli, kõigile, ettevõtte tellis, tehti kontoris kaks päeva. Põnev oli kuulata, kasu ei tea öelda. Mõndasid asju ikka kasutan.

Kas Sul on isiklik meilikonto?

jah

Kui tihti ta seda külastad?

Iga päev, hommikul teed kõigepealt postkasti lahti ja vaatad, mis sinna tulnud on. Pangaga on hea suhelda, neil on see, et ütleb kohe kui on kontorist väljas. Siis ma ei jää seda vastust ootama, vaid saan asjadega edasi minna või teiste asjadega tegeleda.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Pank. Sotsiaalkindlustusamet, maksuamet.. kirjade saatmine, msn, piltide saatmine, piltide albumid, e-kaubamajad ja nii edasi.

Milliseid e-teenuseid oled kasutanud kõige enam? Miks?

Ma ei oska välja tuua, millist kõige enam. Töö juures on ikka pank, pensioniamet ja maksuamet. Ise olen isegi ID-piletit endale ostnud. Lapsele kannan mõnikord raha, bussiaegu vaatan talle. Ema makse maksan, enda makse.

Millistest e-teenustest oled kuulnud, kuid ei kasuta?

Välismaalt ei ole midagi tellinud. Ükspäev alles broneerisin ülemusele lennukipileti.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Ja, ja abikaasa oma ka ja abikaasa kasutama ja tädi oma. Nad on rahvuselt venelased ja neile on see pisut keeruline.

Sulle ei ole keeruline?

Peale teist enam ei ole, aga hirm on küll kui seda saatmist nuppu vajutad, pangaarve numbri kontrollin kolm korda üle.

Kuidas sa panka logid? Kas koodikaardiga või PIN-kalkulaator või ID-kaardiga?

Koodikaardiga.

Ütlesid ennist, et ostsid ID-pileti, miks sa sellega ei logi?

Mul ei ole kodus ID-kaardi lugejat.

Kuidas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel -maksta makse; vaadata kontoseisu, investeerida?

Mul ei ole nii palju raha, et investeerida. Pangalt maksan makse. Vaatasin sealt x-tee juurest ka oma kinnistuandmeid, seal on kõik kirjas.

Milliseid e-teenuseid veel kasutad ja kuidas hindad nende otstarbekust?

Olen väikemaid reise, noh selliseid paaripäevaseid võtnud just internetist, sealt broneerinud.

Kas ja millist kaupa on tellinud läbi interneti?

Ja, oli tarvis kataloogist tellida ja mõtlesin ja mõtlesin, lõpuks tellisin ära, kaup tuli kohale ja pangast maksin kohe ära ka. Me oleme siin küll linnale nii lähedal, aga mulle ei meeldi poes käia. Sedasorti laiskus.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Sul on oma meilikonto, kellelt saad kõige rohkem kirju ja kellele saadad ise?

See on nii tore, et saab niimoodi kiiresti kohale saata, ma ei saa sellest ikka aru. Et siinsamas Eestis jah, aga meil on, mehel on sugulased Kanadas ja neile saadad kirja ja sekundi pärast on kohe kohal. Enne e-maile me saatsime vast kord aastas kaardi, nüüd saadame ikka mitu korda kuus kirju ja pilte. Sõbrannad saadavad ja lapsed, näiteks neid naljapilte ja linke, kuhugi naljavideole. Neid ei julge lahti teha, mõnikord hakkavad karjuma. Näiteks siis kui koosolek on (Naerab).

Milliseid interneti suhtluskanaleid, näiteks MSN või skype sa veel kasutad?

Mul on msn

Kellega sa seal suhtled?

Tütrega, ta ei ole enam kodus, aga ema tahab ikka teada, kas lapsel on kõik hästi. Kui ta näiteks Tartust tuleb õhtul, siis ei taha enam helistada, hommikul on kohe koosolekud, siis ei taha ka helistada. Siis paned oma „tere“ ja siis see ei sega ja kui aega saab siis ikka vastab. .

Ma ei näe vist hästi, igatahes vaatasin mina, et seal on nende smilede juures maasikas ja saatsin ikka talle aegajalt mõne maasika. Lõpuks tema küsis, miks ma kogu aeg kuri olen, et kas midagi on valesti. Need ei olnud üldse maasikad, need olid, et sa oled vihane. See mulle ei meeldi, et need noored ei oksa varsti ei kõne ega kirjakeelt, näiteks krt on kurat ja kel on kuule. Ma ei tea, kas nad normaalselt ikka oskavad enam rääkida kirjutada. (viimase lõigu rääkis intervjuueeritav pärast intervjuud, aga palus, et see kindlasti ära märgitaks – T. Talv)

Kui tihti te niiviisi msnis suhtlete?

Peaaegu iga päev.

Kes seda alustas?

Tütär, ei õepoeg tegi selle hotmailiaadressi mulle. Temaga suhtlen ka vahel.

Mille kohta veel informatsiooni otsid?

