

TARTU ÜLIKOOL

Ühiskonnateaduste Instituut

Raamatukogunduse ja infokeskkondade õppekava

Anu Laumets

INFOKIHISTUMINE: RAAMATUKOGUHOIDJATE TEGEVUS JA HOIAKUD

Lõputöö

Juhendaja Mai Põldaas (Lektor)

Kaitsmisele lubatud.....

Tartu 2015

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1 ÜHISKONDLIK TAUST	6
1.1 Digitaalne lõhe.....	7
1.2 Digitaalne kihistumine	10
1.3 Infokirjaoskus	11
2 VANEMAEALISTE JA EAKATE ARVUTI- JA INTERNETIKASUTUST KÄSITLEVAD UURINGUD.....	13
2.1 Eestis läbi viidud uuringud.....	13
2.2 Mujal maailmas läbi viidud uuringud	15
3 RAAMATUKOGUDE VÕIMALUSED KOOLITUSTEGEVUSEKS	17
4 RAAMATUKOGUDE KOOLITUSTEGEVUS JA RAAMATUKOGUHOIDJATE HOIAKUD	21
4.1 Uurimuse eesmärk ja metoodika	22
4.2 Tulemused ja analüüs.....	24
4.3 Arutelu	52
KOKKUVÕTE	64
KASUTATUD ALLIKAD	67
SUMMARY	73
LISAD	75
<i>Lisa 1.</i> Intervjuu kava.....	75
<i>Lisa 2.</i> Intervjuude transkriptsioonid	76

SISSEJUHATUS

Õeldakse, et info ei ole inimese esmane vajadus nagu toit, peavari või kehakate. Osa psühholooge ja teadlasi seevastu näevad informatsiooni inimeseksistentsi aluse ja peamise vajadusena (Case, 2007: 82).

Kaasajal kasutame sageli esmase infokanalina internetti, olles harjunud kiireid tehnoloogilisi muutusi võtma iseenesestmõistetavana. Peame loomulikuks infoühiskonna arengule vastavalt kohandama oma oskusi, harjuma üha uuenevate tehnoloogiliste vahenditega ning mugavuse nimel privaatsust loovutama. Ühiskonnas on gruppe, kelle jaoks on raskendatud elementaarsete teenuste või igapäevaeluks vajaliku informatsiooni kättesaadavus. Mistahes põhjusel ühed inimesed ei saa samaväärset informatsiooni kui teised, räägime nende puhul teadmiste lõhest ehk infovaesusest.

Käesoleva lõputöö eesmärk on välja selgitada, kuidas on raamatukogudes teadvustatud vanemaealiste ja eakate inimeste infoühiskonnas toimetuleku probleemi ja kuidas infokihistumise vähendamiseks tegutsetakse. Töö eesmärgist tulenevalt soovitakse teada saada, milliseid koolitusi ja IKT- alast abi vanemaealistele ja eakatele raamatukogudes pakutakse ning kuidas näevad raamatukoguhoidjad raamatukogude rolli infokihistumise leevendamisel. Uurimisteema olulisust põhjendab seenioride infoühiskonda kaasatuse teema aktuaalsus. Varasemad uuringud on käsitlenud vanemaealiste ja eakate arvuti- ja interneti mittekasutamise põhjuseid digitaalse lõhe kontekstis, otsides võimalusi nende kaasamiseks infoühiskonda. Raamatukogude tegevusele infokihistumise maastikul on Eestis seni vähe tähelepanu pööratud.

Käesolev lõputöö on edasiarendus autori seminaritööst, milles vaadeldi Lääne-Virumaa raamatukogude tegevust vanemaealistele ja eakatele arvutialase abi osutamisel ning digitaalse kirjaoskuse arendamisel. Seminaritöös olid vaatluse all Lääne-Virumaa raamatukogud, käesolevas töös on uurija pilk suunatud maakondade suuremate raamatukogude poole, et

raamatukogude koolitustegevuse kaudu tuua nähtavale avanevad võimalused digitaalse lõhe vähendamiseks ühiskonnas.

Eesmärgist lähtuvalt on peamisteks uurimisküsimusteks:

1. Milliseid digitaalseid oskusi arendavaid koolitusi raamatukogudes vanemaealistele ja eakatele pakutakse;
2. Millisena näevad raamatukoguhoidjad raamatukogude rolli infokihistumise vähendamisel;
3. Kuidas raamatukoguhoidjad sobituvad koolitaja rolli.

Suur osa Eesti vanemaealisi ja eakaid on interneti mittekasutajad, mille peamiseks põhjuseks on IKT kasutamiseks vajalike oskuste puudumine (Eesti Infoühiskonna... ,2013). Eesti riik on arendanud mitmesuguseid avalikke teenuseid, mida kasutavad ja hindavad nooremad inimesed kõrgemalt kui eakad, sest teenuste toimimise ja kasutatavuse eelduseks on inimeste oskused ja motivatsioon. Traditsioonilisi kohapealseid teenusekanaleid säilitada on kulukas ning tulevikus on IKT-põhised lisaks paljudele töökohtadele ka sotsiaalhoolekande ja tervishoiu valdkonna teenused, mille tarbijaskond on eelkõige vanemaealised. Arvuti ja interneti mittekasutamine halvendab oluliselt nende inimeste jaoks teenuste kättesaadavust, võimalusi töökohta leida või säilitada ning ohustab ühiskonda kaasatust. (Eesti Infoühiskonna... ,2013: 9). Suhtlusvõimalused ning ühiskonnaelus osalemise aktiivsus sõltuvad tänapäeval üha enam erinevatest info-ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) lahendustest ning nende kasutamise võimalustest ja oskustest (Aktiivse... ,2013). Eakatele õppimisvõimaluste loomisel ning õpihimu turgutamisel on roll raamatukogudel, arendades elukestva õppe raames ühiskonnas toime tulemiseks vanemaealiste digitaalset kirjaoskust (Vaikijate... ,2012: 239).

Käesolevas töös tuleks mõista vanemaealist eluaastates 50+ ning eakat vanuses 65+ ja enam. Kasutatakse ka mõisteid ``senior`` ja ``vanemad inimesed``. Põhjendus, miks sihtgrupi vanuseline määrang on selliselt püstitatud, on nende eagruppide heterogeensus. Mõiste ``vanemaealine`` tähistab inimest, kes meie ühiskonnas on aktiivne, seega tööealine. Pensioniealist, aktiivsest tööelust kõrvale jäänut defineeritakse eakana või seniorina. Eestis on

inimesed tööturul aktiivsed üha kõrgema vanuseni, seega võib mõiste ``eakas`` tähistada ka tööealist.

Aktiivsena vananemise arengukavas 2013-2020 (2013) mägitakse, et arusaam vanemaealistest on pidevalt muutuv ning konkreetsest kontekstist sõltuv. ÜRO definitsiooni järgi peetakse eakaks inimeseks üle 60-aastast inimest (Sowers & Rowe, 2007). Statistikud kasutavad vana ea ehk eakate defineerimiseks sageli 65. eluaastat (Mitreä et al 2008). /.../ erinevates eluvaldkondades kasutatakse vanemaealiste defineerimisel erinevaid vanuseid või vanusevahemikke. Nii näiteks käsitatakse tööhõivealastes uuringutes vanemaealistena 55–64-aastaseid, tervishoiualastes uuringutes aga juba 45- aastaseid ja vanemaid inimesi. Vananemise eetos on pidevas muutumises ning koos sellega on muutunud ka hilise eluea mõiste. Ühelt poolt inimesed elavad ja töötavad kauem või alustavad oma tööelu kestel uut karjääri /.../. Seniseid arenguid arvestades võib tulevikus keskea vanus lükkuda koguni 50. eluaastale ning vanemaealise vanus 70. eluaastale (Richardson & Barusch 2006, Aktiivsena... ,2013 kaudu).

Euroopa uuringu SHARE (2015) andmetel on Eestis 50+ vanuses inimeste osas oluline mahajäämus arvutikasutuses. 50–64-aastaste hulgas ei ole rohkem kui 10% inimestest kunagi arvutit kasutanud. See tähendab, et loodavad e-teenused ei jõua nendeni, keda need kõige enam abistada suudaksid. Võrdluseks meie lähinaaber Soome, kus üle 50-aastastest elanikest 90% ja vanemas elanikegrupis 75-89 aastastest 28% olid interneti kasutajad (Stat. Fi, 2014).

Teemast ülevaate saamiseks on oluline tähelepanu koondada digitaalse lõhe käsitlustele ning uuringutele, mis käsitlevad vanemaealiste ja eakate eemalejäämist infotehnoloogia kasutamisest, nimetatud kui „*Gray Digital Divide*“ (Morris, 2007).

Lõputöö esimeses peatükis käsitletakse teemaga seonduvaid olulisemaid termineid, eeskätt digitaalset lõhet kui infoühiskonna ebavõrdsust väljendavat taustmõistet. Teises peatükis peatutakse Eestis ja mujal maailmas läbi viidud uuringutel, mis käsitlevad vanemaealiste ja eakate arvutikasutust digitaalse lõhe kontekstis. Kolmandas peatükis on põgusalt vaatluse all maailma raamatukogude praktikad vanemaealiste digitaalse kirjaoskuse arendamise võimalustest. Neljas peatükk hõlmab käesoleva lõputöö raames läbiviidud uuringu metoodikat, uuringu analüüsi tulemusi ja arutelu.

1 ÜHISKONDLIK TAUST

Eestit loetakse kõige kiiremini vananevaks riigiks Euroopas - prognooside kohaselt kasvab meil 65+ põlvkonna osakaal praeguselt 17 protsendilt neljandikuni aastaks 2020 ja kolmandikuni aastaks 2050 (Vaikijate... ,2012: 224). Euroopa Liidu tasandil on tunnustatud info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat kui üht rahvastiku vananemisega kaasnevate probleemide lahendamise põhitegurit. Demograafilist probleemi saab lahendada üksnes sotsiaal-, majandus-, tervishoiu-, innovatsiooni- ja digitaalpoliitika kombineerimisega (AAL... ,2012). Vananev elanikkond hakkab tulevikus üha rohkem sõltuma arvutitehnoloogiast, interneti kasutamist on nimetatud vanemaelistele hädavajalikuks abinõuks võimalikult kaua iseseisvuse säilitamisel (McMellon & Schiffman 2002, Morris 2007 kaudu). Pensioniea tõstmine tulevikus toob vajaduse ühiskonna arengutega sammu pidada, olla sotsiaalselt kaasatud. Ennekõike muutub paratamatuks see, et tööelu kestab tulevikus praegusega võrreldes kauem (Rosenblad, 2014: 154).

Robert Havinghurst'i vananemisega kohanemist käsitlev aktiivsusteooria (1963, Asla 2006 kaudu) rõhutab seost ühiskondliku aktiivsuse ja eluga rahulolu vahel. Põhjamaades on eakad inimesed aktiivsed erinevates organisatsioonides ning nende osalusel ühiskonnas on mõju. Ka meil on potentsiaal vanemaeliste aktiivsuseks kodanikuühiskonnas olemas (Vaikijate... ,2012: 225). Vähetähtis pole võimalus osaleda kogukonna poliitilistes protsessides - elame ühiskonnas, kus info ja teadmised on võim (Morris, 2007). Võrreldes USA eakatega, kes on aktiivsed kodanikud ja liikumapanev jõud ühiskonnas, hoiavad Eestis eakad ühiskonnas varju (Paris, 2014).

Suurimaid ühiskonna vananemisele tähelepanu juhtinud projektidest viimastel aastatel oli Euroopa Liidus 2012. aasta nimetamine aktiivseks vananemise ja põlvkondadevahelise solidaarsuse aastaks. Ürituse peamine sõnum oli arvestada vanemaeliste kui täisväärtusliku mitmekülgse ühiskonnagrupiga, kandvaks teemaks vanemaeliste tööhõive (Euroopa aktiivse...

,2012). Sellest lähtuvalt on Eesti Sotsiaalministeerium koostöös eakatepoliitika komisjoniga välja töötanud Aktiivsena vananemise arengukava 2013 - 2020 (Aktiivsena... 2013), mille temaatika käsitleb ühiskonnas osalemist, tööhõivet ning elukestvat õpet. Olulise strateegilise tegevusena vanemaealistele märgitakse vajadust arendada võtmepädevusi ehk arvutioskusi, mis võimaldab läbi elu omandatud uusi teadmisi rakendada ehk siis kogu eluperioodi jooksul töötada (Vaikijate... ,2012: 231). Töötamine parandab oluliselt vanemaealiste ja eakate elukvaliteeti, kuid sihtgrupi 50+ töötamisel on sageli takistuseks suhtumine vanemaealisse töötajaskonda. Tööandjate poolt tuuakse põhjusena tänapäeva nõuetele vastavate arvuti kasutamise oskuste puudumine vanemaealistel (Vaikijate... ,2012: 244).

1.1 Digitaalne lõhe

Infoühiskonda kuulujatest ja välja jääjatest rääkides on kasutusel metafoor ``digitaalne lõhe`` . Terminipaljutähenduslikkus on tekitanud selle määratluse üle rohkelt arutelusid, mis opereerivad kohalikul, piirkondlikul, riiklikul, rahvuslikul ja rahvusvahelisel tasandil, otsides lahendusi probleemi leevendamiseks (Stevenson, 2009). Antud mõiste aluseks on eeldus, et IKT kasutamine on ühtviisi kasulik kõikidele ühiskonna liikmetele ning tehnoloogia mittekasutamine halvendab inimeste toimetulekut (Eesti Infoühiskonna... ,2013).

Digitaalne lõhe tähistab erinevust informatsiooni ``omajate`` ja ``mitteomajate`` vahel (``*Information haves / information have nots*`` ehk ``*information rich vs information poor*``) viidates oletatavale kuristikule kahe grupi vahel - ühed, kes saavad digitaalsest meediast kasu ja teised, keda jäetakse teisele poole lõhet, mis tuleneb tehnoloogia kaudu internetile ligipääsust ning vastavate kasutusoskuste ebaühtlasest jaotumisest elanikkonnas.

Digitaalse lõhe diskursus sai alguse USA kaubanduskoja raportist, kus kirjeldati lõhet ameeriklaste vahel, kellel on ligipääs kompuutrile ja teised, kes selle kasutamise võimalusest ilma jäänud. 1995. aasta juulis avaldati Ameerikas uuring „*Falling Through the Net: "Have Nots*“, mille lõpliku aruandega ``*Nation Online: Kuidas ameeriklased oma Internetikasutust laiendavad*`` (US DOC NTIA 2002, Stevenson 2009 kaudu) lõi toonane G. Bushi

administratsioon võimsa narratiivi riigi legitimeerimiseks infomajandusele üleminekul. Juhtiva ideena kehtis teadmistepõhise majanduse edendamine kui riigi peamise eesmärgi täitmine, mille heaks iga ameeriklane peaks õppima kasutama infotehnoloogiat. Infoühiskonnas toime tulemiseks pakuti avalikku juurdepääsu IKT-le, kuni inimesed ühenduvad võrku kodudes.

Keskset rolli USA valitsuse programmis kogu maa võrku ühendamiseks hakkas täitma Bill Gates, kes asus Ameerika raamatukogude kaudu seda plaani toetama. *Bill ja Melinda Gatesi Fond* (BMGF) väärrib tunnustust digitaalse lõhe ületamise kavast, samas on pälvinud ohtralt kriitikat nende heategevusest läbikumav omakasu ning valitseva poliitika toetamine. Mitmed vaatlejad on viidanud BMGF riist- ja tarkvaraannetustele kui *Microsofti* toodete ja teenuste laiaulatuslikule reklaamimisele, märgib Siobahn Stevenson (2009). Kriitilise koolkonna teadlasena leiab ta, et digitaalsest lõhest on saanud globaalse infomajanduse retooriline kõnekujund, mida aitavad levitada ka BMGF heategudest sõltuvad raamatukogud.

Gatesi raamatukogude programmi nurgakiviks oli *Gates Learning Foundation*, mis nimetati ümber, kajastamaks laienemist uutele ülemaailmsetele algatustele digitaalse lõhe ületamiseks (Durgan, 1999). *Bill & Melinda Gates Foundation* keskendus raamatukogude projektiga *Gates Library Initiative* enamale kui lihtsalt tehnoloogiale - lisaks arvutitele ligipääsule pakuti raamatukogudes koolitusprogramme. Raamatukogudele tähendas see rohkem kasutajaid, kelle toetamise kaudu neid enda teenuseid kasutama seoti. Toetades USA valitsuse lubadust ``*ja kedagi ei jäeta maha*`` haakus kogu üritus raamatukogude eesmärkidega (Stevenson, 2009). Võrdsed võimalused, mis kajavad läbi Ameerika ühiskonna ajaloo, on seadnud oma juhtideoloogias esile ka raamatukoguassotsiatsioon IFLA loosungiga tagada võrdsed võimalused informatsioonile kõigile elanikkonnarühmadele (Ifla Internet Manifesto, 2014).

Ligipääs infokanalitele ei lahenda siiski ühiskonna sotsiaalseid probleeme (Gurstein et al 2004, Stevenson 2009 kaudu) ning tehnoloogiale juurdepääsu tagamine ei ole digitaalse lõhe probleemi kese, sest ``*have nots*`` ei pruugi raamatukogude pakutud võimalusi arvutitehnoloogiale ligipääsuks kasutada (Loader & Keeble 2004, Longford 2005, Mossberger et al 2003, Stevenson 2009 kaudu). Vaatamata valitsuste ja poliitikute toodetud pidulikule retoorikale digitaalse lõhe sisulisest lõpetatusest see hoopis süveneb (van Dijk 2005, Stevenson 2009 kaudu). Tähelepanu

hajumine teemalt on ohtlik peamiselt seoses lairibaühenduse ja uue lõhega ligipääsu kvaliteedis (Servon 2002, Stevenson 2009 kaudu). Ameerikas valitseb selles osas praegu sügav digitaalne lõhe – USA-s on võrguühenduse hinnad kõrgemad ja kiirused madalamad kui näiteks Euroopas, mis näitab lõhe kontinentidevahelist ulatust – 80% ameeriklastest peavad leppima telekommunikatsioonitööstuse monopoolse võimu tõttu aeglase võrguühendusega (Crawford, 2012).

Eestis on alates 1999. aastast andmesideteenuseid arendatud programmi KülaTee kaudu, mille raames kindlustati interneti püsiühendus kõikides rahvaraamatukogudes ning viimase etapi eesmärgiks viia Interneti püsiühenduse võimalus maapiirkondadesse. 2009. aastal asutatud Eesti Lairiba Arenduse Sihtasutuse eesmärk on viia projekti *EstWin* raames aastaks 2018 uue põlvkonna lairibaühendused kõikjale Eesti maapiirkondadesse. Projekti teostumiseni on ka Eesti eri piirkondade vahel digitaalne lõhe, mis seisneb internetiühenduse kiiruses ja stabiilsuses. Kuni Eesti maapiirkondades on kohti, kuhu ka aeglase internetiühenduse saamine on keeruline (Eesti Lairiba... ,2009) ei ole informatsioon võrdselt kättesaadav ega saa rääkida digitaalse lõhe kadumisest.