Näiteks bussiajad, noorem on linnas koolis ja iga päev küsib, emme millega ma nüüd koju saan või trenni saan.

Kus sa need leiad?

Valla kodulehepealt.

On see sulle loogiline, see asukoht?

Jah. Nüüd on, esimene kord pidin ikka pikka aega otsima, mida rohkem teed seda selgemaks saab. Lauanaaber otsis ka just üks päev sama asja, mitte ei leidnud. Siis ma vaatan veel mis kontserdid ja tantsupeod tulemas on. Enne oli kuidagi parem panid esineja nime sisse ja siis tuli kohe, nüüd nagu ei tule.

Kas sa foorumeid loed?

Ei.

Üldse?

Ei, mõni harv juhul olen sattunud.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Natuke ei ole, seesama ürituste asi, kui väga täpselt ei tea, siis ei oska leida. Ma vaatan palju nende kohtade aadresse, kus me juba käinud oleme. Aga võiks palju ja uutest kohtades ju käia.

Kas sooviksid rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust?

Ei, mul on silmad nii väsinud ja veel rohkem arvuti taga olla ei taha. Kodus on omad asjad. Siis on kohe hea kui ei pea seal küürus istuma. Tavaliselt ma kodus enam arvutit lahti ei tee, kui väga vaja siis.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas vastaja hindab enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

Ei arva midagi.

Millised on e-lahendused, mida ei soovi kasutada? Miks?

Ei tea

Millised on olnud negatiivsed kogemused interneti kasutamisel?

Pole olnud selliseid, kirjavead häirivad.

Millist olemasolevat teenust on ebamugav kasutada?

Jälle ei tea, mida rohkem kasutate, seda selgemaks saab.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Toidupoes võiks käia, ma laseks kõik kaubad valmis panna ja haaraks ainult koti kaasa.

Kunagi vist oli mingi selline teenus olemas ka.

Mis motiveeriks rohkem kasutama?

Kui ei peaks tööl käima.

VI intervjuu – N 53, varade haldus, pidev kasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis on suu töövaldkond ja kas sul on ülesandeid mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ma tegelen varade haldamisega, sealhulgas laoseisud ja vallasvara, kogu mu töö on arvutiga tihedalt seotud.

Kes sul kodus elavad, mis on su perekonnaseis?

Kodus elame mehega kahekesi, meil on kaks poega, kes on täiskasvanud, Üks elab Tartus ja teine Pärnus.

Mis on sinu huvid ja hobid?

Ma käin palju trennis, aeroobika ja muu, et tasakaalustada seda pidevat kontoritööd. Mehega käime suvel telkimas, avastame ilusat Eestimaad. Mulle meeldivad kõik keskaegsed üritused või siis lihtsalt ajalooa seotud asjad.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Nii, millal hakkasid kasutama arvutit?

Kaua aega tagasi, viisteistaastat või nii.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Töö, mul oli siis üks projekt. Olin ühes erakõrgkoolis projektijuht ja ma pidin suhtlema inimestega üle terve maailma, neile lennupiletid muretsema ja majutust leidma. Üldse kõike selle projekti õnnestumiseks tegema. Ülikoolis oli interneti kõigile tasuta käes, ole või koristaja. Mujal veel nii polnud. Hea kogemus oli .

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutab võimalusel kellegi abi? Kelle?

Ma olen harju keskmine kasutaja, ei midagi erilist, aga saan hakkama kõigega mida mul endal on vaja. Kunagi oli vaja ühte veebitükki, siis ma istusin IT-poisi kõrval ja otsisime koos võimalus. Lõpuks tegin ise sellise andmebaasi kokku, mida sai veebist täita.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindad nende tulusust?

Ühel kahel olen. Sattusin ühele, mis käsitles graafika tegemist, see oli nii hoomamatu ja põnev. Kahjuks pole põhjust olnud seda suurt rohkem kasutada. Tavalistel koolitustel olen ka, oli ka väga informatiivne. Aga pärast ei mäletu ju enam. Kui kohe koju ei lähe ja järgi ei proovi siis kaob see lihtsalt su ajast ära. Ma olen küll mõelnud, et võiks veel kuhugi minna, mulle väga meeldib arvutiga tööd teha.

Miks?

Kiire ja korralik ja kõik on alati olemas. Asjad ei kao ära, keegi ei saa sahkerdada, tead me ju orjarahvas, kes pettis mõisniku, siis kolhoosi ja nüüd seda keda saab.

Kas Sul on isiklik meilikonto?

Jah ikka.

Kui tihti seda külastad?