Raamatukogud on end positsioneerinud oluliste elukestva õppe toetajatena ja kaasaja nõuetele vastavate oskuste arendajatena (Jaeger & Bertot 2011, Bertot et al 2012). Tagades digitaalsed võimalused kõikidele elanikele edendatakse sotsiaalset kaasatust, aidates seeläbi kaasa kogukonna arengule. Internetiteenuste levik nõuab üha paremaid seadmeid ning täiendavat abi nende kasutamiseks seoses, mida tingib sotsiaalmeedia olulisuse kasv ning mobiilitehnoloogiate areng. Samas on raamatukogude lõikes tehnoloogilised võimalused erinevad ning teenuste pakkumise võimalustega kasvavad lõhed raamatukogude vahel. USA-s on eriti teravad erinevused linna- ja maaraamatukogude vahel. Linnaraamatukogud pakuvad suuremat internetikiirust, mis seab maapiirkondade elanikud ebavõrdsesse olukorda, eriti kui raamatukogu on kogukonnas ainsaks teenusepakkujaks (Bertot et al 2012: 312).

1.2 Digitaalne kihistumine

Digitaalse lõhe järgmisel tasandil ei peitu ebavõrdsus enam info omajate ja mitteomajate vahel, vaid internetikasutajate endi vahel sõltuvalt nende Interneti kasutamise mitmekesisusest. Digitaalne kihistumine osutab ühiskondlikele protsessidele, kus inimesed on eristatud selle järgi, millisel määral nad oskavad ja on motiveeritud erinevaid IKT-lahendusi kasutada ning mil määral saavad neist kasu oma igapäevaelu parandamisel. Eesti inimesed ei saa IKT lahendustest oma igapäevaelu parandamisel ühtviisi kasu. Lõhes interneti mittekasutajate ja kasutajate osas eristatakse digitaalset kihistumist ka internetikasutajate endi vahel, nüüdseks määravad infole ligipääsu oskused (Eesti Infoühiskonna... ,2013).

Interneti levik massidesse on ``digilõhe`` mõiste kui sotsiaalse kihistumise ühe vormi asendanud mitmekesisema sisuga *digitaalse kirjaoskuse* mõistega (Kress 2003, Runnel 2009, Lauristin 2012 kaudu). Sellega seonduvalt muutuvad võrguühiskonnas ka kultuuritarbimise harjumused. Kultuuriline kihistumine ei toimu enam tavapäraste sotsiaalsete ega maitsekriteeriumide alusel, vaid on üha enam seotud tehnoloogiliste võimaluste kasutamise oskustega (Lauristin, 2012: 20).

Eesti kommunikatsioonitehnoloogilise arengu taset ning sellega seostuvat interneti kättesaadavust ja kasutamise ulatust on hinnatud maailmas kõrgelt (Eesti inimarengu... ,2013). Samas on meil e-riigi kohta madal pensioniealiste ja sellele liginevate inimeste arvutioskus (Paris, 2014). Seni Eestis läbi viidud projektidest (Vaata Maailma) saadud esmastest oskustest arvuti kasutamisel jääb infootsioste osas väheks.

IKT baasoskused ehk digitaalne kirjaoskus seisneb inimese suutlikkuses (oskused, teadmised, teadlikkus ja suhtumine) kasutada info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat ning selle kaudu vahendatud sisu. Esmane tasand tähendab, et inimene otsib, analüüsib ja kasutab teavet, oskab kasutada peamisi e-teenuseid, suhelda digitaalsetes keskkondades (e-posti teel, sotsiaalvõrgustikes) ning teha seda olulisemaid turvakaalutlusi silmas pidades (Eesti Infoühiskonna... ,2013).

Raamatukogud aitavad omandada vähemalt viis kümnest oskusest, mida peetakse oluliseks tänapäeva infoajastul. Nendeks on muuhulgas teadmised op-süsteemist; tekstidokumendi

loomine; interneti abil info ja infoallikate leidmine; arvuti kasutamine kommunikatsiooniks; juhendmaterjali kasutamine (Heurtz et al 2002, Stevenson 2009 kaudu).

1.3 Infokirjaoskus

Infoühiskonnas vajalikke oskusi on määratletud ja kasutusel olnud mitmeid ja need on ajas muutunud. Levinuim on termin **infokirjaoskus**, mille all mõeldakse oskuste kogumit informatsiooni hankimiseks, töötlemiseks, analüüsimiseks ja kasutamiseks hõlmates nii paberkandjaid kui e-ressursse. Morris (2007) toob välja kitsamaid definitsioone, mis reflekteerivad indiviidi võimekust ja toimetulekut e- maailmas: **e-kirjaoskus** (Martin, 2003), **digitaalne kirjaoskus** (Jones-Kavalier and Flannigan 2006, Martin 2005), **IKT-kirjaoskus** (International ICT panel, 2002), **multikirjaoskus** (Cope and Kalantzis, 2000) ja **tehnoloogilised oskused** (Lankshea, 1997). Üha enam on kõne all **meediakirjaoskus**, kuna teave ja eneseväljendusvõimalused on kätketud erinevatesse vormidesse trükistest videoteni. IFLA (Ifla Media... ,2011) liidab need mõisted, nimetades **meedia- ja infokirjaoskuse** tänapäeva digitaalses globaalses maailmas inimõiguste valdkonda kuuluvaks, kuna see soodustab sotsiaalset kaasatust ning vähendab lõhet inforikaste ja infovaeste vahel. Meedia- ja infokirjaoskus võimaldab meedia- ja infosüsteemidest ning nende funktsioonidest aru saada ning neid kasutada. Need, kel oskused puuduvad, ei saa ühiskonnas kaasa rääkida üha suureneva arvu teemade puhul. Meedia- ja infokirjaoskus on tihedalt seotud elukestva õppega ning IFLA (Ifla Media... ,2011) soovib raamatukogudel meedia- ja infokirjaoskuse edendamise programme propageerida kõigis elanikkonnarühmades.

Kuna enamus varasemaid teadusuuringuid on läbi viidud hariduse kontekstis, on infokirjaoskuse määratlused kujunenud selle valdkonna vajadustele vastavaks (Lloyd & Williamson 2008, Asla 2009 kaudu). Infokirjaoskust on seostatud õppimisega (Bruce & Candy 2000, Limberg 2000, Lupton 2004, Asla 2009 kaudu) ja raamatukoguhoidjad on selles osas huvitunud pedagoogilisest rollist. Kuigi infovajadused ja infoallikate kasutamine vananedes vähenevad, on ka väga eakatel inimestel vajadus olla ühiskonda kaasatud, isegi 85+ eluperioodil vajavad inimesed info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat, et saada heaoluks vajalikku teavet. Nende vanusest lähtuvalt

tuleks infokirjaoskuse mõistet kohandada (Chatman 1991, 1992; Williamson 1995, 1997, 1998; Asla 2009 kaudu). Inimesi, keda tavaliselt peetakse abituks (näiteks päevahoiukeskuste ja hooldekodude elanikud) nähakse kaasajal sageli interneti kasutajatena. Mõned 85+ vanuses inimesed on suutelised õppima või olemasolevaid internetioskusi säilitama, kuid on vajalik personaalne lähenemine (Wales 2004, Asla 2009 kaudu).

2 VANEMAEALISTE JA EAKATE ARVUTI- JA INTERNETIKASUTUST KÄSITLEVAD UURINGUD

Infokäitumist kajastavates uuringutes on sageli aluseks võetud uuritavate roll ühiskonnas: elanikud, kodanikud, valijad, tarbijad, ostjad, patsiendid jne. Teine suur osa uuringutest põhineb demograafilistel kategooriatel, kus lähtealuseks on vanus, sugu, sotsiaalne või majanduslik staatus, haridus jt. Vähem on uuringuid, kus osalejate demograafilisel taustal on võtmeroll: turu-uuringud, tarbijauuringud ja kasutajauuringud (Case, 2007: 286).

Uuringute tulemused ei pruugi alati näidata kasutajat positiivselt. Sellised kategooriatesse jagatud inimesed näivad reaalsed, kuid lahterdades võib kaduma minna inimeste individuaalsus (Dervin 1989, Case 2007: 287 kaudu). Sarnaselt võivad vanemaealised ja eakad interneti- ja arvutikasutuse uuringute kaudu näida "innovatsioonipiduritena" (Vaikijate... ,2012) või tehnofobid (Vuori 2008). Olukord on siiski palju muutunud alates 2000- ndate algusest ning mitmed uuringud näitavad tendentsi eakate (65+) IKT- kasutamise kasvule (Morris, 2007). Sarnased tähelepanekud on ka Eestis (Statistika Trend... ,2014).

2.1 Eestis läbi viidud uuringud

Avatud Eesti Fondi, Riigikantselei ja Vaata Maailma Sihtasutuse initsiatiivil algatatud uuringus "Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused" (Kalkun & Kalvet, 2002) jõuti järeldusele, et osale elanikkonnast, sealhulgas vanemaealistele ja eakatele, tuleb Interneti lähendamiseks rohkem teadvustada selle kasulikkust esmalt olemasolevate teenuste kaudu (näiteks ID-kaart ning sellega seonduv). Pensionäride puhul nähti peamise probleemina interneti kasutusvõimaluste ja -oskuste puudumist, mida annaks lahendada koolituste ja soodsamatel tingimustel internetile ligipääsu pakkumisel kodudes. Inimesed ei oska internetti enda huvides kasutada, koolitused

aitaksid neil kogeda, millist lisaväärtust suudaks internet nende ellu tuua. Tungiva vajadusena nähti mitte-eestlaste interneti-alast koolitamist tulevikus.

Vengerfeldt (2002) pakub välja *infokihistumise* mõiste, kuna tema sõnul ei saa vaadelda teemat vaid üksikisikute infotarbimisest lähtuvalt, vaid erinevate gruppide lõikes ja sees (vanus, eakad) võib välja tuua erinevusi ligipääsus infole. Olulisemaks küsimuseks infokihistumise temaatikas peab ta motivatsiooniküsimust: ``*Miks üldse peaks eakas internetti kasutama?*`` (Vengerfeldt, 2002). Eakate ja vanemaealiste kaasamises nähakse nende ühiskonnast võõrdumise vältimise abinõu.

Uuringu ``*Infoühiskonna digitaalne lõhe: selle põhjused ja mõju sotsiaalsele kaasatusele vanemas eas*`` (Randver, 2005) tulemusel selgus Eesti vanemaealiste IKT kasutamise peamise barjäärina oskuste ja kasutajatoe puudumine. Interneti kättesaadavus polnud kõige olulisema takistusena välja toodud. Ehkki kodudes arvutid polnud väga levinud ning internetiühenduse hind oli probleem eeskätt eakamale osale elanikkonnast, pakkusid vastavaid võimalusi rahvaraamatukogud.

Mõttekoja Praxis korraldatud uuringu ``*Infokihistumine: interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud*`` (2008) eesmärk oli saada aru interneti vähe- ja mittekasutajate, nende seas vanemaealiste, hoiakutest ning arvutite kasutamist pärssivatest ja motiveerivatest teguritest. Uuringust järelsus, et oskuste vähesust pidasid oluliseks takistuseks nii uuringus osalenud interneti mittekasutajad kui ka kasutajad ning seetõttu tuleb vastavaid koolitusi korraldada (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet, 2008).

Kalmus, Realo & Siibak (2011) uurimuses ``*Motives for Internet use and their relationships with personality traits and sociodemographic factors*`` keskenduvad internetikasutajate erinevustele ja motiividele, võttes aluseks andmed Eesti rahvastiku-uuringust ``*Mina. Maailm. Meedia.*`` (Meema, 2008), mis hõlmas eesti elanikkonna vanuses 15-74. Arvesse võeti internetikasutajate vanus, sugu, etniline kuuluvus, haridus ja sissetulek; lisaks individuaalsed erinevused ja elustiil. Peamine motivaator internetti kasutada on vanematel inimestel töö ja informatsioon, noorematel sotsiaalmeedia ja meelelahutus, selgus uuringust. Isiksuseomadusena soodustab internetti kasutama avatus uutele kogemustele. Uuring kinnitas, nagu varasemad uuringud mujal maailmas

(Dutton 2009, Ewring & Thomas 2010, Jones & Fox 2009, Pierce 2010, Kalmus et al 2011 kaudu), et tähenduslik faktor interneti mittekasutajate puhul on vanus.

2.2 Mujal maailmas läbi viidud uuringud

Robert Havighursti aktiivsusteooriat (1963) peetakse eduka vananemise paradigma aluseks. Teooriast lähtuvalt on edukas vananemises oluline roll informatsioonil. Ka kõige eakamate, 85+ vanuste eluperioodile tuleks infoalastes uuringutes rohkem tähelepanu pöörata, sealhulgas ka interneti kasutamisele (Asla, 2009).

Üha enam ettevõtteid huvituvad vanemaealisest kui tarbijast. Vuori ja Holmlund-Rytköneni uurimuse „*55+ people as internet users*“ (2008) eesmärk oli vaadelda Soome vanemaealisi ja eakaid e-teenuste ja e-kaubanduse perspektiivist, keskendudes nende internetikasutusele. Vastajad jagunesid hoiakutelt kolme kategooriasse:

- 1) internet teeb elu lihtsamaks ja mugavamaks, kuna võimaldab saada infot, teadmisi, tooteid ja teenuseid;
- 2) internet toimib kiiresti ja tasuta;
- 3) interneti kasulikkus sõltub ajast ja kohast.

Interneti mittekasutamise põhjused olid huvi, vajaduse, oskuste ja turvalisuse puudumine. Nimetati ka võrguühenduse ja ligipääsu puudumist, ehkki raamatukogud seda pakuvad. Uuringus osalejatest vähemus arvasid, et nende jaoks on internet kasutu. Kui otsesest vajalikkust enda jaoks ei tajuta, siis internetti ei kasutata, selgus Vuori uuringust. sooviti odavamaid võrguühendusi ja tasuta koolitusi, ehkki mõned kasutajad olid ka raamatukogude kaudu oma IKT- oskusi arendanud. Peaaegu pooled vastajad leidsid, et interneti kasutamisel on ilma abita raske hakkama saada.

Vanemaealisi interneti mittekasutajaid Inglismaal ja Šotimaal on uurinud Morris, Goodman & Brading (2007). UK rahvastikust prognoositakse eakaid (neid, kes üle 50-ne) aastaks 2030

kasvavat 50% -ni elanikkonnast. 65+ vanuses internetikasutajad on üha kiiremini kasvav grupp Inglismaal, sarnast tulemust näitavad ka uuringud USA-s (Burwell 2001, Morris 2007 kaudu). Peamised e-kirjaoskuste omandamise barjäärid vanemaealistel ja eakatel on huvi puudumine, hirm uue tehnoloogia ees, juurdepääsuvõimaluse puudumine, IT oskuste ja kogemuste puudumine, tehnoloogia hind, ebaturvalisus ja terviseprobleemid. Arvatakse, et internet on noorte jaoks ja tuntakse end selle kasutamiseks liiga vanana. Vanemaealiste hulgas saaks IKT kasutamises positiivseid muutusi esile kutsuda, arutledes rohkem nende kaasamise võimaluste üle ning teavitades, et internet on igas vanuses inimeste jaoks kasulik (Morris et al 2007). Kahtlusi uue tehnoloogia suhtes võib käsitada kui ``*second digital divide*`` ehk digitaalse lõhe teine tasand (Hargittai 2002, Morris 2007 kaudu). Vanemaealiste ja eakate eemalejäämist infotehnoloogia kasutamisest tuntakse väljendi ``*Gray Digital Divide*`` kaudu. Vanemaealiste infokirjaoskus parandaks oluliselt nende elukvaliteeti, võimaldaks kõrges easki olla sotsiaalne ja säilitada iseseisvus.

3 RAAMATUKOGUDE VÕIMALUSED KOOLITUSTEGEVUSEKS

Infokihistumise vähendamisel on raamatukogudel oluline roll, õpetades infoühiskonnas toimetulekuks vajalikke oskusi. IFLA president Sinikka Sipilä on rõhutanud raamatukogude suurt vastutust kogukonna ees (IFLA World... 2014). Raamatukogud on ent jäetud sageli üksi pelgalt arvuti ja interneti pakkumise võimalusega kasutajatele. Nende ülesannet vähendada digitaalset lõhet takistab sageli raamatukogudes vajalik tööjõud, et viia läbi koolitusi (Bertot et al 2006, Xie & Bugg 2009 kaudu). Probleemi lahendusena nähakse sagedamini koostööd - arendades ning rakendades erinevaid programme võib raamatukogu ühendada jõud kohalikul ja riiklikul tasandil tegutsevate organisatsioonidega, et ressursse leidlikult kasutada. Mõned programmidest pakuvad teavet ja õppematerjale raamatukoguhoidjatele ning võimalusi end koolitada. Rahvaraamatukogude jaoks aitavad need suurendada üldsuse teadlikkust teenustest ja ressurssidest, mida kogukonnale pakutakse.

Raamatukogude arengut arvutialase koolituse pakkujana on palju mõjutanud Bill ja Melinda Gatesi Fond (BMGF) ja nende toetused raamatukogude arendamiseks, mille läbi tekitatakse kogukondadele otsene kasu. Raamatukogude eelarvete piiratus seab nende arengule piirangud ning BMGF toetuste najal saab raskustest üle. Esimene BMGF toetusvoor raamatukogudele algatati 1997. aastal, eesmärgiks tagada tasuta internetiühendus USA rahvaraamatukogudes. Alates aastast 2002 on fondi tegevus laienenud ülemaailmseks. Programmi *Global Libraries* eesmärgiks oli raamatukogude arengu edendamine läbi innovatsiooni ja raamatukogu juhtide koolitamise.

Lisaks raamatukogude arengusuundi mõjutavale tehnoloogiaarendusele peetakse oluliseks toetada teadusuuringute valdkonda. BMGF rahastusel viidi Ameerika elanikkonna seas läbi ulatuslik uuring *Internet & American Life Project*, kus sooviti teada, millist rolli raamatukogu nende elus täidab. Uuringust selgus, et arvutitele ligipääsu hinnatakse väga oluliseks raamatukogude poolt pakutavatest teenustest: 36% vastanutest on saanud raamatukogust

arvutialast abi, 47% kasutajatest otsis raamatukogu arvuti kaudu terviseinfot (Zickuhr et al 2013). Samas uuringus selgus, et paljud inimesed ei ole kõikidest raamatukogude pakutavatest teenustest teadlikud.

Edge project on programm, mis pakub raamatukogudele võimaluse oma tehnoloogiateenuseid hinnata, arendada ja saada vastavaid koolitusi. Keskendutakse valdkondadele nagu võrguühendus, kogukonna ja sealsete otsustajate kaasamine raamatukogu juhtimisse. Liitudes projektiga on võimalus end kurssi viia kogemuste, edulugude, parimate vahendite ja ressurssidega (Edge... ,2014).

Põhjamaades, eriti Taanis ja Soomes on välja arendatud mitmeid IKT koolituste ja kursustega seonduvaid üritusi. Kuna põhjamaade ühiskonnad on väga aktiivsed ühiskonna digitaliseerimises, seab see mõned elanikkonnagrupid, nagu vanemad inimesed, ohtu kõrvale jääda. Infoühiskonna võimalustest ilmajääjad kaasavad raamatukogud, pakkudes neile õppimisvõimalusi. Nii Taanis kui Soomes otsivad inimesed raamatukogude arvutite kaudu tööd (ICT use and... ,2013) ning hinnatakse raamatukogu kui õppimiskeskonna turvalisust.

Koostööprojektid annavad võimaluse kasutada erinevate valdkondade organisatsioonide parimaid kogemusi ja ressursse. Raamatukogud on kasulikud partnerid, kuna nende kogukonnakesksus võimaldab nende kasutajaid erinevatesse projektidesse kaasata. Koostöö tervishoiuorganisatsioonidega näiteks soodustab mitmete kasulike oskuste omandamist üheaegselt ja efektiivselt. Inglismaa raamatukogudes viidi läbi koolitusprogramm usaldusväärse terviseinfo leidmiseks, kuhu koolitajana olid kaasatud meditsiinitudengid. Meditsiinalaseid veebilehti kasutama õppides tekkis senioridel huvi kasutada veebi rohkemgi. Õppeprotsessis osalejatel kasvas positiivne hoiak raamatukogu suhtes, arvutihirm kahanes märgatavalt ja internetti hakati nägema enda jaoks kasulikuna. Huvi kasvades paranesid oskused informatsiooni leidmiseks infotehnoloogiat kasutada. Koostööprojekti raames viidi läbi uuring, mis võimaldab sarnase programmi kogemusi arvesse võttes rahvaraamatukogudes arvutikoolitusi läbi viia (Xie & Bugg, 2009).

Üha enam vajatakse kaasajal internetti terviseinfo otsimiseks. Sageli on just vanemaealised raskustes kvaliteetse info kättesaamisel tervisevaldkonnas. Ka arvutioskusi omades jäädakse

raskustesse meditsiinisõnavaras orienteerumisega ning veebilehtede keerukusega. Mitmed uurijad on e-tervise kasutamise osas jõudnud järeldusele, et elanikkond ei ole valmis neid teenuseid kasutama, kuna baasoskustest ei piisa ning vajaks **e-tervise kirjaoskust** (vanDeursen & vanDijk, 2011).

Raamatukogud mujal maailmas on mitmeid aastaid teinud koostööd vabatahtlikega. Sageli on vabatahtliku abi kasutamise eesmärgiks rahaliste vahendite kokkuhoid. Soomes on erialaringkondades arutletud, kas raamatukoguhoidja profession ei saa seeläbi kahju. On kerkinud küsimus, kas otsustajad raamatukogu omanike seas ei kaldu sel moel arvama, et raamatukogudes ongi professionaalne tööjõud asendatav. Kokkuvõttes on leitud, et vabatahtlikud on kogukonna kaasamiseks hea võimalus, kui on kehtestatud vabatahtlikule tegevusele piirid ning tegutsemisraamistik. Olulisem on säilitada kogukonnale kvaliteetne raamatukoguteenus, mida suudavad pakkuda vaid professionaalse ettevalmistusega raamatukogutöötajad (Kontiainen, 2014).

Rootsi kampaania *The Digidel 2013* tulemusena sooviti kaasata 2013. aasta lõpuks digitaalseid infokanaleid kasutama 500 000 rootslast, nende hulgas seeniorid. Kampaania kestab edasi ka pärast eesmärgi ssavutamist, märkimisväärseks nähakse vabatahtlikku abi. Mõistatakse, et infot kätte saada ja teenuseid kasutada vanal harjumuspärasel viisil on infoühiskonnas üha keerulisem. Raamatukogudes märgatakse, et internetiteenuste kasutamisel abi pakkumine on kujunenud kogukonnas vajalikuks. Kampaania ühendas vabatahtlike eraisikute ja organisatsioonide koostöös jõud digitaalse lõhe vähendamiseks, raamatukogude roll selles kampaanias on väga oluline. Demokraatia toimimiseks on tähtis, et kõik Rootsi kodanikud oleksid infoühiskonda kaasatud ning see on iga ühiskonnaliikme mure. Noored, kes polnud Rootsis sündinud ja kasvanud, said seenioridele arvutioskusi õpetades rootsi keelt praktiseerida ja Rootsi ühiskonda sisse elada, samal ajal seeniorid õppisid interneti kasutama. Kampaania rahastamine lõpetati 2014 algul (Ahlqvist, 2015). Isolatsioon on siiski jätkuv probleem ja vabatahtlikud jätkavad raamatukogudes üle maa oma tegevust ka kampaania lõppedes.

Eesti raamatukogudes on vabatahtlike kaasamisest erialaajakirja ``Raamatukogu`` kaudu jagatud Tallinna Keskraamatukogu kogemusi. Raamatukoguhoidja ülesanne on üha rohkem juhendada ja

õpetada ning mitte ainult raamatukogu andmebaase ja katalooge. Informatsioonile ligipääs on takistatud, kui võimalused või oskused internetist infot otsida puuduvad (Holm, 2010). Lugejate huvi on väga suur ka esmapilgul raamatukogu kontekstis ebatraditsiooniliste teenuste vastu nagu arvutialased koolitused või nõustamine. On hangitud näiteks tahvelarvuti, et pakkuda lugejale individuaalkoolitust, samuti nõustatakse isikliku seadmega tulijaid. Oma oskustes raamatukoguhoidja alati kindel olla ei saa, kuid vajaliku infoga viiakse end kurssi. Tehnikaseadmete tutvustamisel kasutatakse ka vabatahtlikku abi. Arvuti algõpet pakutakse kesk- ja vanemaealistele, rakendades Helsingi Linnaraamatukogu ideed, programmiga ``50+-``, kus tutvustatakse arvuti ja interneti kasutamise kasulikkust. Senioridele korraldatakse facebooki algõpet ja aidatakse selle kasutamisel (Kivisaar, 2014). Ka töötajatele on korraldatud koolitusi, sh algkoolitust, et reageerida ühiskonna vajadustele. Koolituste reklaamimine linnaosalehtedes on huviliste arvu kasvatanud. Holm kinnitab, et nende raamatukoguhoidjatel on valmisolek inimeste õpetamiseks. Alates 2009-ndast aastast osales Tallinna Keskraamatukogu Vaata Maaailma SA , EMT, Elioni ja Microlincki poolt algatatud inimeste interneti kaasamise projektis ``Ole kaasas``, mille eesmärk on korraldada arvutialane alg- ja täiendusõpe 100 000 inimesele kolme järgneva aasta jooksul. Projektis osalemise kutse tulenes raamatukogu tegevusest töötute koolitamisel. Kõik koolitusi läbi viivad raamatukogud on varustatud esitlustehnikaga. Koolitusi viiakse läbi väljaspool raamatukogu lahtiolekuaga ning projektis osalevad koolitajad saavad koolituste läbiviimise eest tasu (Holm, 2010). Holmi sõnul on koolituste kaudu saadud uusi kasutajaid teistelegi raamatukogus pakutavatele teenustele.

Ülaltoodud näited kinnitavad, et raamatukogude tegevus infokihistumise vältimiseks vajab ühiskonna toetust. Edu saavutamiseks on digitaalse lõhe probleemi rohkem teadvustatud ning kaasatud ühiskonna erinevaid gruppe või organisatsioone. Suurendades ühiskonna teadlikkust raamatukogu võimekusest digitaliseerimisele kaasa aidata, on raamatukogu märgatavam võimaliku koostööpartnerina. Tugev raamatukogu tähendab, et ka kogukond on tugev, ütleb IFLA president Sinikka Sipilä (IFLA World... ,2014).

4 RAAMATUKOGUDE KOOLITUSTEGEVUS JA RAAMATUKOGUHOIDJATE HOIAKUD

Eestis pakuvad raamatukogud internetile ligipääsu tasuta. Seega on inimestel, kel kodus arvuti kasutamise võimalused puuduvad või IKT baasoskusi pole, soodne kasutada infole veebi kaudu ligipääsuks ja tehingute sooritamiseks raamatukogus pakutavat teenust. Paljudele vanemaealistele ja eakatele võib arvuti kasutamine osutada probleemiks just oskuste ja kasutajatoe puudumise tõttu (Randver, 2005). Seetõttu on oluline, et raamatukogud oleks valmis pakkuma omapoolset abi, juhendamist ja koolitusi. Seenioride kaasamist nähakse abinõuna nende ühiskonnast võõrdumise vältimisel (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet, 2008).

Selgitamaks, kuidas raamatukogud teadvustavad infokihistumist ühiskonnas, viidi mitmes raamatukogus läbi intervjuud raamatukoguhoidjatega, kel seenioridele arvutialaste koolituste läbiviimise kogemus. Viiest raamatukogust neli tegutsevad oma maakonna keskraamatukoguna ning üks linnaraamatukogu ja valla raamatukogude töö koordineerijana.

Uurimuse eesmärk on välja selgitada, kuidas raamatukogudes on teadvustatud vanemaealiste ja eakate inimeste infoühiskonnas toimetuleku probleemi ja mida infokihistumise vähendamiseks on ette võetud. Uurimustöö eesmärgi täitmiseks otsitakse vastused püstitatud uurimisküsimustele.:

1. Milliseid digitaalseid oskusi arendavaid koolitusi vanemaealistele ja eakatele raamatukogudes pakutakse;
2. Millisena näevad raamatukoguhoidjad raamatukogude rolli infokihistumise maastikul;
3. Kuidas raamatukoguhoidja sobitub koolitaja rolli.

Analüüsi peatükk on jaotatud kaheks suuremaks kategooriaks, mis koosnevad alateemadest. Jaotuse aluseks on intervjuude latentse analüüsi käigus tekkinud teemad. Esimene kategooria hõlmab raamatukogude tegevused koolituste läbiviimisel, teine kategooria raamatukoguhoidjate

hoiakuid raamatukogude rollist. Teises osas tuuakse analüüsi tulemuste põhjal välja autoripoolne arutelu.

4.1 Uurimuse eesmärk ja metoodika

Selles peatükis tutvustatakse uurimustöö eesmärki ning uurimistöös rakendatud andmekogumismeetodit ja valimi moodustamist.

Käesoleva lõputöö eesmärk on välja selgitada, kuidas raamatukogudes on teadvustatud vanemaealiste ja eakate inimeste infoühiskonnas toimetuleku probleemi ja mida infokihistumise vähendamiseks on ette võetud. Töö eesmärgist tulenevalt soovitakse uurimisküsimuste abil teada saada, milliseid koolitusi ja IKT- alast abi vanemaealistele ja eakatele raamatukogudes pakutakse ning kuidas näevad raamatukoguhoidjad raamatukogude rolli infokihistumise leevendamisel. Uurimisteema olulisust põhjendab vanemaealiste ja eakate infoühiskonda kaasatuse teema aktuaalsus.

Käesolevas uurimistöös kasutati andmekogumismeetodina poolstruktureeritud intervjuud. Valitud meetod on paindlik, võimaldades intervjuueeritavaid küsitledes vestlusse sisse tuua täiendavaid või suunavaid küsimusi ning neid vajadusel täpsustada. Intervjuu meetodit rakendades on võimalus saada uuritava teema kohta põhjalikumalt informatsiooni ning avastada võimalikke uusi tahke (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2007). Ettevalmistusi uurimistööks vajaliku teabe hankimiseks alustati käesoleva aasta märtsis, mil otsiti ja selekteeriti valikuliselt uurijale huvipakkuv materjal.

Valim moodustati Eesti maakondade suuremate raamatukogude, peamiselt keskraamatukogude esindajatest. Valimi koostamisel kasutati selektiivse valimi metoodikat. Antud uurimistöö huvides oli uurija poolt kehtestatud kriteeriumiks raamatukoguhoidjate kogemus vanemaealistele ja eakatele arvutialaste infokoolituste ja nõustamiste läbiviimisel raamatukogudes. Valimi kasuks otsustati seetõttu, et raamatukogudes töötavate infospetsialistide kogemuste kaudu on võimalus saada ülevaade vanemaealiste ja eakate arvutialaste oskuste arendamisest Eesti raamatukogudes.

Valimisse kaasati neli keskraamatukogu ja üks valla raamatukogude struktuuri koordineerijana tegutsev linnaraamatukogu. Oluline tahk valimi koostamise põhjendusena on maakonna keskraamatukogude tegutsemine metoodikakeskustena, koordineerides oma maakonna raamatukogude tegevust (ja täiendõpet). Intervjueeritavad omavad pikaajalist raamatukogualast töökogemust, olles korraldanud raamatukogus raamatukogutunde ning kasutaja- ja infokoolitusi. Autor pidas vajalikuks uurimuse huvides ühes raamatukogus intervjueerida kaht raamatukoguhoidjat.

Ettevalmistused intervjuuks kestsid k.a. 20. märtsist kuni 8.aprillini, mil uurija võttis kontakti valitud raamatukogude (Lääne-Virumaa Keskraamatukogu, Pärnu Keskraamatukogu, Valga Keskraamatukogu, Viljandi Keskraamatukogu, Türi Valla Raamatukogu) esindajatega. Uurija tutvustas oma töö teemat ning ennast uurimuse läbiviimise kontekstis, vestluste tulemusena lepidi intervjueeritavatega kokku meetodi läbiviimise parameetrites, mis oleksid vastajatele vastuvõetavad ajaliselt ja asukoha osas. Intervjuu kava (*Lisa 1*) saadeti intervjueeritavatele tutvumiseks. Uurija pidas seda sammu vajalikuks intervjueeritava ettevalmistamiseks ja võimalike möödarääkimiste vältimiseks. Intervjuu kava koostamisel peeti silmas töö eesmärki ja uurimisküsimusi.

Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 11.04.2015 kuni 22.04.2015. Kaks intervjueeritavat valis intervjueerijaga kohtumise neile sobivas ja harjumuspärases keskkonnas raamatukogus, leides neile sobiva aja töökohustuste kõrvalt segamatult vestelda. Neli intervjueeritavat pidas enda jaoks mugavamaks vestelda telefoni teel neile sobival töökohustustest vabal ajal. Tehnilistest vahenditest olid uurija kasutada diktofon ja telefon, mille töökindlust eelnevalt kontrolliti. Intervjuud salvestati intervjueeritavate nõusolekul. Iga üksiku intervjuu läbiviimiseks kulus ajaliselt 45 minutit kuni üks tund. Vestluste pikkust arvestades oli vajadusel võimalus intervjuu katkestada. Intervjueeritavatele lubati tagada anonüümsus ning kogutud andmeid on kasutatud vaid käesoleva uurimuse eesmärgil.

Intervjuu salvestised transkribeeriti (*Lisa 2*) ning intervjueeritavad kodeeriti, tähistades *R1–R6*, kus suurtäht *R* on tõlgendatav intervjueeritava ehk raamatukoguhoidjana. Intervjueerija tähistatakse tähekombinatsiooniga *AL*. Intervjuud analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil.

Analüüsi käigus selgitati välja olulisemad teemaplokid, mis vastasid uurimistemaatikale. Saadud andmed kategoriseeriti intervjuu vastuste kirjeldavate tunnuste väljakujunenud mustrite põhjal. Intervjuu salvestised on uurija valduses.

Kuna eesmärgiks ei olnud viia läbi väga ulatuslikku uurimust, vaid saada pigem põhjalikku ainekitsama teema uurimiseks, hindab töö autor valitud uurimismetoodika sobivaks uurimise eesmärkide saavutamiseks. Uurija eesmärk oli saada andmeid raamatukogude tegevusest digitaalse info hankimise oskuste arendamisel. Antud teema käsitlemisel on määravad ka raamatukoguhoidjate hoiakud, mida autor peab vajalikuks välja selgitada. Järgnev peatükk tutvustab analüüsi tulemusi.

4.2 Tulemused ja analüüs

I RAAMATUKOGUDE TEGEVUS

- **IT kasutamisel osutatav abi ja nõustamine**

Intervjuudest selgub, et igapäevaselt osutatakse raamatukogus arvutite kasutajatele abi vajaliku info otsimise/leidmise ning veebiteenuste kasutamise osas: *R1 Kõige tavalisem on igapäevane nõustamine /.../ e-maili teema või info otsimine , R3 /.../ kui neil on vaja midagi skännida /.../ digiallkiri ja neid asju kõiki me juhendame selleni, et ta saab ise edasi /.../. R4 ID kaardi toiminguid /.../on seal mitmesuguseid, mõni tahab retsepte vaadata, /.../ kui inimesed on arstil käinud, mis diagnoos /.../ e-riigi kaudu , mida saab vaadata. R6 /.../ eriti pangatehingutes ja ID kaardi kasutamises /.../ tihedamini just muukeelset osa elanikkonnast, kel puudub kodudes arvutile ja internetile ligipääs /.../ Meil on toimetulekutoetustel olev seltskond üsna suur, ja tähelepanev on, et venekeelse elanikkonna hulgas ei ole kodus arvuteid. Suur kontingent raamatukogu arvutite kasutajaid ongi vene rahvusest.*

ID kaardiga toimetamine valmistab vanemaealistele ja eakatele raskusi või vajavad nad tuge sisselogimisel. Raamatukoguhoidjate sõnul tehakse olulisemaks peetud tehingud sageli raamatukogus, et saada vajadusel abi: *R4 Nad teavad ka alati, et raamatukoguhoidja on lähedal ja toetab vajadusel. Ma olen ikka öelnud, et ma olen siinsamas, kui teil tekib probleem siis*

küsi, ma aitan. R2 /.../ kui arvutis olles jäävad jänni, siis kutsuvad appi, siis aitan edasi teha/.../. Abi võib seisneda üksnes julgustamises või järjele aitamises, eakas võib sattuda segadusse raamatukogu arvutit kasutades, kui midagi on muutunud varasemast käigust alates või kodus harjutud: R4 /.../ Nad tulevad siia aga nad leiavad siin arvutil näiteks hoopis teistsuguse desktopi pildi, siis nad paluvad, et olge nii kena ja viige mind niikaugemale, et logime sisse /.../ ID kaardiga toimetades, natuke abistades tuleb neile kõik juba tuttav ette ja saavad ise hakkama. /.../ meil on siis üks eakas naisterahvas, tema on 80 ja paar aastat. Tema on see, kes tuleb siia pangaasju ajama. Palub, et me ta sinna pankasse juhataksime, seal edasi toimetab ta juba ise. Kui ta lõpetab, siis palub üle vaadata, kas kõik on korras. Noh, et ma vaatan, kas ta on ilusasti välja loginud /.../, pankasse minna - seda abi ta vajab, no läheb meelest ära lihtsalt /.../ võibolla ta kodus või kus ta siis muidu arvutit kasutab, aga ta teab, et saab siit abi ja tuleb. Kuidagi kindel on, et saab siin tehtud. R3/.../ eks paljudel võib kodus arvuti olla, aga ta mõtleb, et ma teen nüüd asja siin ära. See ka, et paljudel kodustel arvutitel ei ole ID kaardi lugejat ja vajalikku programmi /.../

ID-kaardi kasutamisel abi saamise vajadus on ühes raamatukogus hooajaline: R5 /.../ kui on e-hääletus ja tuludeklaratsioonid, siis küll tulevad meile, hästi palju käib siit raamatukogust läbi /.../. Üks intervjuueeritav (R6) jutustas, kuidas raamatukogus käidi andmas digiallkirju ühiskondlikult olulisele petitsioonile. Iga hääle oli oluline ja eakamad inimesed vajasid allkirjastamisel abi.