Kolm koda päevas, hommikul kohe kui töö hakkab, siis lõunapaiku ja õhtul enne tööpäeva lõppu. Selline rutiin kohe.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Kõik meeldib, maile saan ja loen, msn on olemas, pilte hoian seal, *sheeri kama ju nõu*. Tellin miniatele näiteks sünnipäevadeks kingitusi, viimane kord tahtsin tõsta oma ämmaks olemise punkte ja saatsin talle kulleriga veini, lillekimbu ja juustuvaliku töö juurde. Töökaaslased ohhetasid, tema ise muidugi ka. Ämmapunktid tõusid lakke. Ei saa ju kõigil kallitel inimestel üle Eesti kogu aeg kohale sõita. Pere elab mul Saaremaal ja sinna ei hakka ju iga päev minema, aga kuller viib kauba kohale. Teisele miniale saatsin koju lillekimbu, see oli nii ilus ja värske, et kui nädal aega hiljem külla läksime oli ikka veel väga ilus. Eks ta hoidis seda ka, et ma ikka näeksin.

Veel midagi?

Reisid tellin seal, kas pikalt ette või olen ka täiesti viimase minuti reise võtnud, vaatad ja otsustad kahe minutiga. Abikaasa on alati saanud ka kaasa tulla.

e-pank, e-valimised, e-maksuamet?

Kõiki neid, kõik rahaasjad ajan seal, valisin läbi neti ja tuludeklaratsiooni täidan ka sealt.

Ja kõik meeldib ja on käepärane?

Ja mulle väga sobib. tahtsin veel lisada, et oma trennid broneerin ka sealt ja kummide vahetamise aja võtsin nüüd Internetist.

Mõnda sellist teenust ka tead, mida ei kasuta?

Ei.

E-poode kasutad?

Suhteliselt vähe, välismaalt olen asju tellinud, mees on tehnikat tellinud. See tuli nii mitu nädalat, ma ei suudaks nii kaua kannatada. Mulle meeldib ikka poes enda nina sisse pista enne kui asja endale koju viin.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Kellelt saad kõige enam kirju ja kellele kirjutad ise, väljaspool tööd?

Pojad kirjutavad, miniad, endised töökaaslased. Kokkutulekute info on alati seal, pärast pildid, mis võiks küll üles hoopis panna sest need on nii suured.

Sul on msn. Kas skype ka kasutad?

Ei, vaata leidsidki midagi mida ma üldse ei kasuta.

Miks sa skype ei kasuta?

Pole ette tulnud, küllap pole mul seal siis kellegagi rääkida.

Tihti sa msn-is oled?

Kogu aeg, aga mul pole aega seal lobiseda.

Mille kohta Internetist veel informatsiooni otsid?

Raamatud, suveetendused kõik muud üritused meil ja mujal. Telekava vaatan sealt. Kõike

Millistes foorumitest osaled? Millises rollis, kas ainult lugejana, vastajana või uue teema püstitajana?

Loen foorumeid kui need mõne otsinguga ette satuvad. Ise ei vasta.

Miks?

Pole minu natuuris, ütleme nii.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Üldiselt küll. Eelmisel suvel vaatasime kuskilt Virumaalt, et jube põnev teemapäev läheme kohale. Sõitsime kohale ja ei midagi, purjakil kohalikud noormehed ainult põõsa all. Pärast vaatasin, et neil oli eelmise aasta kava üleval. Aga sõita oli iseenesest tore.

Kas sooviksid rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust?

Ei

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas vastaja enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

Ma ei oska karta, kui sa mõtled siis tuleb hirm peale, häkkerid ja muu. Aga meteoriiit võib ka pähe kukkuda, täpsemalt ei tea ja siis ei karda ka. Selle turvalisuse probleemi loovad inimesed ise, on siis vaja kellelegi on arvenumbrit või koodi anda. Kui ise oled tähelepanelik, ei juhtu ka midagi. Mina login igale poole ID-kaardiga ja see on turvaline.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Asju ühest punktist teise tuua. (naerab)

Mis motiveeriks rohkem kasutama?

Rohkem ei taha, ega see ju päris elu ei ole.

Mis on praegu Internetist puudu? Mis infot või lehekülgi seal veel olla võiks?**Kas tunnete puudust ühe keske infoportaali järele, kuhu on koondatud just sulle huvitav info? Kui selline on täna juba olemas siis nimeta palun.**

Ei tea küll, midagi ma arvan, et pole ise veel kõike avastanud.

VII intervjuu – M 47, transport, vähekasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis on sinu töövaldkond ja kas sul ülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ma olen autojuht rahvusvahelistel vedudel ja arvutit on mul vaja niipalju, et Autoroad on seal sees. GPS joonistab täpselt kus ma olen ja näitab kuhu ma minema pean. Mõnikord ma mõtlen, mind polegi nagu vaja. Auto ise hoiab kiirust ja tee on arvutis, ühel hetkel jõuab asi nii kaugemale, et autod sõidavad ilma juhtideta. Õhtul kui aega on, puhkeajal, ega ketast ei tohi puruks sõita, siis vaatan arvutist filme või räägin msn-is. Ma trükin aeglaselt, poiss jõuab kolm korda enne kirjutada.

See poiss on su poeg?

Jah, ta õpib meil ka IT-d Paides, alguses pidi minema automehhaanikuks, aga seda gruppi üldse ei avatud. Siis öeldi, et tule ikka, tule IT-sse. Lubasid veel, et järgmise aasta avatakse see kursus ka, noh aga talle hakkas see nii meeldima. Nüüd otsustas, et ei vahetagi seda eriala ära. Ma olen ta otsusega päris rahul, selline tark poiss mul. Uuris, et millisele töökohale ta kandideerida võiks ja mis palka saaks, see meeldis rohkem.

Kes sul veel kodus elavad?

No naine elab kodus ja vanem poiss käib ka aegajalt. Ta tegeleb kummide vahetamisega. Mitmendat aastat juba, hakkas õpipoisist peale, nüüd on meister, suhtleb klientidega ja müüb ka neile kumme.

Kas sul arvuti on kodus, autos?

Ja mul on läptop, noorem poiss aitas osta, ütles milline täpselt olema peaks. Ta teab neid asju ikka väga hästi, see programm pandi tööjuures peale, neil on see litsents ostetud. Arvuti on mul viis korda garantiis käinud, kõik filmid ja muusika läks minema. Programm tuli ka uuesti peale panna. Ta läheb mul vist kuumaks.

Mis on sinu huvid ja hobid?

Kui kodus olen siis käin kalal. Krimkasid loen, olen vist kõik läbi lugenud, mis eesti keeles üldse trükitud. Vaata välismaal ollakse väga karmid selle puhkeaja ja sõiduaaja suhtes, trahvid on nii suured ja firma ütleb küll, et maksab kinni, aga ma ei taha pahandusi, tõmban parem mõnda taskusse ja loen raamatut. Või kui internet on, siis vaatan interneti, räägin poistega, mul isegi lapselaps vahetevahel räägib seal. Pesas on meil internet olemas, kord nädalas jõuan sinna ka.

Mis asi on tasku ja mis asi on pesa?

(Naerab) Tasku on parkimisplats kiirtee kõrval ja pesa on autojuhtide selline peatuspaik, kus on oma ruumid ja saun ja loomulikult internet.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Üheksakümmend neli. Siis tuli sinna firmasse, kui ma töötasin arvuti. Siis ma tegin tollitööd, praegu ei ole tarvis eraldi inimest, kes paberitega jookseb. Meil oli seal üks raamatupidaja, kes tegi Wordis raamatupidamist, ta istus kõik nädalavahetused seal ja toksid ühe sõrmega asju sisse. Mul oli tast kahju kohe. Ega vanale koerale uusi trikke ikka ei õpeta.

Mis ajendas Sind arvutikasutamist õppima?

Paberitöö, mul on käekiri nagu varesejalad. Tollal tegin autojuhtidele viisasid ja tellisin pileteid ka, kõik käis faksiga. Kes neid minu varesjalgu siis lugeda oskas. Nüüd on naljakas mõelda küll, et inimesed trükkisid asja sisse, siis printisid välja ja saatsid. Nüüd saadad ju kohe. Tahtsin sulle rääkida, et ega muu maailm ei ela nii internetis, kui meie Eestis, vanas Euroopas ei ole kõigil oma firmadel oma veebilehekülgi või isegi emailiaadresse, tihti öeldakse, et saatke paberid faksiga. Vaata minul on ainult saatelehed, ülejäänuga tegeleb kontor, aga aegajalt nad küsivad minult, kui ma seal juba kohapeal olen.

Kui kaua kasutanud internetti tööl, millal hakkasid kodus kasutama?

Ei mäleta, millal tööl hakkasin. Koju tuli 2001 november.

Mis ajendas kasutama internetti?

Ma ei viitsinud kunagi seda elektrinäitu saata ja siis nad tegid mingi suvalise arve. Naine oli kuri, siis laps rääkis, et saab läbi neti ka ja kohe näed palju maksma pead ja maksad ka. Mõnikord ei tulnud need arved koju või ma kaotasin need ära. Elekter oligi esimene asi mida ma kasutama hakkasin. Enne oli pangautomaadis mul määratud maksed, siis kolisid need arvutisse üle. Elekter ja telefon, neil on mul e-arved. Teine asi, mida ma hakkasin kohe vaatama olid kasutatud sõidua autod, niisama huvi pärast, et mis turul pakutakse. Mulle meeldivad sellised suuremad raskemad autod, nagu Volvo, ikka vaatan millises olukorras, kui võimas ja mis aasta väljalase, millise hinnaga pakutakse.

Kuidas hindas oma oskusi interneti kasutamisel?

Arvuti või Interneti?

Interneti?

Ma selle pärast küsin, et ma ei ole korralikult trükkima õppinud, mul läheb ikka hirmus aeg ja siis ma mõtlen, kuidas seda sõna kirjutatakse ja kus komad käivad. Mida sa küsisid?

Kuidas sa hindad oma internetikasutamise oskusi?

Mitme palli skaalas?

Näiteks kümne.

Seitse ja pool.

Ja mida sa selle all mõtled?