Koolituse läbiviimise vajadus sõltub intervjuueeritavate arvates peamiselt inimese huvist või soovidest. Kui kliendi vajadus arvutit/internetti kasutada on harv, antakse vajalikku abi koolitust läbi viimata. R1 /.../ kuna vajadust arvutit kasutada tekib harva siis tahaks säästa aega ja ennast. Kui huvid on teised, aga kokkupuutepunkt on infotehnoloogiaga või on tegu lihtsa asjaga, ühekordne vajadus /.../. R3 Meie oleme selle nii lahendanud, et inimene istub arvuti taga, ja siis meie ütleme, et /.../ kirjutage sinna. Mitte nii, et ma ise istun arvuti taha ja teen kõik ise ära. Inimene teeb kõik asjad oma käega, siis ütleme, et nüüd lugege üle, kas nii on nagu soovite ja kõik on õige, siin on elukoha registreerimist tehtud seal eesti.ee-s /.../ meie ei loe tema infot. Me lihtsalt tahame, et inimene ise teeks/.../.

Mitme intervjuueeritava tähelepanekul on raamatukogu külastavatel abivajajatel enamasti arvutiga varem kokkupuuteid olnud. Harvem tuleb aidata neid, kel see kogemus täiesti puudub: *R4 Vahel harva tuleb ka selliseid inimesi, kes üldse ei ole enne arvuti kaudu pangas käinud ja ma aitan tal toimingu ära teha.* Üks intervjuus osaleja on seisukohal, et pangatehingute ja rahaasjade osas peab arvutioskusi üldse mitte omavat inimest abistama pangakontori töötaja ning raamatukoguhoidja ülesanne on ta sinna suunata: *R3 Meie oleme hoidnud seda joont, et kõik asjad mis käivad läbi panga ja rahatehingud, seda meie inimesed ei tee /.../. Panka me ikkagi suuname /.../ seal ju on arvutid ja tellerid õpetavad /... Samas on mitmel teisel raamatukoguhoidjal arvamus, et tuleb lähtuda abivajajast: R2 /.../ tegelikult inimesed lausa paluvad, et palun aidake mind, ma ju ei oska! Ja selles suhtes - need isikuandmed, ma ei jäta neid endale meelde /.../ kui inimene vajab, palub minu abi, siis ta ju usaldab mind. R4 No mina isiklikult seda väga suureks probleemiks ei pea. Kui keegi ikkagi otsustab usaldada korraks mulle need PIN -koodid näidata, siis me sinna (panka) siseneme ka. Muidugi, ma võin ka öelda, et näete - lööge siia nüüd see sisse, ärge mulle näidake, saab ka niimoodi, jah.*

Töö otsimisel soovivad raamatukoguhoidjate sõnul abi pigem keskealised: *R1 tuleb ette tööotsijaid, vanemaealisi ilmselt mitte nii väga, hetkel ei meenu /.../ tüüpiline vanuses 40-45, kellel nõ vaheetapp, kus tööd oleks väga vaja, aga võibolla need arvutioskused ei ole nii väga head.* Mitu intervjuueeritavat märkisid Töötukassa korraldatud koolituste mõju: *R5 On olnud (tööotsijaid), aga vähe, nad käivad siin e-maile vaatamas ja teateid. Töötukassa teeb tublisti igasuguseid koolitusi neile. R3 /.../ mingi aeg nad käisid hästi /.../ aga kas teavitus on muutunud, saavad kohapeal infot rohkem /.../ ilmselt Töötukassa on teinud mingid asjad, et nad saavad seal hakkama.* Üks intervjuueeritav on märganud, et raamatukogus käivad tööd otsimas pigem need, kel arvutioskused olemas: *R4 /.../ kes juba arvutit tunnevad, need võibolla otsivad juba küll, käivad tööportaalides, aga need kes arvutit ei tunne, need on siis käinud seal Töötukassas ja /.../ 40-sed on tööst ilma jäänud või /.../ praegu nüüd, viimaste aastate jooksul väga ei ole inimesi, kes tulevad ja tahaksid, et me õpetame neid tööd otsima /.../ sellised pensionärid, nad ei otsigi enam tööd, nad on lihtsalt pensionil.*

Kui kodus on arvuti olemas, lisavad raamatukogu pakutavad võimalused kindlustunnet: *R3/.../ eks paljudel võib kodus arvuti olla, aga ta mõtleb, et ma teen nüüd asja siin ära. See ka, et*

paljudel kodustel arvutitel ei ole ID kaardi lugejat ja vajalikku programmi /.../. R4: /.../võibolla ta kodus või kus ta siis muidu arvutit kasutab, aga ta teab, et saab siit abi ja tuleb. Kuidagi kindel on, et saab siin tehtud.

Raamatukogus osutatakse soovijatele arvutite kasutamisel abi ja nõustamist; juhendatakse info otsimisel ning e-teenuste kasutamisel. Seniorid vajavad enam tuge ID kaardiga tehtavates toimingutes. Panga- ja muudes vajalikes tehingutes usaldatakse raamatukoguhoidjat, kui enda IKT kasutamise oskused on piiratud või puuduvad. Vanemaealised ja eakad ei pöördu töö otsimise eesmärgil abi saamiseks raamatukogusse. Ligipääsu arvutitele ja internetile hindab mõnes piirkonnas eelkõige toimetulekuraskustes elanikkond, kellest suurem osa muukeelsed.

- **Koolitused**

Enamus intervjuus osalejatest on tööalaselt kasutajakoolitusi raamatukogus varem läbi viinud. Senioridele on arvutialaseid infokoolitusi hakatud pakkuma viimastel aastatel, mis tuleneb osalt teema esilekerkimisest ühiskonnas ja meedias. Raamatukogudes on tunnetatud vajadust muutustega kaasa minna. R3 *Koolitustega, see on nii ja naa, on ju tööjuhendis ka, et ikka peab juhendama lugejaid, /.../ peame ikka leidma uusi asju, millega inimesi raamatukokku kutsuda /.../ see ongi minu tööülesanne, /.../ me nägime, et seda on vaja.* Idee senioride digitaalset kirjaoskust arendada on saadud mõnel juhul läbi sellise vajaduse märkamise kogukonnas: R4 */.../ Kõigepealt tuli see teadmine, et oleks vaja hakata pakkuma inimestele /.../ kõige vanemad inimesed on niiõelda kõige noorem grupp meil, aga see noorem grupp on ka käinud suuremate –väiksemate vaheaegadega kolm aastat juba.* R2 *Meil on hästi palju selliseid inimesi kes vajavad arvutialast abi, kes võibolla isegi oleks huvitatud arvutist, aga ei oska ja siis paluvad meilt abi. Ja ma mõtlesin, et miks mitte proovida, kas oleks huvitatuid.*

Teiste raamatukogude kogemustest kuulatakse koolitustel või saadakse idee seminaridel kolleegidelt ja soovitakse proovida: R5 */.../ eks me jälgime mis teised raamatukogud teevad ja võtame nõksud üle.* R2 */.../ käisin seminaril, kus keegi rääkis, et kuskil maakohas tema koolitab üht-kaht vanemat inimest /.../. R3 See mõte tuli suvel. Oli rahvaraamatukogude laager ja siis*

meie raamatukogude nõunik Ü. Talihärm käis välja sellise mõtte, et raamatukogu peab uuenema ja teha koolitus „muna õpetab kana“. Meie võtsime sellest mõttest kinni. Põhimõte on selline, et õpetab keegi gümnaasiumi noor, annab oma teadmisi üle senioridele, kes on hädas oma arvutiga /.../.

Mõned raamatukogud teevad koolitusi regulaarselt, lisaks korralduslikule poolele on tulnud tehtav kogukonnas nähtavaks teha: R4 /.../ me oleme väga palju vaeva näinud, et need koolitused on sedasi suhteliselt tihedaks muutunud, nii nagu nad praegu on /.../. Need on kõik olnud meie enda algatused, selles mõttes, et me oleme saatnud kirju, kirjeldanud mida me pakume /.../. Arvutialaste koolituste korraldamise osas ilmneb enamuse intervjueeritavate enda huvi, mis on mõnel juhul algatuse aluseks: R4 Mina olen seda kogu aeg küll ise tahtnud, mina olengi selline, ma olen seda asja ise ajama hakanud /.../. R2 Keegi otseselt ei tulnud küsima /.../ aga mul endal oli ikka suur huvi selle vastu, see oli nagu uus väljakutse minu jaoks. R3 /.../ma olen palju käinud ja endal on ka huvi selle valdkonna vastu, tahaks areneda ja toimetada, siis peab ikka kursis olema asjaga. Teisalt kattub isiklik huvi raamatukogu kui organisatsiooni huvidega, on tahe viia ellu uuendusi raamatukogus pakutavate teenuste osas, mis tooks raamatukogule rohkem kasutajaid: R3 /.../ me peame ikka leidma uusi asju millega inimesi raamatukokku kutsuda. R5 /.../ mõtlesime, et võiks midagi teha, raamatukogud ju peavad kogu aeg mõtlema, mida veel pakkuda inimestele. R2 /.../ see ongi minu eesmärk olnud, et inimesi ikka rohkem raamatukokku tuua, et oleks selline avatud, et ükskõik millega sa lähed sinna, saad abi või infot.

Koolituste korraldamine on ühe intervjueeritava jaoks olnud tööalaseks väljakutseks: R1/.../ grupikoolitus nõuab koolitajalt sellist valmisolekut ja tähelepanu /.../ see on nagu selline väljakutse. Kogemused lisavad enesekindlust esinemiseks ja õpetavad kasutajate vajadusi ära tundma: R4 eks see algas ikka sellest, et ma läksin sinna grupi ette ja rääkisin, mis ma õigeks pidasin, ega kogemusi ju ei olnud. Aga nüüd ma juba näen, mida oodatakse ja mida mitte /.../

Enamus osalejaid on arvutialaste koolituste korraldamist alustanud isiklikust huvist ajendatuna. Koolituste korraldamine on ka tööalane väljakutse, uute lahenduste rakendamise soov oma töös, raamatukogu huvides tegutsemine ning tööjuhendist lähtuv ülesanne. Mõte on saadud teema esilekerkimise pinnalt ühiskonnas ja meedias, erialastel kogunemistel või kolleegidelt. Olulisim

ajend on kogukonnas märgatud vajadus koolituse järele. Intervjueeritavate kogemused mõneti erinevad, sest mõnes raamatukogus on alustatud seenioride koolitamisega hiljuti või ei ole koolitusi järjepidevalt kavas, teistes nähtud rohkem vaeva koolituste regulaarseks kujundamisel. Kogukonnale on võimalust raamatukogus arvutialast õpet saada populariseeritud ja kogemused koolituste läbiviimisel on andnud oskusi õppijate vajadusi arvestada.

Koolitusi viiakse läbi rühmakoolituse, individuaalkoolituse ja nõustamise vormis. **Rühmakoolitus** on selle läbiviijale küllalt pingeline, osalejate edasijõudmist tuleb jälgida. *R1 /.../ koolitajalt nõuab sellist valmisolekut ja tähelepanu, et keegi ei jääks grupist maha ja samas teised ei igavleks /.../ ja lõpuks ka, et ajaliselt planeeritud aja sisse ära mahutada, see on selline väljakutse. Üks intervjueeritav peab rühmakoolituste osas vajalikuks mitut koolitajat või abilist, kuna vaja on erinevate oskustega õppijatega samaaegselt tegeleda: R2 /.../ grupikoolitusel need tasemed on ju mõneti erinevad, mõni võtab kergemini asja omaks, teisel läheb rohkem aega. Siis nende vahel joosta ja meeles pidada, kus maal keegi oli, ühesõnaga, abi oleks vaja. Kaks inimest oleks natuke parem. R3 /.../ kui on suurem grupp, juhendaja ei jõua igäihe juurde. Igaühele ei sobi suure rühma ees esinemine, nähtub ühe intervjueeritava eneseanalüüsist: R1 Selles mõttes on ikkagi probleem, minu suhtes eriti, kes ma ei ole väga kõva häälega ja harjunud valjusti ja kõigi ees rääkima /.../.*

Seeniorite poolelt vaadatuna võib rühmakoolitus olla omamoodi suhtlusvorm ja õppimisega kaasneb koosolemise rõõm: *R1 Selles suhtes olid eakad hästi toeredad, et nad olid avatud, valmis suhtlema, neil oli hea meel, et nad seal koos olid. Ei olnud selline tõsine pealesunnitud õppimine, nad nautisid koosolemist. R2 /.../ ikka kõva arutus tekib, et kuidas sina seda teed ja mina ei saa, /.../ inimesed toetuvad üksteisele ja tekib grupivaim. See on tore, annab endale ka jõudu tegutsemiseks juurde. Rühmakaaslaste tugi on õppeprotsessi toetav: R1 Tegelikult sujuvad (rühmakoolitused) väga hästi, kui grupis on inimesed mingil määral tuttavad või sõbrannad /.../ kui üks jääb maha, kui tema juurde jõuad, on sõber ta juba järje peale aidanud, tekib selline sünergia /.../ kui nad ise on aru saanud, siis õpetavad ja aitavad ka teisi.*

Rühmakoolituse puudusena tuuakse välja, et on keeruline keskenduda teemale, kuna õppijate tase ja suutlikkus kohati erinevad: *R4 /.../inimesed olid huvitatud arvutiga tutvavaks saamisest, aga*

.../ nad liikusid kõik väga erineval kiirusel, mõnel oli juba kogemus olemas. Kes oskas näiteks juba kirjutada .../ temal läks kiiresti, aga teine siis sel ajal püsis selle kursori paigutamisega .../ nad on erineval tasemel ja neil on erinevad vajadused .../. Kuigi me ütlesime, et te peate oskama natukenegi kirjutada, .../ kui tahate midagi otsida, juba siis .../ mõnda üldse ei huvitanud .../ me tegime terve aasta küll nii, et grupp oli koos ja oli üks teema, aga meile ei tundunud see õige.

Enamus koolitajaid leiab, et teadmiste omandamise seisukohalt on senioride jaoks sobivam **individuaalkoolitus**: R1 *.../ sa jõuad olla selle ühe inimese tempos, siis näed esimese korraga, kui ei saa aru, siis proovid teise nurga alt või rahulikult veel üle korrata .../ teadmiste omandamise seisisukohast on parem järje peale saada, individuaalkoolitusel on suurem kasutegur. R3 .../ Ma arvan, et selline individuaalne just on oluline, see meeldib senioritele .../ on minu arvates tõhusam ja inimene on ka julgem, ta saabki aru, et sa oled tema pärast ja tegeled temaga, saab rohkematele küsimustele vastused .../. Eelnevalt registreeritakse inimene koolitusele ja võimalusel tehakse kindlaks tema oskuste tase. Arvutiga varasemalt natuke tutvunud oskavad esitada soove, mida koolituse kava koostamisel arvesse võtta. Võib moodustada väikesi grappe, kui koolitajaid on mitu: R4 *Nüüd me läheneme individuaalselt ja küsime inimestelt, kes registreerivad end koolitusele, mida nad oskavad või ei oska üldse. Kaks koolitajat jagavad omavahel vastavate oskustega grupi. Ongi nii et kaks .../ loeme juba edasijõudnuks, kes oskavad seal hiirega käia ja siis kaks, kes ei oska üldse midagi, et tulevad ja ootavad et mida me pakume.**

Ühe raamatukoguhoidja arvates on inimeste info vastuvõtmise võime ning tehnilised oskused erinevad, mistõttu ka varasematel grupikoolitustel osalejad tulevad hiljem individuaalkoolituse sooviga tagasi: R3 *.../ need inimesed, kes siia tulevad, nad ütlevad: ma käisin seal „Vaata maailma“ koolitusel - tal on see vihik kaasas - aga näe ma ikka ei saanud aru .../ ta tuleb pärast ikkagi, sest ilmselt jäävad need korduma kippuvad küsimused üles. Võibolla on lihtsam, kui ta saab selle individuaalkoolituse, siis ta ei pea nii palju kordi käima. .../ ta tuleb oma küsimustega, küsib otse ja saab rahulikult üles märkida .../.*

Algajatel õppijatel võimaldab IKT seadme olemasolu kodus koolitusel õpitud teadmisi kinnistada: R4: *.../ võib ka võtta oma sülearvuti kaasa, et on tuttav ja käepärane. .../ ligi 80-ne*

ärksa olemisega naisterahvas, kellel oli tuttuus sülearvuti, võttis kuidagi väga loomulikult seda, et nüüd ma ostsin ja nüüd hakkam õppima. R1 /.../ pigem näen potentsiaali just nende kasutajate puhul, kellel on mingi oma riistvara juba olemas/.../. Ma olengi neid julgustanud, et võtke see julgelt kaasa (laptop või tahvel, A.L.) ja siis ma näitan teile, kuidas see teie arvuti peal käib /.../ kuna meil on ka selline piiratud süsteem AIP-is, siis võib juhtuda ka nii, et ma õpetan talle seal need asjad selgeks, läheb koju ja proovib oma arvuti peal - ei saa midagi tehtud. Lihtsalt süsteemid, kujundused ja põhimõtted on teised.

Sageli on infotehnoloogilise seadme omandanud vanemaealised sellega hädas ja vajavad nõustamist. Mitme ntervjueeritava sõnul pöörduvad vanemad inimesed vahel raamatukoguhoidja poole, et abi saada: R1 /.../ vanemate inimeste puhul kipub olema see, et tihipeale nad ise tehnoloogilisi vahendeid väga uuena ei soeta, pigem lapsed või lapselapsed annavad vana masina või /.../ vanemaealine on soetanud endale esimest korda uue arvuti ja vajab igakülgset nõustamist /.../ kas just hakkama saab, aga see on väljakutse jälle.

Hakkajamad nooremapoolsed raamatukoguhoidjad võtavad väljakutse vastu. Üks raamatukoguhoidja kirjeldas, kuidas teda hakati pärast mitme arvutialase algkoolituse läbiviimist pidama IT alal pädevaks nõuandjaks: R2 /.../ linnavahel või poes peetakse kinni ja räägitakse, et mul on selline probleem arvutiga, et misasi see nüüd on ja kas ma võin teie juurde tulla. Et ma võtan oma arvuti kaasa ja tulen näitan /.../ kes on käinud koolitusel on need. /.../ ma arvan, et /.../ nad vajavad lihtsustatud seletamist, mitte keerulises arvutispetsialisti keeles. Kui oskustest ei piisa, saadab raamatukoguhoidja abivajaja kohalikku arvutikauplusse.