Sa oled ikka kaval. Kuidas ma nüüd mõõdan enda oskust, eks ma saan omad asjad ju aetud. Sina tead kindlasti palju rohkem ja ütled, et ma vanainimene, su töö on ju vanainimestest. Mis ma tahtsingi öelda, et meie vanainimesed ei oskagi ju midagi teha. Tead ma räägin sulle, ma arvasin alguses, kui mul enda läpakat ei olnud, aga mõndadel teistel juba oli, et netipanka saab ainult Eestis, mul ju Eesti pank. Ma pidin häbi pärast maa alla vajuma kui tuli välja, et see ikka ülemaailmne värk.

Kas kasutad internetikasutamisel kellegi abi?

Otseselt mitte, autosid vaatame ikka pojaga koos. Ta tõmbas mulle internetist laule terve hunniku, aga seda vist ei või ametlikult öelda, autoritasud ja muu selline.

Kui tihti sa interneti kasutad?

Mis ajavahemikus

Nädalas

Paar-kolm korda ikka. Naisele kannan raha ja ilma vaatan. Mõnikord loen igavusest Eesti uudiseid, vaatan kas raha on juba tulnud. Vaata see on hea küll, enne oli nii, et raamatupidaja võis mitu päeva rääkida kuidas tema juba on ülekande teinud, nüüd tuleb paari tunniga peale. Kõige kiirem on mul olnud poole tunniga ühest pangast teise.

Kas oled osalenud mõnel arvutikoolitusel?

Ei, kui need välja jätta mida poeg mulle kodus korraldab. Tead tal oli nüüd viimane kord selline uus asi, et panid klapid pähe ja siis inimesed rääkisid nagu ruumis. Juukseid lõigati, täitsa ehtne tunne oli. Lapselaps kuulas enne ja siis kui õige koht pani mulle käe pähe. Täitsa selline, reaalne.

Kas sul on isiklik meilikonto?

Sa mõtled vist seda mis MNS-st käib.

Seda ka

Siis mul on.

Kui tihti sa seda külastad.

Siis kui tuleb märk, et uus kiri on tulnud.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Eesti elektri näitude teatamine meeldib. Tõiselt meeldib teedekaart, selles uues on juba Ida-Euroopa ka olemas.

Milliseid e-teenuseid oled kasutanud kõige enam? Miks?

Noh, seda panka vist. Teisi asju teeb poeg mulle, minu eest. Ma ei ole seda muusikakohta üles leidnud, kus tema need leidis. Filme tõmbab mulle. Mis veel, msn-i kasutan.

Miks sa neid asju kasutad?

Kuidas miks, sest neid saab kasutada.

Miks see kasutamine sulle meeldib, mida sa sellest võidad?

Aa, no küsi siis kohe sedasi. Eks ta üks mugavuse värk ole, kõik on koguaeg olemas, ei pea muretsema.

Millistest e-teenustest oled kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?

Ega ma palju rohkem teagi, kui need mida ma ise kasutan.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Naine käskis

Kuidas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel -maksta makse; vaadata kontoseisu, investeerida?

Määratud maksed pojale, naisele ja siis telefoniarved ja see juba räägitus elekter. Kuule su küsimused ju korduvad.

Milliseid e-teenuseid veel kasutad ja kuidas hindad nende otstarbekust?

Jälle juba olnud küsimus, lähme edasi.

Kas ja millist kaupa oled tellinud läbi interneti?

Naine tellib, mina ei ole. Mul ei ole vist niipalju asju vaja kui teistel inimestel. Tead seda, et võidab see, kellel on surres rohkem asju.

Olen kuulnud.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Sul on oma meilikonto, siis kellelt saad ta kõige enam kirju ja kellele kirjutad ise?

Ise ei kirjuta, keegi ei kirjuta eriti. Mõnikord reklaami või midagi sellist. Autojuhilubade teade tuli, et on valmis ja kui pass vahetasin siis see ka.

Kas sa skype kasutad?

Ei

Miks?

Pole juhtunud.

Kellega sa msn-is räägid?

Oma lapsed, nüüd juba üks lapselaps, tüdruk läheb sügisel kooli, ta juba kolme-aastaselt kirjutas arvutis, ta kirjutab kiiremini kui mina. Talle vähemalt võib andeks anda, et ta inimese kombel ei mõista veel kirjutada, aga mul pojad panevad ka aegajalt sellist teksti. Mingid näod

ja asjad. Selle ma õppisin nüüd ära, et kui vajutad koolon ja sulu, siis see tähendab, et oled õnnelik. Mõnikord läheb sulg valet pidi, säh sulle siis õne.

Kas nemad hakkasid sinuga sealtkaudu suhtlema või sina alustasid?

Poeg tegi selle. Kui ise oled välismaal siis on ju kallis helistada, internet maksa midagi.

Kas sa loed foorumeid?

Ei vist.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Kas ma olen rahul ega ma ei oska rohkem tahta. Siis ma ju olen rahul

Kas sa sooviksid rohkem aktiivselt osaleda, jagada oma kogemust, ise kirjutada?