Raamatukogudes tehnoloogia küsimustes raamatukoguhoidja abi alati ei küsita: R4 /.../ peaaegu et üldse mitte. Ütleme nii, et kui lapsed ja lapselapsed on kärsitud ja õpetavad hästi kiiresti - ja vanaema ei saa ikka selgeks - aga sellised installimised, ja kui tööriba ära kaob ja sellised, seda nad ikka teevad. Seal ei ole vaja õpetada, seal lihtsal tehakse asi ära. Aga õpetada, tütrede-pojad ja lapselapsed, ei ole neil seda kannatust. R3 Teine asi oli see, et „ega ma ei saa ju oma lapselapse käest küsida, tal on nii kiire ja ta käib koolis ja /.../ ma ei saa ju teda segada, et jälle küsida“. Tehnoloogia osas nõuannete jagamise jätkaks enamik raamatukoguhoidjaid pigem IT spetsialisti hooleks. R4 Keskealised ja vanemad raamatukoguhoidjad ei tunne end väga kindlalt

tehnoloogiliste vidinate maailmas /.../ võõramad on tahvelarvutid ja mõned sülearvutid. Ma ei arva, et meie raamatukogutöötajad tehniliselt on valmis igasuguseid asju alla laadima ja vaatama, et miks siis ikka see ei rakendu või midagi niisugust, kindlasti mitte. Selles mõttes on ikka väga hea kui on mingi arvutimees olemas.

Noored on meelsasti valmis osalema tehnoloogiaalases nõustamises, kinnitab ühe intervjuus osaleja kogemus. Vabatahtlik töö raamatukogus pakub mõlemale osapoolle häid emotsioone ning noortel siiski jätkub kannatust õpetada: R3 /.../ ruum oli seniore täis, kuskil 15-20 inimest, kes kõik tahtsid abi saada ja neil olid oma seadmed kaasas. Ja nii see läks, et tüdrukud, need gümnasistid, ja mina ka siis nõustasime nendes küsimustes mis neile huvi pakkusid /.../ me ei teadnud ju ette, mida inimesed üldse küsivad ja mis probleemid neil on. /.../ mõlemad pooled tundsid ennast vabalt ja gümnaasiuminoored olid ka rahul, see oli nende jaoks uus kogemus /.../. Muna- õpetab- kana vormis koolitusse suhtus korraldaja ise esialgu skeptiliselt: R3 Me ei teadnud, mis meid ees ootab /.../ mida inimesed üldse küsivad ja mis probleemid neil on. Mina olin skeptiline, tulin kõrvale kui raamatukogutöötaja. Kui lihtsalt noored inimesed õpetavad, mul endal isiklikult sellesse usku ei olnud /.../ mõtlesin, et kõikidel on ju lapsed-lapselapsed olemas, kelle käest küsida ja teha, aga selgus, et nii see ei ole. Kordaläinud üritus plaanitakse teha regulaarseks, kuni abisoovijaid jätkub: R3 Nüüd esimest korda me võtsime sellise strateegia, et igas kuus hakkab olema see koolitus, eelregistreerimisega. Inimene paneb nime kirja, siis ka selle probleemi, mis ta teada tahab, ja millega (seade) ta tuleb /.../. Seal olid ilusasti küsimused üles kirjutatud, mida ta kõike teada tahab alates sellest, et kui näiteks kirjas läheb valesti, kuidas seda tähte ära kustutada, kursor kuidas panna /.../ on ka seal erinevad probleemid /.../ kellel on tahvelarvuti ja sülearvuti kaasas, ja kes tahab seal kuidas pilte laadida /.../.

Teise kogemuse vahendaja vabatahtlike kaasalõomisest raamatukogus räägib, et neile tuleb appi inimene Töötukassa suunamisel. Võib ka öelda, et see inimene oma vabast tahtest siiski kaasa ei löö. Sel aastal on mõne kuu jooksul raamatukogus abiks vabatahtlik, kes viib läbi arvutialaseid koolitusi: R5 Nõuandeid jagab raamatukogu vabatahtlik, töötukassa saatis ta meile. Küsisime, mida ta sooviks raamatukogus teha. Ütles, et on saanud arvutialast koolitust /.../ siis kasutamegi seda moodust, /.../ no on ka olnud üks, korrastas riivleid ja kadus. Alati ei pruugi vabatahtlik olla raamatukogutööst huvitatud.

Rühmakoolitus on koolitajale pingeline, kuna kõikide osalejate edasijõudmist tuleb jälgida ning samal ajal arvestada ajalisi piiranguid. Rühma ees esinemine ei pruugi kõikidele raamatukoguhoidjatele sobida. Senioride poolt vaadatuna võib rühmakoolitusel osalemisel kaasneda eakaaslastega koosolemise rõõm ning rühmakaaslaste õppimisprotsessi toetav tugi. Rühmakoolituse puuduseks on kindlale teemale keskendumise raskused, kuna osalejatel on erinev oskuste tase. Enamus koolitajaid leiab, et teadmiste omandamise seisukohalt on senioride jaoks kokkuvõttes kasulikum individuaalkoolitus, ka koolitajatest enamusele sobib paremini individuaalne lähenemine õpetamisel. Koolitaja saab õppija oskusi arvestades valida koolituse mahu ja tempo, inimene on küsijana julgem. Õppija võib tulla koolitusele oma seadmega, mis on talle käepärane. Infotehnoloogiliste vahendite tutvustamine ja kasutama õpetamine on mitme intervjueeritava sõnul vajalik ettevõtmine, mis võiks raamatukogudes rohkemgi kasutusel olla. Võimalus on kogukonda kaasates rakendada vabatahtlikku abi väljastpoolt raamatukogu.

- **Sihtgrupi kaasamine**

Ühe intervjueeritava sõnul on nende raamatukogu pakutav koolitus suunatud otseselt senioridele: *R3 Meil oli välja kuulutatud, et teatud kuupäeval raamatukogu kohviturgas anname abi senioritele, küsimused võivad olla nii sotsiaalmeedia kui meilikonto tegemise, kui ka selliste muude asjade peale.*

Osade raamatukoguhoidjate sõnul nende raamatukogude koolitused olid algselt otseselt senioridele välja kuulutatud, kuid hiljem sellest loobuti ning ollakse teadlikult erinevatele eagruppidele avatud: *R5 /.../ sellest aastast hakkasime tegema arvutikoolitusi kõigile, seal on keskealised ja seal on ka pensionäre. Seda teeb vabatahtlik. Teisest intervjueeritavast võib aru saada, et peetakse silmas ikkagi vanemaid inimesi, kuigi otseselt sellisena välja ei pakuta: *R2Me ei märkinud, et kellele, lihtsalt algkoolitus /.../ muidugi, töötutele oleks võinud, aga töötukassa niigi korraldab neile igasuguseid kursusi. Aga meie jah just mõtlesime, aga ei kirjutanud seda.**

Intervjuudest võib välja lugeda, et sihtgruppi on siiski teadlikult kaalutud. Osadel juhtudel antakse vihjamisi teada, et koolitusele on oodatud pigem vanem põlvkond: *R4 Meil on välja*

kuulutatud arvuti nõuandetundidena, kus vanusepiirangut ei ole seatud /.../ et sellest hooajast ja sellest kuust alates hakkavad raamatukogus toimuma /.../ ja seal on siis pilt ka juures, kus siis on näha, et ei ole mitte noored inimesed seal arvuti taga /.../. Koolitusi viiakse läbi päevasel ajal raamatukogu lahtiolekuaegadel. See aeg sobib pensioniealistele ja kodustele inimestele. Seega on mõneti ettearvatav, et koolitusele tulevad eakad: R4 /.../ samas on teada, et päevasel ajal tulevad sinna just keskealised ja vanemad ning ka juba eakad inimesed. R2 /.../ tegime sellisel kellaajal, päevasel ajal, et vanemad inimesed on vabad sel ajal /.../.

Vanusepiiri mitte seades on võimalus kaasata suurem hulk inimesi: R4 /.../see võib olla isegi noorem kui 50- aastane. Ta on seni olnud kogu aeg arvutist eemal ja nüüd tal tekib vajadus ja siis ta tuleb. Nii et ma tahan öelda, et ei, me ei kirjuta kuidagi sinna vanust. Kõik inimesed, kes tunnevad, et neil on vaja midagi uut teada saada ja on tahtmine arvutiga tuttavaks saada, need on teretulnud /.../ja tulevadki just sellises vanuses inimesed, 50 kuni 80 /.../. Meie kogemused on näidanud, et pole vaja seda vanust määrata. Samas ei saa öelda, et ei peaks /.../. Mõnel juhul on kasulik koolitus otseselt sihtgrupile välja reklaamida. Kindlale vanusegrupile sihitud koolitus annab huvilisele märku, et kaasosalejad on sarnaste kogemuste ja hirmudega.: R4/.../ ütleme kui 70-ne aastane inimene on kogu aeg mõelnud, et „ah, mis nüüd mina“, aga muidu on ta igati tegus ja aktiivne elujaatav inimene /.../ „ma olen ju nii vana, mis ma enam“- kui ta näeks näiteks kuulutusel, et ongi seal, ütleme 60 ja pluss inimesed, võibolla ta tuleks ja vaataks siis, et noh, kui juba tehakse koolitus. /.../ Meil oli küll alguses, et eakatele inimestele. Oli küll jah, selline sõna oli sees, aga vanuseid ka ei olnud.

Üks koolitajatest seevastu jagab oma kogemust, kus esialgu ei mõeldudki koolitust korraldades senioridele, vaid juhitudi igapäevasest töökogemusest, mis andis alust oodata koolitusele pigem töötuid. Algekoolitusel oli kavas õpetada muuhulgas CV koostamist, mille vastu huvi oli tuntud. Registreerusid kõige aktiivsemalt eakad: R1 /.../ sinna tulid mitte ainult vanemaealised, vaid enamasti olid siis ikkagi eakad, vanemaealisi oli vähemuses. Nendest nooremaid polnudki. Ja me ise lootsime ka, et CV koostamine oli ka teemaks /.../. Vanemaealisi, kes tööd otsiks aga intervjueeritavale ei meenu: R1 Tüüpiline oli vanuses 40- 45, kellel n.ö. vaheetapp, kus tööd oleks väga vaja, aga võibolla need arvutioskused ei ole nii väga head /.../ ei tulda koolitusele, aga kui on mure käes, küsitakse individuaalselt.

Koolitusi pakutakse välja sagedamini arvuti algkoolitusena. Üks intervjueeritav arvas, et arvutialase algkoolituse pakkumine ei kuulu raamatukogu pädevusse, vajades spetsiifiliste õpetamise meetodite tundmist: *R5 Oli üks naine, aga me ei osanudki teda selles suhtes aidata, et meil puudub see kogemus, selleks on vaja ikkagi arvutiõpetajat, kes teab, kuidas hakata õpetama. /.../ arvuti on meie jaoks iseenesest mõistetav, aga ma olin täiesti hädas, et kuidas ja millest ma siis alustan, ei teagi /.../. /.../ no ta (koolitaja) võib olla raamatukogu nimene, aga siis ta peab olema saanud ikkagi spetsiaalse koolituse, kuidas seda läbi viia, et alustada algusest.*

Intervjuudest selgub, et mõned raamatukogud peavad koolituse sihtgrupina otseselt silmas vanemaealisi ja eakaid, kuid sellisena üritust otseselt välja ei reklaami. Osade koolitajate kogemus on, et pole vaja inimeste vanust rõhutada. Koolitusi viiakse läbi päevasel ajal, mil mis sobib eakatele, ent ei sobi vanemaealistele, kes töötavad. Koolitusi pakutakse välja enamasti arvuti algkoolitusena või muul moel ning ollakse avatud kõikidele soovijatele.

Ühe koolitaja kirjeldatud juhtum, kus arvuti algkoolitusele oodati tööealisi, ent osalejateks olid enamuses eakad ja vähem vanemaealisi, näitab eakamate inimeste vajadust arvutialast õpet saada ja valmisolekut õppida. Osade intervjueeritavate vastustest ilmneb, et esimesi koolitusi kavandades ei olnud ka päris kindlad, et vanemaealised ja eakad koolituse vastu huvi tunnevad. Üks intervjueeritav arwab, et arvutialase algkoolituse korraldamine nõuab rohkem pädevusi kui raamatukoguhoidjad omavad.

Seega mõnel juhul küll alustati koolitustega, mille sihtgrupiks olid seniorid, kuid hiljem sellest suunast loobuti, kuna ei peeta vajalikuks rõhutada osalejate kuulumist mingisse eagruppi. Rühmakoolitustel võivad osaleda erinevas vanuses inimesed.

- **Teavitamine**

Teadmine, et raamatukogud pakuvad võimalusi arvutialseid oskusi arendada, ei pruugi olla siiski ühiskonnas väga levinud. Teavitatakse erinevate infokanalite kaudu: raamatukogu teadetetahvel, koduleht, sotsiaalmeedia, raamatukogu uudiskiri, *R4 /.../ meie oleme pannud selle lehte. Et sellest hooajast ja sellest kuust alates hakkavad raamatukogus toimuma niisugused nõuandetunnid /.../.*

R2 /.../ osad lugesis raamatukogus teadetetahvlilt /.../ ka päris kaugel, kes kunagi ei olnud meie raamatukogus käinud - olid seda kuulutust lehest lugenud. R3 /.../ ma suutsin ajakirjanikuga kokkuleppele saada ja ajalehes ilmus see artikkel. Ja selle artikli peale nad tulid /.../ ja kodulehel, kes internetist vaatab/.../. Ka raamatukogu infotahvlilt nad järgmine kord said selle info kätte /.../ vanem inimene kindlalt loeb ajalehte, eriti kohalikku lehte. Nagu intervjuudest selgub, on kõige efektiivsem infokanal seenioride teavitamiseks ajaleht. Ühes raamatukogus jagati infot arvutikoolituste kohta raamatukogu kodulehel ja teadetetahvilil, ent ajalehe kaudu mitte: R5 /.../ kohalik leht ju maksab. Sinna me paneme muid asju, mis on tähtsamad /.../. Info levitamise kanalist oleneb koolitustest osavõtt, on üks intervjuueeritav kogenud: R1 /.../ kuni oli info meil stendil üleval – ma ei eeldanud, et kuna tegu on algkoolitusega siis kodulehelt keegi seda otsima ei lähe, kui just mõni tuttav ei leia ja soovita. Siis meie maja seintel, aga see tõi üksikud registreerijad. Aga siis panime kohalikku maakonnalehte, peale seda läks nagu torm lahti. Mitte vaid ühekaupa ei registreeritud, vaid et pange mu sõbranna ka /.../.

Selgub, et mitmel puhul on pereliikmed vanematele inimestele soovitanud koolitusel osaleda. Ehkki seeniorid raamatukogu uudiseid internetist ei loe, saavad nad sealse info kätte: R4 /.../ kodulehele muidugi nad ei lähe. Aga on ka öeldud, et mul tütar käis siin raamatukogus ja ütles, et keegi käis, ja keegi ütles, et tema poeg oli lugenud lehest ja ütles, et mine nüüd sinna, seal siis õpetatakse. Ja no pojad ja tütreid elavad ju kaugel /.../. R3 /.../ me saadame raamatukogu uudiskirja. Siis tuldi, et näed mu tütar ütles, et selline asi on - ilmselt tütar on liitunud selle uudiskirjaga - ja ütles oma eakale emale, et ta tuleks. Ilmselt tal endal ei olnud aega õpetada. Päris mitu tulid selle peale jah, et keegi järeltulijatest on uudiskirja tellinud ja teatab siis nendele.

Kuuldused on info levitamisel olulised, on mitu raamatukoguhoidjat tähele pannud: R4 /.../ meie oma raamatukogus on kuulutused üleval igal korral ja siis tuleb see „tuttavalt tuttavale“. Et mulle öeldi, et keegi käis siin. Ja see kestab praegugi, eile alles üks naine tuli ja ütles, et ta kuulis kelleltki /.../. R3 /.../ aga suust- suhu info ikkagi /.../ just selline võrgustik on oluline, ja siin facebookis ka seda hästi palju jagati, meie raamatukogu omalt. Me panime ka sinna juurde, et teatage oma vanaemadele ja naabritädidele ka, et kõik kes arvutiga hädas võivad tulla /.../.

Osade intervjuueeritavate vastustest ilmneb, et esimesi koolitusi kavandades ei olnud päris kindlad, et vanemaealised ja eakad koolituse vastu huvi tunnevad: *R5 Panime tahvlile teate, lihtsalt et näha, kui palju huvilisi on /.../ ei olnud tegelikult huvi enne, keegi ei küsinud. Seda me mõtlesime ise, et pakume ja vaatame mis sellest asjast tuleb, et kas on huvilisi või ei ole. R2 /.../ panime siis ajalehte kuulutuse, sest me ei teadnud, kui palju võib inimesi tulla, kartsime esialgu, et kedagi ei tulegi /.../ esimesel korral jäid ju ootama, sest meil ei olnud planeeritud, me ei teadnud et nii palju huvilisi on ja mitmed jäid ukse taha.*

Selgub, et arvutialase koolituse vastu ilmnis suur huvi, kui sellest oli teada antud. Inimesed raamatukogu tavakasutajate seast ja kaugemalt tulnud, olid koolitusel osalemisest huvitatud sel määral, et esimesel korral kõik soovijad kursusele ei mahtunud. *R2 /.../ tegelikult täitusid kohad kiiresti /.../ tegime mõne aja pärast järgmise koolituse, /.../ kuna tahtjaid oli nii palju.*

Teadmine, et raamatukogudes pakutakse digitaalsete oskuste arendamiseks koolitusi, ei pruugi olla ühiskonnas levinud. Teavitatakse võimalikult erinevate infokanalite kaudu: raamatukogu koduleht, infotahvel, sotsiaalmeedia, raamatukogu uudiskiri, kohalik ajaleht. Ehkki raamatukogu kodulehte või sotsiaalmeediakanalit ei pruugi seniorid külastada, jõuab sealne info pereliikmete, tuttavate või kuulduste kaudu sihtgrupini. Sageli on pereliikmed koolituse soovitajad. Kuna vanemad inimesed loevad kohalikku ajalehte, on see efektiivseim kanal sihtgrupi teavitamiseks ja sellest oleneb koolitusest osavõtjate hulk.

Esimesi koolitusi kavandades ei olnud raamatukoguhoidjad vanemaealiste ja eakate huvis koolituste vastu kindlad. Esines hoiak – kui keegi pole küsinud, pole koolituse vastu huvi. Ei osatud prognoosida, kui paljud inimesed võiks koolitusest huvituda. Selgus, et huvilisemad olid eakad ning soovijaid oli rohkem kui võimalik korraga vastu võtta. Koolituste korraldamine ja selle kohta info levitamine toob raamatukogule uusi kasutajaid.

- **Osalus ja huvi**

Mitu raamatukoguhoidjat peavad oluliseks märkida, et vanemaealiste ja eakate arvutihuvi puudumise taga on hirm tehnoloogiat kasutada. *R4 Üks asi on huvi puudumine ja teine asi hirm*

.../ mida me kogu aeg näeme siin vanemate inimeste peal .../ see kergendustunne esimese tunni lõpul, alati tänatakse ja öeldakse et oh asi ei olnudki nii hirmus .../. Arvuti kasutamine tundub keeruline: R4 Aga see ei ole nii lihtne, et sa võtad raamatu, keerad ta lahti .../ pead teadma, kuhu sa täpselt vajutad, ja hirm kaasneb ju sellega .../. R1 .../ hirmust üle saades on nad vägagi huvilised.

Kahtlemine oma võimetes takistab arvuti kasutamist, arvab üks raamatukoguhoidja: R1 *Võibolla, kas just huvipuudus, aga äkki see, et need kes hinges sooviksid, nad võibolla alahindavad mingil määral enda võimekust: „Mis ma nüüd enam ja olen juba nii vana .../. Huvitatus ilmneb selliselt, et seeniorid julgevad küsida abi kui oskused on puudulikud või ununenud: R1 .../ pigem on selline valehäbi või häbelikkus kaduma hakanud, et võibolla nad julgevad rohkem küsida. Silma torkab, et enamik nendest koolitusel osalejatest on kunagi mingi koolituse läbi teinud, aga kuna nad ei ole regulaarsed kasutajad siis nende teadmised on kas ununenud või vajavad täiendust.*

Intervjuueeritavad arvavad, et seenioritel on huvi arvutit ja interneti kasutama õppida, kui näevad seda enda jaoks vajalikuna. R2 *.../ meil on plaanis korraldada koolitus sügisel, see on puhtalt vajaduspõhine .../ nüüd on nii palju neid tervisedeklaratsioonidega, inimesed on väga hädas sellega, nad ei oska kasutada arvutit ega e-keskkonda. R5 .../ näiteks tänane uudis, et Eesti Energia kaotab oma kontorid ära, .../ peavad oma näitused interneti teel andma. Muud asjad ka, lepingud .../ digireseptid, arstiajad, bussiajad, kõik kolivad interneti. Ma arvan, vajadus muutub möödapääsmatuks, suuremas osas nad peavad hakkama huvi tundma. Nad peavad lihtsalt hakkama õppima. R4 Ei saa öelda, et ainult vajadusest .../ eks on huvi ka, paljud inimesed on hingelt ärksad, nad tahaksid ju teada, mida on uut lugeda võibolla seal, .../. Aga on sellised elulised vajadused, mis on tänapäeval möödapääsmatud, nagu pangatoimingud. Jah, saad küll tõesti niimoodi, et sa lähed kellegi juurde ja ütled, et palun ole hea, .../ tee see ülekanne või .../ Ikkagi nad kõik ju teavad, et oleks hea, kui ma ise seda oskaks. Inimese enda aktiivsusest oleneb, sest ega arvutit ei pea ju omama, sa võid raamatukogusse tulla ja saad selle asja ära tehtud.*

Soov arendada oma digitaalseid oskusi võib tekkida seetõttu, et ühiskonnas on infotehnoloogia ja internet kõneaineks või on vajadus lähedastega suhelda. R4 *.../ uueneva maailma sunnil – no*

kõik ju räägivad. Lapsed on arvutis, lapselapsed juba oskavad, võibolla tahaks ise ka teinekord nina sinna sisse pista, aga vot näe ei oska hiirtki käes hoida! No saab ju ilma ka, seni on saanud /.../. R1 Praktiline vajadus, näiteks teha endale postkasti, et välismaal olevad lapsed saaksid lastelastest pilte saata, siis see motiveerib rohkem kui umbmäärane ähmane teadmine - kõik oskavad, miks mina ei võiks.

Intervjueeritavate sõnul on vajadust tunnetatud igapäevaelu olukordades. Kuigi varem on hakkama saadud, nähakse nüüd interneti kasutamises enda jaoks ka võimalusi. R4 *Seni on ka ilma arvutioskusteta läbi saadud, nüüd aga on ärksamatel inimestel huvi uute võimaluste vastu, käia ajaga kaasas. /.../ näiteks meil on olnud ühed naised, kes töötasid koos, umbes 55- aastased, aga nendel oli, et nüüdsest hakkab olema vaja arvutit kasutada tööl /.../ peavad sinna sisestama midagi, on üks programm. Programmi meie õpetada ei saa, aga nendel puudus selline praktiline arvuti kasutamine /.../. Üks naine ütles, et tal lapsed teevad, kui midagi tarvis on. Aga nüüd on konkreetselt tarvis sul arvutis ekraan avada, sinna midagi kirjutada - niisugust julgust on tarvis. Ja ega me neile muud midagi eriti anda ei saanudki kui just nimelt seda julgust ja mõningaid oskusi seal kirjutamisel, vastavalt kui vähe või palju oli kogemusi.*

Enamus intervjueeritavad mõönavad, et arvutioskusteta saab hakkama, kui on kellegi abile toetuda. Raamatukogus võimaldatakse arvutile ligipääs ja aidatakse. R4 *Abi najal saab ka, väga hea näide minu enda ema /.../ tema saab 75- aastaseks kohe /.../ ta kuuleb, et mina räägin oma lapsega skypes /.../ ta käib mul siin raamatukogus vaatamas pilte /.../ näed - täna saatis, eile oli ta seal - et see käib nii kiiresti /.../. Ja see ei ole küll eluline vajadus, kuid see oleks tore, kui ta seda saaks. Ta on hakanud selle vastu huvi tundma. Vanemad inimesed näevad enda jaoks vajalikuna suhtlusvõimalusi, mida IKT pakub. R4 /.../ Skypes suhtlemine on ju vajadus - suhtlemise vajadus, mida arvuti võimaldab. Kuigi mitte eluline, ilma selleta saab hakkama.*

IKT seadme olemasolu või plaan endale see soetada motiveerib õppima: R2 */.../ alguses oli huvi ikkagi, mitmed tahtsid ise endale osta arvutit, siis nad tulidki õppima /.../. R3 /.../ ta tahab ikka oma seadet kasutada ju kui tal see masin olemas on. R2 Esmalustajate puhul pigem näen potentsiaali just nende kasutajate puhul, kel on mingi oma riistvara juba olemas /.../ Siis ma olengi neid julgustanud , et võtke see kaasa ja ma näitan kuidas see teie arvuti peal käib /.../.*

Mõned inimesed võtavad koolitusest osa huvist, kuid paljudel on vajadus arvutit õppida igapäevaelu sunnil. Kui enda jaoks nähakse arvuti ja interneti kasutamises praktilist kasu, ollakse motiveeritud õppima. Üha enam ilmneb igapäevaelus vajadus IKT kasutamiseks. Peamiseks takistuseks arvuti õppimisel on hirm tehnoloogia keerukuse ees ning kahtlemine oma võimetes sellega toime tulla. Kui hirm ületatud, on võimalus huvi tekkimiseks. Vanematel inimestel võib tekkida huvi, kuna arvutid ja internet on ühiskonnas ja meedias kõneaineks. Internet pakub võimalusi lähedastega suhtlemiseks ja üha enam eakaaslast leetakse sotsiaalmeediat kasutamas. Huvi ilmneb selles, et julgetakse küsida abi arvutioskuste arendamisel. Arvuti olemasolu või selle soetamise plaan motiveerib koolitusele tulema. Ka abi najal ning ilma arvutit omamata saab hakkama, olenevalt inimese aktiivsusest, võib ta kasutada raamatukogu arvuteid ja raamatukogutöötaja tuge.

- **Koolitustel omandatud oskused**

- 1) kirjutamine, lihtsamad tekstitöötluse elemendid, salvestamine;
- 2) e-post, kirjade vastuvõtmine, saatmine ja manused;
- 3) suhtlus: Facebook ja Skype;
- 4) internetis liikumine, ajalehed, koduleheküljed, portaalid;
- 5) otsingu sooritamine ja otsingutulemuste ülevaatamine;
- 6) ID kaardi kasutamine; e-teenused;
- 7) dokumentide loomine, korrastamine.

Intervjueeritavad räägivad, mida nad koolitustel õpetasid: *R1: Kui mina programmi kokku panin, siis oligi **põhirõhk esmaoskustel**, et oleks elementaarne meilisuhklus selge /.../ edasi soovisid ID-kaardi võimalused ka sinna juurde. /.../ Kellel olid nagu individuaalselt mingid küsimused /.../ neid asju on erinevaid. R4: Alguses, kui me hakkasime neid koolitusi tegema, /.../ me kirjutasime, /.../ sel kuupäeval me räägime **ID kaardist** ja teeme ID kaardiga seonduvaid asju. Või siis*

*järgmine kord alustasime **teksti kirjutamisega**: võtsime wordi dokumendi ja hakkasime vaatama, et kuidas see suur algustäht ja sõnavahe ja muud niisugused asjad. R5 ID-kaardi tomingud, kuidas internetist lehti lugeda /.../ Digarit näitasin, et vanu ajalehti saab lugeda, oma postkasti kasutada, raamatukogu kodulehte külastada; skype, facebook, /.../ internetikataloogi, kuidas ise saavad laenutusi pikendada, reserveerida /.../ Meil jah saavad ise sisse logida, seda ma olen õpetanud, vahest küsivad salasõna. R4: Me õpime kirjutama ja /.../ **koostama kirja** - kuidas liikuda reall maailma ja alustada uut lauset, need kõige lihtsamad tekstitöötuse elemendid. /.../ siis on salvestamine, vaat see on selline asi, mida küsitakse tihtilugu. **Salvestamine** on väga oluline asi. /.../. postkast, manused ka sinna juurde. /.../ ID kaardi kasutamine /.../. No muidugi see internetis liikumine – edasi tagasi ja koju, otsingu sooritamine.*

*R4 Oskust ise vajalikku infot leida pean väga oluliseks. Koolitustel alustame ka sellega, küsime, mida oleks vaja leida. /.../ me kirjutame sinna google ribale ja nüüd tekib see väike paus – inimesed ootavad, et kohe see vastus hüppab neile sinna ekraanile, aga natuke tuleb veel vaadata. Vat see on niisugune asi, see tulemuste üle vaatamine. See nõuab harjumist ja harjutamist ja igasugused **koduleheküljed**. Nendel on ju kõikidel väga erinev kujundus, aga mingil määral on ju neil sarnane loogika/.../.*

Selgub, et mitmed õppijad on väga huvitatud **sotsiaalmeediast**: R3 /.../ paljud ütlevad, et on liitunud facebookiga, sest laps on teinud /.../. Ka privaatsussätteid oleme tutvustanud, /.../ mõni on soovinud pilti panna /.../. R4: No facebook on juba edasijõudnutele, need kellel on e-post olemas, suudavad ja oskavad juba pangas käia ja ... oleme loonud 60- aastastele inimestele fb kontosid, kes on siin proud olnud kõik väga üksmeelel, et kõik tahavad, siis on hea koos läbi teha, alustada.

- **Tagasiside**

Üks koolitajatest viis osalenute seas läbi ankeetküsitluse, et koolituse läbiviimisest õppida ning vajadusel midagi teisiti teha. R4 /.../ küsisin, kust nad said infot koolituse kohta, mis neile meeldis, mis võiks teisiti olla /.../ keegi midagi negatiivset kirja ei pannud, mida teisiti sooviti, et

ajaliselt kestaks kauem ja tempo võiks olla veel aeglasem /.../ kui alguses oli eeldatav aeg pool tundi siis reaalselt oli kaks tundi ja kauem.

Teises raamatukogus testitakse õppijaid omandatud oskuste osas, paludes neil endale e-kiri saata: *R2 /.../ põhiline tagasiside on olnud see, et nad näitavad mulle seda oskust./.../.* Mitme intervjuus osalenu sõnul nad ei ole tagasiside saamiseks küsitlust teinud, kuid kõikide koolitajate sõnul on parim tagasiside koolitusel osalenute tänu: *R2 /.../ see ka, et inimesed on tänulikud /.../, et nad on saanud koolitusel osaleda ja teadmisi saanud. R1 /.../ kui nad õpivad midagi selgeks või saavad lahenduse mingile probleemile, siis nad on tohutult tänulikud, see on külg, mis sihtgruppi eristab tavakasutajast.*

Küsimustik, kus koolitusel osaleja saab oma arvamust avaldada, on mõlemale poolele kasulik. Eakad tunnevad, et nende soovidega arvestatakse ja koolitajal on tagasiside põhjal hea edasine kava koostada ning edaspidi koolitusi läbi viies eakate soove arvestada. Kõik intervjuus osalejad rääkisid eakate siirast tänulikkusest, mis eristab neid noorematest koolitustel käinutest. Tänutunne näitab, et seniorid on koolitustega rahul ning hindavad raamatukogu pakutud võimalust arvutit ja internetti kasutama õppida.

- **Tehnoloogia roll**

Arvutialaste koolituste läbiviimiseks peavad intervjuueeritavad oluliseks raamatukogude varustatust kaasaegse tehnikaga. *R5 /.../ võiks olla /.../ et seinale läheb pilt, mida mina seal arvutis teen. Meil internetis ei ole ju seda võimalust. Rahulikult näitan, saavad läbi proovida. Ise peab meil käima nende juures ja igapähele näitama - see võtab ju aega ka. R2 /.../ Muidugi eakamatele piisab ka vanematest programmidest algõpetuse jaoks. Aga kui on vaja juba selliseid ID kaardi toiminguid teha, siis juhtub jah, et ei kipu ühilduma /.../ meil on mõne arvuti peal alles XP, millega ei saanud siin mingeid asju tehagi /.../ Raamatukogul peaks olema ikka võimalikult hea tehniline varustatus. R1 /.../ Juhtus meil ka niimoodi, et eelmine arvutihange, mis meil oli, ei olnud tehtud piisava perspektiiviga. Juba kolmandal aastal olid arvutid väga aeglased, nii et arvuti kasutamine muutus ka tavakasutajale ebamugavaks, rääkimata siis sellisest, kes peab*

õppima kasutama ja alles alustab. /.../ ütlesin kategooriliselt, et ma ei hakka õpetama algajaid sellise arvuti peal, mis ei liigu. Kui nad vajutavad ja mitte midagi ei juhtu, siis nad ei saa aru, kas viga on nendes või masin ei tööta.

Selgub, et mitmes raamatukogus on IKT vananenud: R2 /.../ *Me nüüd saime, no et uuendati neid arvuteid natukene. Aga ikkagi on kokku lapitud vanadest. Tihti ongi see, et programmid on vanad /.../ inimesed kodus kasutavad ikka uuemaid programme. See on tegelikult suur probleem. R5 /.../ kui meil vahetatakse töötajate arvuti välja, siis see läheb internetti. Seal nagu kõige uuemaid ei olegi, kord kuus käib IT tehnik puhastab nad ära /.../ seal käiakse ju mängimas, küllalt ruttu ütlevad seal arvutid üles. Raamatukogude lõikes on võimalused erinevad: R3 *Mina arvan, et see ei ole probleem, asi on tahtmises /.../ selle jaoks raha leiab, osta-soetada. Meil on siin e-lugereid, laenutame lugejatele, /.../ ostsime tahvelarvuti ja kuulutasime välja, et kes tahab, palun, tulge proovige! /.../ kes hakkab soetama endale, vaatab ka selle e-lugeri ära. Meil on sinna tasuta raamatuid ka laetud, oleme öelnud, et kui tahate ise sinna raamatu laadida, pärast võtke ära. Saate selle protsessi ka ära teha, raamatu ostmise ja allalaadimise.**

Maakonna raamatukogudes arvutite kasutamist kommenteerides on üks intervjueeritavatest märganud erinevusi maa- ja linnaraamatukogudes: R3 /.../ *meil osad räägivad siin, ja aruannetes ma vaatan, et näed internetipunktis arvuteid ei kasutata, /.../ meil on kohe hommikupoolikuti siin arvutid täis. Teine intervjuus osaleja märgib, et vananenud arvuteid ei taheta kasutada ja sel moel AIP-i tegevus võib soikuda. Põhjus võib olla ka selles, et kodudes on arvutid olemas. R1 /.../ kui sinna on need arvutid soetatud, siis nad on kindlasti iganenud, ja kui nad on iganenud siis keegi neid kasutada ei taha ja seisavad lõpuks nurgas ja koguvad tolmu /.../ maal kipub see huvi AIP-i ja interneti kasutamise osas ära vajuma, kuna inimesi on vähem ja kes veel jäänud, neil on enamasti endal arvuti olemas. Ollakse seisukohal, et raamatukogudel peaks olema hea tehniline varustatus: R2 /.../ see on tegelikult suur probleem, aga raamatukogudel ei ole raha selle jaoks R5 /.../ peaks olema ikka võimalikult hea tehniline varustatus, seda kindlasti.*

Arvutikoolituste korraldamist raamatukogus võib takistada vananenud tehnika. Intervjueeritavate räägitust selgub, et raamatukogudes on erinevad võimalused. Koolituse läbiviimiseks oleks vaja kaasaegset esitlustehnikat. Mitu intervjuus osalejat mainivad, et raamatukogu külastajatele on

kasutada vananenud arvutid. On ka arvamus, et vanematele inimestele algõpetuse andmiseks on vanad arvutid ja iganenud tarkvara piisavad. Mõned raamatukogud suudavad innovatsiooniga sammu pidada ja lugejatele tutvustamiseks soetada mitmesuguseid tehnoloogilisi vahendeid. Nähakse erinevusi maa- ja linnaraamatukogude IKT vahendites ja arvutite kasutamises. Enamus intervjueeritavaid on seisukohal, et raamatukogudes peaks olema hea tehniline varustatus ja kiire internet, muidu hääbub kasutajate huvi.