Ei tunne tarvidust.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas hindad e-teenuste turvalisust? Näiteks e-pank?

Ei usu küll, et seal võiks midagi juhtuda. Aga ma mõtlen, et kuidas nad teavad palju pangal päriselt raha on, kui kogu raha on ainult kuskil numbritena kirjas.

On sul negatiivseid kogemusi Interneti kasutamisel?

Ei tea öelda.

Millist olemasolevat teenust on ebamugav kasutada?

Ka ei tea.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Noh, ma alati mõtlen, et netist peaks sularaha saamas välja printida. Usu mind ühel hetkel me selleni jõuame.

Mis motiveeriks Sind rohkem kasutama?

Kui saaks selle eest raha. Mis sa seal oma vähest päris vaba aega surnuks löön. Lähen kalale, mitte ei vahi ekraani.

Mis on praegu Internetist puudu? Mis infot või lehekülgi seal veel olla võiks?

Kas tunned puudust ühe keskse infoportaali järele, kuhu on koondatud just sulle huvitav info? Kui selline on täna juba olemas siis nimetada palun.

Mulle meeldib selline lehekülg nagu riigimetsa keskuse oma , see vist ongi www.rmk.ee. Seal on Eesti kaart kõigi puhkekohtadega.

Milline peaks olema sulle meelepärane portaal? Kirjelda.

Vähem värve, ei hüppa asjad. Vähem totakat reklaami ja rohkem sisu.

Milline hetkel olemasolev portaal on kirjeldatule kõige sarnasem?

Päevaleht?

Kuidas sa leiad info, mis sind huvitab?

Tavaliselt keegi räägib mulle ja siis ma lähen vaatama. Ega ma suurt ise midagi ei osti sealt. Need leheküljed kus ma pidevalt käi auto24 ja e-autoline ja need on mul märgitud.

Kas keskealistele ja vanematele inimestele mõeldud veebileheküljed peaksid olema teistsugused kui noorematele inimestele mõeldud leheküljed?

Ma ei tea, mis neil tänagi viga on.

VIII intervjuu – M 62, kinnisvara, keskmine kasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis on su töövaldkond ja kas sul on ülesandeid, mis nõuavad interneti kasutamist?

Mina töövaldkond on pensionär, ei tegelikult ma tegelen kinnisvaraga. Mul on väike oma äri, tegelen ainult väga eksklusiivsete pindadega. Mul on päris palju arvuti kasutamist, aga töö sisu on ikka inimestega suhtlemine, see on vahend. Ma elan teist talve Saaremaal, minu jaoks on arvuti ja internet esmatähtsad, kui ma tahan tööd teha. Kui ei taha siis on mul poolteist miljonit väärt vaade kadakatele ja merele.

Mis on su perekonnaseis, kes sul kodus elavad?

Kodus elan üksi, mu on kaks last: poeg ja tütar, nemad käivad koolis veel, vanem hakkab põhikooli lõpetama. Lapsed elavad oma ema juures mandril.

Mis on su hobid.

Ma olen üsna asine tugitoolisportlane, eriti elan kaasa tennisele. Mõnikord käin mängu vaatamas, viimati Prantsusmaal.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Ma töötasin siis Soomes, eks ta ärkamisajal oli. Täpselt ei mäleta.

Mis ajendas arvutikasutamist õppima?

Töö

Kui kaua oled kasutanud internetti?

Ei tea

Ja mis ajendas kasutama internetti?

Ka töö.

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutab võimalusel kellegi abi?

Kelle?

Ei kasuta suurt abi, ei hinda ka.

Kui tihti kasutad internetti?

Noh iga päev vast, hommikul loen kirjad läbi.

Millistel arvutikoolitustel oled osalenud ja kuidas hindab nende tulusust?

Üsna paljudel olen, kolmel neljal kindlasti. Selliseid üldteadmisi olen otsinud, ega ei ole väga targaks saanud. See on vist peas ka kinni, vanadus tuleb kallale.

Kas sul on isiklik meilikonto?

Jah

Ja loed iga päev.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Ma olen seal kadakate vahel ja ühendus on mul selline kehvake, ma kasutan KÕU-d, pea kolmsada krooni küsivad selle eest. Aga vaade on hea. Mis ma rääkisin, ma ei lae sealt filme või mängu, lapsed mõnikord. Mina maksan pangas oma makse, vaatan äri-asju ja loen kirju. Ajalehti ja, need ei kipu meil just kiiresti kohale jõudma.

Milliseid e-teenuseid on kasutanud kõige enam? Miks?

Panka ja lennupiletite broneerimist. Ma ei tule ju enne Tallinnasse neid ära ostma.

Millistest e-teenustest oled kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?

Noh, needsamad filmid.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Enda oma, jah täidan küll.

Sul on kooliealised lapsed, kuidas suhtud e-kooli?