II RAAMATUKOGUHOIDJATE HOIAKUD

- **Digitaalne lõhe**

Intervjueeritavatest enamus ei näinud senioride info kättesaamise osas takistusi. Üks raamatukoguhoidja arvas, et vanemaealised ja eakad saavad endale olulise info traditsiooniliste meedia- ja infokanalite kaudu: *R5 Mina ei usu et nad mingist olulisest infost ilma jäävad kui arvutite ligi ei pääse. Raadio, televiisor - minu meelest see on täpselt seesama, kas loed need uudised internetist või kuulad Aktuaalsest Kaamerast.* Vastupidisel arvamusel olija seisukoht on, et arvuti ja interneti kasutamine on tänaseks möödapääsmatuks muutunud: *R2 /.../meie ühiskond on juba nii kaugemale liikunud, et ei saa enam ilma arvutita hakkama, igal pool on vaja arvutit tunda ja kasutada. Väga paljud asjad on ju kolinud veebi. Samas möönab üks intervjueeritavatest, et info kättesaamine võtab rohkem aega ja võib olla keerukam, kui ei kasuta interneti. R1 Kui ise arvutit kasutada ei oska, siis leida keegi inimene kes otsib ja selle info sulle kätte vahendab /.../see on aja ja ressursi kulu niiöelda /.../ Nad saavad tõenäoliselt selle info küll kätte, kuid see on keerukam ja tülikam /.../ arvutikasutaja vaatab info järele esimesena internetist, siis vanem inimene kirjutab ajalehest telefoninumbri üles või vaatab telefoniraamatust /.../. Võimalused on igähe jaoks olemas, sest raamatukogud pakuvad ligipääsu infotehnoloogiale ja internetile: R4 Ei saa öelda, et keegi oleks infoühiskonna võimalustest kõrvale jäänud. Kui inimene tunneb huvi või tal on vajadus, siis selleks on ju võimalused olemas. Kui endal kodus või lastel ei ole arvutit, siis on võimalus käia siin raamatukogus seda kasutamas /.../.*

Üks intervjueeritav arvas, et vanemad inimesed ei soovi veebist (raamatukogu) infot saada, isegi kui infotehnoloogia kasutamiseks vajalikud oskused omandatud *R3 /.../ kui ta arvutit kasutab, siis*

me soovitame ka meie uudiskirjaga liituda /.../ näitame ka, kuidas kataloogi kasutada, aga ta ütleb, et ma ei taha arvutist seda kataloogi vaadata, ma tahan ikka kohapeale tulla ja ise raamatuid valida /.../see sõltub ju inimesest, peale suruda ei saa/.../

Kõik intervjueeritavad on seisukohal, et teenuste kättesaadavus on halvenenud nende jaoks, kel puuduvad infotehnoloogia kasutamiseks vajalikud oskused. R2 /.../üldse inimeste seisukohast, asjad lähevad internetipõhiseks, kõik peab tegema läbi arvuti, aga mitte keegi ei ole õpetanud inimesi arvutit kasutama, vanematel inimestel ei ole ju isegi arvutit kodus, nad ei oska sellega midagi teha. Mitmed arvavad, et inimestele ei saa peale suruda arvuteid ja interneti kasutama, peaks jääma ka alternatiivne võimalus, kuna paljudel inimestel ei ole vahendeid ega oskusi: R3 *See on selline kahe otsaga asi, et on küll kõik asjad veebis ja on tore, aga kõik need asjad alati ei toimi ka /.../ Mina arvan, et kõik on hea ja lihtne, aga alati kui inimene ei oska, me ei saa nagu sundida inimest, peaks jääma teine võimalus ka. R2 /.../ kõik asjad tuleb e-riigis ära teha, aga ei ole tagatud, et inimesed saaks õpetuse ega ole ka vahendeid, kus inimesed saaks oma asjad ära teha /.../inimesed on sundseisu pandud.*

Intervjueeritavatest enamus ei näinud seenioride info kättesaamise osas takistusi. Tõdeti, et vanemaealised ja eakad saavad endale olulise info traditsiooniliste meedia- ja infokanalite (ringhääling, ajalehed) kaudu. Üks intervjueeritav leidis, et info kättesaamine võtab rohkem aega ja võib olla keerukam, kui ei kasuta interneti. Teise intervjueeritava sõnul ei saa tänapäeval rääkida info kättesaamise võimaluste muutumisest raskemaks, kuna võimalused on igapäevaks olemas, sest raamatukogud pakuvad ligipääsu infotehnoloogiale ja internetile ning pakuvad abi. On ka arvamus, et veebi kasutamine on valdavalt möödapääsmatu. Esines vaatenurk, et osa inimesi ei soovigi alati veebiinformatsiooni kasutada, isegi kui tal on infotehnoloogia kasutamiseks vajalikud oskused omandatud, seetõttu võiks valikuvõimalusi jääda.

- **Valmisolek koolitada vanemaealisi ja eakaid**

Koolituste korraldamise osas ollakse arvamusel, et kui on huvi ja võimeid, tuntakse end kindlalt: R4 /.../ *on paljud, kes koolitaksid ja neid, kes kohe kindlasti ei koolita. Mina olen seda kogu aeg*

küll ise tahtnud, mina olengi selline /.../ tööalaselt tuleks kasutada inimesi nii nagu nende võimekus on aga seda me võime valida siin keskraamatukogus, aga ma ei tea, külaraamatukogus

Keskealised ja vanemad raamatukoguhoidjad ei tunne end sageli kindlalt digitaalseid vahendeid kasutades. R4 /.../ kindlasti on palju raamatukoguhoidjaid, kelle arvuti kasutamine piirdub tööalase kasutusega ja natuke elementaarset surfamist internetis. Üks intervjueeritav märgib, et arvutikoolituste korraldamist ei nähta raamatukogu ülesandena ja töökaaslaste toetus selles puudub: R2 *Mulle tundub, et paljud raamatukoguhoidjad näevad seda mingisuguse lisakohustusena mis ei kuuluks nagu meie kohustuste alla /.../ või lihtsalt ei taheta sellega ise tegeleda /.../ on tekkinud küsimus, et kumb see siis on olulisem ,kas arvutikoolitust korraldada, või raamatuid laenutada. R5 Pigem ebakindlalt /.../ aga elu õpetab, kui ei tea, kutsun kellegi kes teab.*

Ebakindlust tekitab esinemine suurema grupi ees, märgib üks osaleja: R1 *mul endal võibolla oli kõige suuremaks probleemiks avalik esinemine, ei olnud väga valmis selleks. Üks-ühele inimest juhendada on rahulik ja meeldiv aga midagi muud kui astud toatäie inimeste ette , see tekitas ebakindlust /.../. Aga mingil määral on see ikka mingi eneseületamine, kui ei ole ise selline /.../ suurema rahvamassi ees esineja inimene. Teine raamatukoguhoidja tunneb end koolituste korraldajana algusest peale kindlalt: R4 /.../ eks see algas ikka sellest, et ma läksin sinna grupi ette ja rääkisin mis ma õigeks pidasin, ega kogemusi ju ei olnud.*

Osa intervjueeritavaid on arvamusel, et raamatukoguhoidja peab oma oskuste piires koolitustega tegelema ja mitte endas kahtlema. R4 *Ma arvan et raamatukoguhoidja peab suutma õpetada teist inimest, vähemalt seda, mida ta ise oskab /.../ ei tohiks karta või arvata et no mis õpetaja nüüd mina olen. R3 Mina olen seda meelt, et raamatukoguhoidja ikkagi peab oskama aidata. Koolitajatest enamus on õppinud koolituste läbiviimisel oma kogemustest: R1 /.../ ise ma koolitust ei saanud kuskilt. Pigem oli see nagu varasem tööpagas ja lähtusin nende koolituste korraldamisel nendest nõ enim levinud probleemidest, mis inimestel olid ja mis võiks selle sihtgrupi vajadustega sobida.*

Raamatukoguhoidjal on vaja ise koolitustel käia, leiavad kõik intervjueeritavad. R4 *Aga hea on ikkagi teada erinevaid asju /.../ mida läheb tööalal tarvis. /.../ isegi kui sa arvad, et sa sellest*

tead, siis sa õpid alati midagi juurde. R1 /.../eks igaüks peab ise tundma, kui tugev ta selles on... kuna elanikkond on vananev, siis on ka raamatukogu töötajad vananevad ju tegelikult /.../ peab ennast hoidma nende asjadega kursis, siis on võimalik ka teisi koolitada. R3 koolitusest muidugi ei ütleks ära, ilmselgelt, kui keegi veel suuremalt õpetaks. R2 /.../ aga ma ei tea, kas mul oleks neile jätkukoolitusel midagi õpetada. Ma arvan, et ma peaksin ise jälle juurde õppima. Kasulikuks peetakse maakonna raamatukoguhoidjatele keskraamatukogude korraldatud õppepäevi. Üks intervjuueritav ütleb, et raamatukoguhoidjad võiks rohkem oma soove avaldada: R2 /.../ ma vajaksin lisakoolitust küll, võibolla just selle koha pealt, et kui tulevad sellised probleemid nende ID kaartidega näiteks...ma sooviksin rohkem osata tehnilist poolt /.../ oleks vaja olnud koolitust e-riigis asjadega tegelemisest, oleks olnud palju lihtsam. R4 /.../ mina näiteks olen küll teinud ettepaneku, et võiks; kas mitte regulaarselt ei küsita, et millist koolitust me tahame? /.../ peame elementaarseks et kõik oskavad – ah küll need raamatukoguhoidjad teavad, aga mõni ei ole vaadanud, küsinud. See võiks väga hea tulla kokku ja vaadata.

Osa raamatukoguhoidjatest arvavad, et keskealised ja vanemad raamatukoguhoidjad ei tunne end arvutikoolitajana väga kindlalt. Puuduvad arvutialased kogemused, pole saadud koolitust või arvatakse piisavakas tööalase arvutiprogrammi kasutamise oskust. Sagedasem põhjus on huvi puudumine, arvutikoolitustega tegelemist ei peeta oluliseks.

Enamus koolituste läbiviijaid on ise õppinud oma töökogemustest. Tuntakse ebakindlust, kui pole ise koolitamiseks vastavat koolitust saadud või on sellest mitmeid aastaid möödas ning esinemisjulguse või kogemuste vähesuse tõttu. Isikuomadustest oleneb, kas julgetakse esineda inimgrupi ees, osale raamatukoguhoidjatele see sobib hästi, teistele mitte. Sobiva töötaja koolitajaks leidmine on suures raamatukogus lihtsam, väiksemates peaks iga raamatukoguhoidja õpetama vähemalt oma oskuste tasemel. Kõik koolitajad on õppimise suhtes positiivsed ja osa intervjuueritavaid kinnitab, et vajaksid ise arvutialaseid koolitusi, et raamatukogus koolitustegevusega jätkata. Teisi saab koolitada, kui ise asjaga kursis ollakse. Arvati, et maakonna keskraamatukogule tuleb rohkem oma koolitusvajadusest teada anda. Koolitusi tuleb kogukonnale julgemalt välja pakkuda, huvilised ei tule ise soovi avaldama.

- **Kogemused seenioride koolitamisel**

Seeniore pole vaja kohelda teisiti, kui nooremaid õppijaid, kuid koolitajate kogemuste põhjal võib järeldada, et on mõned erisused, mida arvesse võtta võiks. Koolitusi korraldanud raamatukoguhoidjate sõnul ei ole vanus takistuseks arvuti õppimisel. Olulisem on siin inimese aktiivsus, uudishimu ja motivatsioon. Seeniorid õpivad aeglasemalt kui noored ning vajavad kordamist, arvavad intervjueeritavad. *R5 Vanemad inimesed on muus osas nagu nooredki, vaid õppimises pole ehk nii kiired. R4 /.../ inimesed liiguvad erinevas tempos /.../ mida me olemegi oluliseks pidanud, on see kordus. /.../ Aga muidugi me ütleme inimestele, et nad peaksid raamatukogus või kodus seda veel kord läbi proovima. Ja alustame jälle sellest samast ja nad ütlevad et midagi pole meeles, aga midagi ikka on. Koolitusele tulnud on erineval tasemel, seetõttu on neil õpitava suhtes erinevad ootused: R1 Kui õpetada wordis kirjutama, siis on väga erineva tasemega inimesi. Ühele tuleb õpetada suurtähe tekitamist, edasi-tagasi liikumist, sõnavahed, väga oluline on rääkida salvestamisest. Mõnda ei huvitanudki kirjutama õppimine. Täheledatakse eakamate inimese suuremat pühendumist arvutioskuste omandamisel: R4 /.../ noorem võib oma arengut ise takistada, sisendades endale oma saamatust, samas eakas inimene rahulikult kaasa mõeldes ja tegutsedes liigub õppeprotsessis edasi /.../.*

Üks intervjueeritav seab esile õppija tahet ja koolitaja avatud olekut: *R1: Ma arvan et tal on vaja sellist pikemat aega ja rahulikumat seletamist. Kui inimesel on tahe olemas, siis tegelikult ma arvan, et seal ei ole takistusi, kui inimene ise ei sea neid. /.../ vanemaealiste ja eakate inimestega suhtlemisel ja ka koolitamisel, endal peab olema hästi avatud ja sõbralik olek. Ja need inimesed tulevad väga hästi kaasa, kui neil on sisemine soov olemas, siis natuke nagu selle avatud ja positiivse hoiakuga veidike julgustada, siis see koostöö sujub päris hästi. R4 /.../ tahavad ikka täpselt sedasama mis, eelmine kord. Et juba on natuke ära läinud meelest ja kolmas kord on nad kodus ikka natuke proovinud ja sellest on kasu olnud. Aga see on ka kõik selline julgustamine. Et nüüd, kui ta juba kolmas kord ütleb - ahhaa, ma mäletan/.../.*

Koolitaja peaks siiski valmis olema arvestama võimalike füüsiliste ja vaimsete eripäradega, mis vanusega kaasnevad, nagu kuulmislangus ja unustamine: *R1: /.../ on juhtunud, et grupis on üks*

või mitu inimest, kes ei kuule nii hästi /.../. R2: /.../ nad unustavad ära. No need inimesed, kes tulid teist korda sellele algkoolitusele, kes eelmisel korral olid tegelikult päris selgeks juba saanud, ütlesid, et /.../ nad on juba ära unustanud ja nad tahaksid meelde tuletada.

Rahulik, aeglane tempo ning keskendumine teemale on kõikide intervjuus osalenute tähelepanekul olulisemad aspektid, mida seniore koolitades silmas pidada. Õppijana on vanemad inimesed püüdlikud: R4: Olen tähele pannud, et vanemaid inimesi peab väga hoolega suunama keskenduma. /.../ erinevaid värve ja elemente ühel leheküljel, see on raske ja sellega peab arvestama /.../ ei ole kuskile kiiret. R5 nad kirjutavad ju kõik ilusti üles oma salasõnakased ja igakord oli erinev teema. Kui eelmine kord ei jäänud meelde, siis kordasime, nad küsisid üle /.../.

Vanem inimene võib koolitusele tulla soovist suhelda: R3 /.../ oligi ilmselt selline suhtlusvajadus ja sellele tüdrukule (vabatahtlik nõustaja – A.L.) seal pool oma elu rääkis ära, nagu ikka, /.../ järgmine kord ta tuligi /.../ tegelikult ta tahtis rääkida, mis tal vahepeal elus toimunud on. Arvutist on oluline abi suhtlemisvõimaluste loomisel: R3 /.../ tal oli ka facebook ja skaipimist nad näitasid talle /.../ selline suhteküsimus ka /.../, et kas te meile koju ka tulete, siis mina ütlesin /.../ et teeme ikka, et siin raamatukogus.

Õpetamine pole raske, peamine on õppijat julgustada kartusest tehnoloogia ees üle saama: R2 /.../ inimesed on erineva õppimisvõimega ja nad kohutavalt kardavad seda arvutit, /.../ on hästi oluline maha rahustada, hästi rahulikult neisse suhtuda ja rääkida rahulikult. /.../ tuleb julgustada, et pole midagi, kui praegu kohe ei tulegi välja, et arvutit ei anna tuksi keerata. Et ei pea kartma. R4 /.../ õpetamises ei ole midagi rasket, sa istudki tema kõrvale /.../, sul pole kuidagi vaja näida hirmus tark, ja seleta ära niimoodi lihtsalt, /.../ et võtad ja räägid kui tuttavale toredale inimesele. Koolitajad märgivad, et neile valmistab rõõmu vanemate inimeste tänulikkus: R1 /.../ rõõmustavaid hetki vanemaealiste inimeste puhul on just see, et kui nad õpivad midagi selgeks või saavad lahenduse mingile probleemile, siis nad on tohutult tänulikud, see on külg, mis sihtgruppi eristab tavakasutajast. R2 inimesed on tänulikud, nad on tänanud ja tagasiside on see ja selles mõttes, et neil on seda vaja /.../ nad on saanud koolitusel osaleda ja teadmisi saanud.

Vanemad koolitustest osavõtjad või raamatukogu arvutite kasutajad jäävad eredamalt meelde: R4 *Kõige eakam meil arvutit kasutamas on 80-aastane , keda aitame veidi pankka sisenemisel, edasi toimetab ta juba ise. Ta palub ka üle vaadata pärast, kas kõik on ikka korras. Meie vaatame üle, kas ta ilusti on välja logitud, muidu surfab ta internetis ikka ise. R1 /.../ üle 80-ne arvutikasutaja, kellel vahetevahel on tarvis suhelda võõrsil elava tütreaga. Kui postkast oli kujundust muutnud, oli vaja kõik otsast peale selgeks õppida /.../. See on nii, et sa juba tead, et sa pead järgmine kord kõik selle sama asja uuesti rääkima, aga kui inimene jõuab oma soovitud lahenduseni, /.../ on valmis enda poolt panustama, mitte et tehke mulle see asi ära, on valmis kontrollitud keskkonnas püüdma, /.../ siis tänu samamoodi südamest /.../.*

Mitme raamatukoguhoidja arvates ei sea vanus õpetamisel raame .Mõnede vanusest tingitud eripäradega tuleks koolitajal arvestada. Seeniorid, kes koolitusele tulevad, on erineval tasemel, kuid kõik nad vajavad õppimisel rohkem aega ning kordamist, kuna õpitu ununeb. Õppeprotsess sujub rahulikus, aeglasel tempos ja keskendumisele orienteeritud. Koolitaja suhtumine peaks olema avatud, sõbralik ja julgustav. Positiivne hoiak mõjub hästi eakama õppija motivatsioonile koostööd teha. Arvuti õppimisel on olulised õppija aktiivsus, uudishimu ja motivatsioon, mitte vanus, arvavad koolitajad. Eakamad arvutikasutajad või koolitusel osalejad on 80-aastased. Koolitusele võib eakas inimene tulla ajendatuna soovist suhelda. Vanemad inimesed on koolitusel osalemise võimaluse eest tänulikud.