Väga hea, muidu nad ei taha ju rääkida. Siis näeb ilusti ära. Tegelikult on targad lapsed, pole häda midagi.

Kuidas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel?

Maksan, vaatan mis börsil toimub. Valuutakursse jälgin.

Kas ja millist kaupa oled tellinud läbi interneti?

Fotoaparaadi tellisin Ameerikast ja sukeldumisvarustuse. Viimati olime Norras sukeldumas. Raamatuid tellin.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Kui me jätame töö välja, siis kellele sa kirjutad kõige rohkem ja kes kirjutavad sulle?

Sõbrad kirjutavad, küsivad millal Saaremaa õlut ja sauna saab. Mõnikord kirjutatan õele, ta on meil kontoriproua, istub iga päev arvuti taga.

Kas sa kasutad ka Skype või MSN-i?

Ei.

Lastega suhtlemiseks ka mitte?

Ma eelistan nendega telefonis rääkida.

Mille kohta internetist veel informatsiooni otsid?

Võimalikud investeeringud, tippspordi uudiseid.

Loed foorumeid?

Loen

Kas sa kirjutad ka?

Ei.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas hindad enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

E-panka sa mõtled. Ega mul pole ju valikut, ma pean usaldama.

Millised on e-lahendused, mida sa ei soovi kasutada? Miks?

Pole ette tulnud, e-bays on ju ka ettemaks ja mujal. Pole ka nii suured summad.

Millised on olnud negatiivsed kogemused interneti kasutamisel?

Need on tehnilised probleemid, kui ta väga aeglane. Viimane kogemus on päris humoorikas, pärast vaadates. Hakkasi mandrile sõitma, auto ei lähe käima. Tahan mina autoabisse helistada, ütleb, et pange mobiilitelefoni limiiti juurde. Seda teen ma tavaliselt pangast. Lähen tuppa ja vaatan laud tühi, siis tuleb meelde, et arvutill kustus ekraan ära ja läks eelmine päev remonti. Selline viga tekkis, et ekraani taustvalgus kustus ära. Pole enne sellisest veast kuulnud.

Millist olemasolevat teenust on raske või ebamugav kasutada?

Mulle on piltide saamine raske. Ei oska sellega väga hästi toimetada.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Ei ole midagi.

Mis motiveeriks rohkem kasutama?

Aeg vast, talvel on hea nokitseda.

Milline peaks üks sulle meelepärane portaal olema? Palun kirjelda.

Mulle ei meeldi need välismaised asjad, kus kõik on kokku kuhjatud. Et oleks hea arvutiga lugeda.

Milline hetkel olemasolev portaal on kirjeldatule kõige sarnasem?

Äripäev ei ole, nad tegid uue kujunduse ja see on nii segane. Hakka parem õhtust lehte ootama, ma ei saa sellest sealt midagi aru. Enne oli Tallinnasse tellitud ja mul oli parool, nüüd on paljud asjad niisama kõigile, aga nii sassis ja segane. Liiga palju värve. Liiga palju infot. Ja üles ka midagi ei leia. Mul oli tarvis pilti ühe artikli juurest vaadata, seda ei leidnudki.

Tahad sa veel midagi lisada?

Suurt ei taha.

IX intervjuu –M 59, elektri-ehitus, keskmine kasutaja

I osa – sissejuhatus

Mis su töövaldkond, kas on tööülesandeid, mis nõuavad arvuti kasutamist?

Ma tegelen suurte elektriliinide projekteerimise ja ehitusega. Noh projekteerimine on küll kõik digitaalne. Ehitame ikka realselt.

Räägi oma perekonnast, kas sul on lapsed, kui vanad nad on?

Mul on kolm last ja kaunis naine. Pesamuna käib põhikoolis. Üks on gümnaasiumis ja üks ülikoolis. Naisel on kesklinnas väike juuksuri ja maniküürisalong.

Räägi endast, mis sa veel teed?

Noh ma purjetan pisut. Ma käin ülikoolis paari kursust andmas. Sealtkaudu olen ka ise õppima hakanud. Nii huvi pärast olen võtnud e-õppe kursusi.

Milliseid?

Ei tahaks sellest rääkida.

II osa – Interneti kasutamise parameetrid

Millal hakkasid kasutama arvutit?

Oi ammu juba, ülikoolis sai vist juba näppu juurde pandud. Olin veidi aega Moskvas, siis tulin tagasi ja hakkasin õpetama päris lapsi. Nüüd olen teises kohas, aga kiring õpetamise ja õppimise vastu on jäänud. Arvuteid olen ka alati väga põnevaks pidanud.

Kui kaua oled kasutanud internetti?

Siis kui ta tuli, mis ta oli kuskil üheksakümnendate algus.

Kuidas hindad oma oskusi interneti kasutamisel? Kas kasutab võimalusel kellegi abi?

Kelle?

Vanem tütar mõnikord tuleb appi või tahab mulle midagi näidata. Tegelikult suht harva. Olen juba kogunud kasutaja.

Kui tihti kasutad internetti?

Noh ikka iga päev. Kogu töö ju arvutiga. Sellepärast meeldibki käia kohapeal tudengitele lugemas, see on selline kosutav suhtlus. Mulle tänapäeva noored meeldivad, ega ma ise ka teab mis vana ole. See hoiab mind noorena, pisikene ju põhikoolis ei saa ätistuda.

Kas sa oled osalenud ka otseselt arvutikoolitustel?

Olen küll, kõik on aja jooksul läbi käidud. Ka sellised üldised nagu Excel ja muu Office.

Kuidas hindad nende tulusust?

Jah. Kui on vaja õppida, siis on vaja. Ega õppimiseks pole kunagi liiga hilja.

Kas sul on isiklik meilikonto?

Jah, töö oma.

Kui tihti seda külastad?

Iga päev. Ma panen kohe teate peale, kui olen pikemalt väljas.

Kas sul kodus on arvuti ja internet?

Jah ikka on mõlemad.

III osa – Teadlikus e-teenustest

Millised teenused internetist meeldivad? Miks?

Seesama e-õppe keskkond, olen suht mitut proovinud. E-teenused, pank kindlasti, seda kasutan palju. Lastega suhtlen, eriti sellega kes on ülikoolis läbi Interneti.

Millistest e-teenustest oled kuulnud, kuid ei kasuta? ; Miks?

Ei ole vist.. vot ei teagi. Neid kasutan, mida tean.

Kas täidad oma tuludeklaratsiooni elektrooniliselt?

Ja. Läbi panga.

Kuidas suhtud e-kooli ja kas kasutab võimalust informatsiooni sellel viisil saada?

Lapsel on hea õppimist vaadata, eks mul on ka hea vaadata kuidas tal läheb. Keskmisel on juba nii suur iseseisvus, et pole nagu viisaks küsima hakata. Ta käib klarnetit mängimas ja trennid ja koolis on ka kõik hästi.

Kuidas oled rahul oma e-pangaga, kui tihti seda külastad ja millisel otstarbel?

Makse maksan, krediiti vaatan, muud sellised asjad.

Kas ja millist kaupa oled tellinud läbi interneti?

Mina olen paar korda tellinud erialast kirjandust, paar isegi kasutatud väga head raamatut. Aga abikaasa mul tellib oma firmale vist kõik asjad sealt, hakkas isegi ühte sarja maale tooma.

Kuidas sa need raamatud leidsid?

Oma kommuunis rääkisin, siis sealt kuidagi leidsin.

Sa kasutad orkuti?

(naerab) Kas me peame nii isiklikuks minema?

Ei ei , sa lihtsalt oled esimene minu intervjueeritavatest, kes seda kasutab. Kas sa loed ka välismaiseid foorumeid?

Ja ikka on ette tulnud.

Postitad ka.

Noh, ütleme, et mitte eriti.

IV osa- sotsiaalne suhtlus

Sul on oma meilikonto, kellelt saad ise kõige rohkem kirju ja kes kirjutavad sulle, tööväliselt?

Sõbrad, lapsed. Ma tahaks öelda, et tegelikult ma eelistan rohkem isiklikult näost rääkida.

Internet pole, see. Ütleme, et seal on hea teateid edasi anda aga mitte suhelda.

Milliseid interneti suhtluskanaleid MSN/skype veel kasutad?

Noh vanema lapsega räägin msn-is, juhul kui ta Tartus on .

Kui tihti?

Paar korda nädalas. Eks ma ikka helistan ka talle.

Kas sina alustasid seda suhtlust või tema?

Ei mäleta, siis see tuli kui ta kodunt ära kolis.

Kas oled rahul Internetist saadava informatsiooni kvaliteedi ja kogusega?

Jah, enamasti küll. Ei meeldi kui riigiasutustel on kantseliit lugemiseks pandud. Võiks ikka üle vaadata, mida ja kuidas kirja pannakse.

V osa - barjäärid ja uued võimalused

Kuidas vastaja hindab enda poolt kasutatavate e-teenuste turvalisust?

Ma kasutan autentimiseks ID-kaarti.

Millised on e-lahendused, mida sa ei soovi kasutada? Miks?

Kui sisu on liiga segane, siis ei viitsi aega raisata. Mul oli tarvis pensioniametisse üks taotlus teha, ja seal x-tee peal oli kõik olemas, aga vot täpselt sellist võimalust ikka ei olnud. Oleks tahtnud kasutada, aga ei saanud pidin ikka ise kohale minema, et avaldus kirjutada.

Milliseid teenuseid võiks veel internet pakkuda?

Ei tule küll pähe.

Mis motiveeriks Sind rohkem kasutama?

Kas peab rohkem kasutama? Ei ole sellist soovi.

Millised veebilehed sulle meeldivad?

Selged, arusaadavad, ükskõik mis keeles.

Tahad sa veel midagi lisada?

Ei tasu selle e-värgindusega ka üle pingutada.