- **Raamatukogude roll**

Raamatukogudes võiks aega ja inimressurssi paindlikult kasutada, et inimeste soovile digitaalseid oskusi arendada paremini vastata: R1 /.../ *et inimesed saaksid endale vajaliku lahenduse, olgu siis grupi või individuaalkoolitusi, lihtsalt organiseerima paremini inimesi ja ajalist ressursi, ei peaks nii tihti soovijaid tagasi saatma, /.../ kui üks inimene on letis, ei saa võtta endale ette poole tunnulist juhendamist. /.../ paindlikkus võibolla, et märgata inimeste vajadusi ja tulla poolele teele vastu.*

Võimalustest raamatukogus digitaalset kirjaoskust arendada tuleb kogukonda teavitada: *R4 Ma arvan, et kui on mõte kedagi koolitada, ükskõik keda siis - nooremaid, vanemaid - või erialati kedagi, siis tuleb seda ikkagi pakkuda. Ma muidugi ei tea, kuidas on väiksemates raamatukogudes, ma millegipärast ei usu, et astub sisse 60+ inimene ja ütleb, et kas sa oled nii kena ja hakkad mulle nüüd neid arvutitunde andma, inimesed ei julgegi võibolla. Raamatukoguhoidja kindlasti ütleb, et hea küll, ma tõesti võin sind õpetada, aga seda võiks pakkuda välja, anda teada, et me teeme seda.*

Arvutikoolituste pakkuja rolli osas on üks intervjuus osaleja skeptiline. *R3 /.../ iga kingsepp jäägu oma liistude juurde, vastavalt sellele, kuidas raamatukogud muutuvad /.../ Ameerikas, seal on eriti see töötamine /.../ ma arvan, et me ei pea teiste tööd ära võtma. Aja möödudes uued põlvkonnad ei vaja arvutit kasutama õppides raamatukogu abi: R3 Kindlasti see roll on olemas ja üks kõik areneb ja muutub nii kiiresti...ma arvan, et see asi (digitaalne lõhe A.L.) kestab kuskil 10 aastat, siis /.../ see põlvkond, kes /.../ on tööl ju olnud arvutid, tal nagu seda abi vaja ei ole vast, praegused 40- sed. Teise osaleja arvates raamatukogu roll arvutikoolituste pakkujana võiks veelgi laieneda. R2 /.../ raamatukogus võiks õpetada ka kõiki teisi, mitte ainult vanemaealisi, kasutama arvutit /.../ paljud raamatukoguhoidjad näevad seda mingisuguse lisakohustusena /.../ ollakse hästi palju vanas kinni /.../.*

Vanemaealistele infootsingu koolituste vajaduse osas on üks intervjuueeritav kõhklev: *R3 Seda vajadust ma ei oska öelda, et kas neil on seda vaja või ei ole /.../ just noorena on ju see töö koostamine, samas kui keegi individuaalselt otsib millegi kohta materjali /.../ näitame kuidas otsida /.../ meie kasutame Urramit, et ise broneerida ja reserveerida teavikuid. Rõhutatakse noortele infootsingu õpetamise vajadust R3 /.../ meil on plaanis teha siia arvutiklass /.../ kus siis saab ka, ütleme just see noorte infootsingu pool /.../ koolitusi nende jaoks.*

Intervjuueeritavad on seisukohal, et raamatukogul peaks olema peale raamatute laenutamise rohkem ülesandeid. Raamatukogud peaksid arvutit kasutamise ja koolituste võimalustest rohkem teada andma. Raamatukogu huvides on oma tegevuses inimestele vajalik olla ning see nähtavaks teha: *R2 /.../ raamatukogu roll ainult raamatuid laenutada ja tutvustada, seda on vähe /--- /raamatukogud peaksid rohkem teadvustama inimestele, et arvutid on raamatukogus olemas.*

Rollid on laienenud. Lisaks laenutamisele koolitaja roll ja juba praegu ka sotsiaalne roll /.../. R4 /.../ raamatukogu ei ole ainult see, et tuled ja vahetad raamatud ära, vaid peab andma teada, et sellist asja (arvutikoolitust) saab ka. Või minupoolest kasvõi uksele silt panna, mina küll paneksin – kui teil on arvutialaseid /.../ muresid, soovite e-riiki, kirjakasti või pankka, oleme abiks /.../ Kui teil tekib probleem sellel ja sellel teemal, palun pöörduge raamatukogusse /.../ Ma pean ju olema kogu aeg inimeste jaoks saadaval, nähtaval ja vajalik, et inimesed teaksid, et ma võin tulla raamatukogusse /.../võibolla on minu enda huvi see, et teavitada, et siit saab niisugust abi /.../.

Raamatukoguhoidjad arvavad, et edaspidi võiks veel paremini koolitaja rolli esile tuua, et inimesed saaksid arvutialaseid teadmisi täiendada raamatukogus igapäevaselt. Vajalik oleks ka inimeste vajadusi märgata ning leida võimalusi abi pakkumiseks, selleks raamatukogus inimressurssi ja aega leidma. Enamus raamatukoguhoidjatest leiab, et arvutialased koolitused on kogukonnale vajalikud, ent esineb ka skeptilisemaid vaateid, mis peab traditsiooniliste ülesannete juures püsivust olulisemaks, näiteks seatakse esile noortele infootsingu õpetamise roll. Raamatukogu enda huvides on olla kogukonnale vajalik ning teada anda, mida on pakkuda, arvavad raamatukoguhoidjad.

4.3 Arutelu

Käesoleva uurimustöö käigus sooviti teada saada, kuidas aitavad raamatukogud kaasa vanemaealiste ja eakate toimetulekule kaasaja infoühiskonnas. Käesoleva uuringu kontekstis oli uuringusse kaasamisel määrav kriteerium osalejate kogemus vanemaealistele ja eakatele arvutialaste koolituste läbiviijana.

Raamatukogud pakuvad infotehnoloogia kaudu tasuta ligipääsu internetile, võimaldades kõikidele elanikele võrdselt info kättesaadavuse (IFLA Internet... ,2014). Sageli vajatakse abi toimingutes, mis eeldavad mingi kindla riistvara olemasolu (arvuti, printer, skanner, ID luger, koopiamasin) mida koju ei soetata, samuti tuntakse end neis toimingutes ebakindlalt. Fotode väljaprintimist arvutist või pikema teksti väljatrükki soovivad sageli just eakad inimesed, kuna

kodus neil puudub vastav riistvara. Raamatukogus arvutitele ja internetile ligipääsu peavad seniorid väga oluliseks, kuna sageli ei ole võimalik ise IKT vahendile või interneti püsiühendusele kulutada, mõnes piirkonnas hindab seda eelkõige toimetulekuraskustes ja/või muukeelne elanikkond. Tungiva vajadusena on nähtud mitte-eestlaste Interneti-alast koolitamist tulevikus (Kalvet & Kalkun, 2002). Internetile ligipääsu on alates 90-ndatest käsitletud kui võtit paljude sotsiaalsete probleemide lahendamiseks (Stevenson, 2009). Vananev elanikkond hakkab tulevikus üha rohkem sõltuma arvutitehnoloogiast, interneti kasutamist on nimetatud vanemaealistele lausa hädavajalikuks abinõuks iseseisvuse säilitamisel ja võimalikult kaua ise hakkamasaamisel (McMellon & Schiffman 2002, Morris 2007 kaudu).

Raamatukogus osutatakse igapäevaselt soovijatele arvutite kasutamisel abi ja nõustamist, juhendatakse info otsimisel ning e-teenuste kasutamisel. Vanemaealistele ja eakatele valmistab sagedamini raskusi ID kaardiga toimetamine või vajavad nad tuge sisselogimisel. Mitu raamatukoguhoidjat märkisid, et inimesi, kes üldse ise pole varem interneti kaudu (panga)teenuseid kasutanud, tuleb (linna) raamatukogus ette harva. Siiski, kui ollakse arvuti kasutaja, kodus ei olda alati kindel õiges toimimisviisis. Võimalik, et inimene saab kodus hakkama igapäevaste toimingutega arvutis, ent vajab abi näiteks digitaalallkirja andmisel või muus. Sel juhul tullakse raamatukogu arvutit kasutama, et vajadusel abi küsida. Näitena üks intervjuueeritav (R6) märkis, et kogukonnale olulisele ühiskondlikule petitsioonile anti raamatukogus aktiivselt digiallkirju. Vahel vajatakse väikest meeldetuletust või keerulisena tunduvast kohast edasi aitamist ja edasi saab inimene iseseisvalt hakkama. Vanemas eas inimest võib heidutada vähimigi kõrvalekalle harjumuspärasest, kui muutunud on veebilehe kujundus või vahetatud raamatukogus töölaua taustapilt, seega on pelgalt juhendaja kohalolu kliendi julgustamisel vajalik. Raamatukoguhoidjal on tähtis roll kasutajaid juhendades. Varasemates uuringutes on selgunud, et kasutajatoe puudumist märgitakse olulise takistusena infotehnoloogia kasutamisel (Vuori 2008, Morris 2007, Randver 2005).

Abi osutatakse ka neile, kes ei oska või ei soovi arvutit kasutada või on oskused vähesed. Põhjused, miks ise arvutit ei kasutata võivad olla erinevad, näiteks puudub täielikult huvi või ei nähta vajadust, lähedased on seni aidanud. Peamised e-kirjaoskuste omandamise barjäärid vanemaealistel ja eakatel on huvi puudumine, hirm uue tehnoloogia ees, juurdepääsuvõimaluse

puudumine, IT oskuste ja kogemuste puudumine, tehnoloogia hind, ebaturvalisus ja terviseprobleemid (Morris, 2007). Oskusteta kasutajate soovi kohaselt tehakse vajalik toiming tema eest ära, mis säästab teenindaja ja kliendi aega. Panga- ja muudes vajalikes tehingutes usaldatakse raamatukoguhoidjat, kui enda IKT kasutamise oskused on piiratud või puuduvad. Vastupidiselt enamuse hoiakule arvutiabi pakkumise määra osas esineb ka vastupidine arvamus, et pangatoimingutes peab hoiduma sellisest abistamisest, kus inimese eest tehakse toiming ära. Ühe intervjueeritava sõnul linnaraamatukogus sel viisil toimida ei tohiks ehkki maaraamatukogudes nii tehakse. Põhjendusena toob ta välja isikuandmete kaitse ja võimalikud kliendipoolsed kahtlustused. Teisalt on soov inimest suunata võimalikult ise toime tulema ja selleks oma oskusi arendama. Abivajaja suunatakse panka, kus vajadusel klienti koolitatakse.

Kui mujal maailmas on raamatukogude arvutid vahendid töö otsimisel (ICT use and... ,2013), siis käesolevas uuringus see ei avaldu ehk töö otsimise või sellekohase õpetuse saamise eesmärgil vanemaealised ja eakad raamatukogusse ei pöördu. Võimalik, et abi on piisavalt töötutele pakutavate koolituste näol (Vaikijate... ,2012). Stevenson (2009) märgib, et need, kelle jaoks on ligipääs kõige vajalikum, ei pruugi soovida seda kasutada. Tööelu kestab tulevikus praegusega võrreldes kauem. Seetõttu on oluline elukestva õppe raames arendada ühiskonnas toime tulemiseks vanemaealiste digitaalset kirjaoskust (Rosenblad, 2014: 154). 50+ on vanus, kus inimene on tööealine, kuid arvutioskuste puudulikkuse tõttu tööturult kõrvale jäänud (Vaikijate... ,2012).

Infotehnoloogiaseadmete osas vajavad seniorid sageli abi, samas selgus intervjuudest, et seadme omanikuks saamine tekitab huvi seda kasutada. Tänapäevaks on üha rohkem vanemaealisi ja eakaid soetanud koju arvuti või on lähedased selle muretsenud. Kas tegu on uue või pruugitud IKT vahendiga, ikkagi vajab vanem inimene selle kasutamise osas nõustamist või abi. Intervjueeritavad märkisid, et arvuti olemasolu või selle soetamise plaan motiveerib oluliselt seniorite huvi tulla koolitusele. Ka digitaalsete oskuste omandamisel ja kinnistumisel on suurem potentsiaal neil, kel võimalus kodus iseseisvalt harjutada ja koolitusel õpitut kinnistada.

Osad suuremad raamatukogud pakuvad IKT vahendite kasutamise õppimiseks koolitusi, lahendades abivajaja küsimused kas omal jõul või väljaspoolt kaasatud vabatahtlike abil. Mõni

raamatukogu pakub tutvumiseks e-lugereid ja tahvelarvuteid, et inimestele selliseid võimalusi tutvustada ja kasutuskogemust pakkuda. Rahvaraamatukogud kui olulised kogukonnakeskused võiksid kiiresti muutuvast ühiskonnas pöörata suuremat tähelepanu oma lugejate toetamisele uue tehnoloogiaga toimetulemisel (Talihärm, 2014). Kahjuks raamatukogude vahel valitsev digitaalne lõhe tähendab erinevaid võimalusi kogukondadele pakutavas. Kuna infotehnoloogia areneb väga kiiresti, ei ole raamatukoguhoidjad uuemate võimalustega ning nende paljususega alati kursis. Ühe intervjueritava sõnul nende raamatukogus käivad gümnaasiumiealised noored vabatahtlikuna seniore nõustamas. Meedias on jagatud sellise ettevõtmise elluviimiseks suuniseid (Talihärm 2014).

Koolituste korraldamisele on eelnenud arusaam selle vajalikkusest kogukonnas, mis on selgunud osalt igapäevast abi osutades või infoühiskonna digitaalse lõhe probleemi teadvustades. Enamus intervjueritavaid nimetasid koolituse korraldamise ajendina ka isiklikku huvi, mis väljendab huvi koolituste läbiviimise ja infotehnoloogia, aga ka raamatukoguteenuste kaasajastamise vastu. Intervjueritavate räägitu põhjal püüti selgitada, keda nad otseselt koolitust planeerides silmas pidasid. Paljude intervjuude osas tõusis esile, et koolitus oli esialgselt mõeldud senioritele, kuid välja pakuti see arvuti algkoolitusena või muul moel.

Ehkki vaikimisi on eesmärk kaasata vanemaid inimesi, ollakse samas avatud kõikidele soovijatele. Algkoolitusena välja reklaamitud üritusest võib igäüks järeltada oma oskuste põhjal, kas osaleda. Kui pakutakse arvuti algkoolitust, siis võime arvata, et sinna võiks tulla ka töötavad inimesed, kellel seni pole arvutikasutamise õppimiseks võimalust olnud. See, et koolitustele tulid enamuses just eakad näitab, et neile on arvutialane koolitus vajalik ja neil on selle vastu huvi. Teisalt võib arvata, et vanemaealiste huvi pole väiksem, kuid koolitustest osa võtmist takistavad töökohustused. Eestis on väga kõrge vanemaealiste ja eakate tööhõive (Vaikijate... ,2012). Mitmed koolituse aspektid vastasid või sobisid paremini just eakatele inimestele, näiteks toimumise aeg. Koolitusest osavõtt eeldas vaba aja leidmist argipäeval, mistõttu töötavad inimesed koolitusest osa võtta ei saanud. Päevane aeg ei sobi ka vanemaealistele, kes töötavad. Seega võis vanemaealine töötav inimene jääda ilma arvutikoolitusel osalemise võimalusest. Täna on vanemaealised juba saanud aru interneti ja arvutioskuste vajalikkusest ühiskonnas

toime tulemiseks (Vaikijate... ,2012). Samas, nagu näitab SHARE uuring, on digitaalsed oskused kesised just selles eagrupid (SHARE, 2015).

Osade intervjuueeritavate vastustest ilmneb, et esimesi koolitusi kavandades ei oldud päris kindlad, et vanemaealised ja eakad koolituse vastu huvi tunnevad. Ühiskonnas on laialdaselt levinud hoiak nende eagruppide arvutipelgusest, osaliselt võib siin ilmned ka hoiak, et vanemaealised ja eakad saavad ilma internetita hakkama. Ühel koolitajal oli kogemus algkoolitusega, kuhu oodati tööealisi, kuid osalema tulijad olid enamuses eakad ja vähem vanemaealisi. Koolituste vastu tunti aktiivset huvi, kui neist oli teavitatud. Mitme intervjuueeritava kirjeldatud situatsioonid kinnitavad seda, samuti asjaolu, et esimesel korral koolitust välja pakkudes ei olnud kõiki soovijaid võimalik vastu võtta. Esmase koolituse läbinud panevad end sageli võimalusel kirja ka järgmisele kursusele, mis on ilming huvist oma oskusi arendada.

Koolitustele registreerunute osakaal kaldub pigem eakate kasuks, nagu ilmnes mitmest intervjuust. Mõne juhtumi põhjal seda rühmakoolituste osas otseselt esile ei tulnud, kuid individuaalkoolitused ja nõustamised toimuvad samuti suures osas eakate osalusel. Siit nähtub, et selle eagrupi vajadused võiksid raamatukogude poolt pakutava arvutialase abi osas enamgi tähelepanu pälvida.

Uuringust selgub, et pigem ei antud teada sihtgrupi vanusemäära. Põhjenduseks tõi üks intervjuueeritav, et neil olid alguses küll koolitused välja kuulutatud senioridele või eakatele, kuid nende kogemused on näidanud, et vanust määratleda pole vaja. Võimalik, et kogemus on mõjutatud ühiskonnas valitsevast noorusekultusest ning inimestele ei meeldi, kui neid lahterdatakse vanema elanikkonna hulka (Vuori, 2008). Määravaks teguriks võis olla ka see, kuidas koolitust välja pakuti – kui lisati foto, kus nähtaval arvutiõppijad, kes pole enam noored, võis sihtgrupp leida kinnitust, et pakutav on neile sobiv.

Määratletud vanusegrupile (50+ või seniorid) suunatud koolituse eelisena võib välja tuua, et inimesed, kes on seni arvanud, et nende eas arvuti õppimine ei sobi, sest internet on noorte jaoks ja tuntakse end selle kasutamiseks liiga vanana (Vuori 2008, Morris 2007). Seda kõhklust uue tehnoloogia suhtes võib käsitada kui *``second digital divide``* ehk digitaalse lõhe teine tasand (Hargittai 2002, Morris 2007 kaudu). Nähes omavanustele suunatud üritust, mõeldakse – miks

mitte osa võtta (*R4*). Ajendiks võib olla uudishimu või ka tahe end proovile panna, võttes millegi uue õppimist väljakutsena. ALA suunised rahvaraamatukogudele soovitavad kaaluda spetsiaalselt eakatele suunatud arvuti- ja internetikursuseid, et arvestada vanusega seotud kognitiivseid, füüsilisi ja sensoorseid muutusi (ALA suunis 5.7: 211).

Vanemad inimesed võivad meelsasti tulla üritusele, kus on nende eakaaslased, suhtlemisvajadusest. Raamatukogud on kogu maailmas populaarsed seenioride kohtumis- ja suhtlemispaigad (Aabø et al 2010: 26). Raamatukogu koolituskeskkonnana on seenioridele sobiv tuttavlik koht, kus on harjutud käima. Paljud eakad kasutavad võimalust tulla kodust välja teiste omaealistega kohtuma ja suhtlema. Kaasajal räägitakse üha enam raamatukogu muutumisest suhtluskeskkonnaks ja ajaveetmise kohaks ning elukestva õppimise toetajaks. Arvutialased infokoolitused sobivad raamatukogu juurde ja võivad edukalt neid funktsioone ühendada. Raamatukogu on sobiv keskkond õppimiseks, kuna pole ülearust kiirustamist, võib uuesti tagasi tulla ning õpitu üle korrata. Raamatukoguhoidjaid peetakse usaldusväärseiks ning julgetakse paluda tuge või tunnistada oma abitust. Intervjueeritavad märkisid eakate kohatist aeglasemat edasiliikumist õppimisprotsessis, kuid vanus ei ole takistuseks digitaalsete oskuste omandamisel.

Koolitusi viiakse läbi rühmakoolituse, individuaalkoolituse ja nõustamise vormis. Mõnedes raamatukogudes on leitud ürituse ilmestamiseks nimetus, mis ei rõhuta väga õpetamise momenti. See on ka arusaadav, kuna sõna *koolitus* iseenesest võib seostuda liialt teadmiste kontrollimisega, mistõttu vanemad inimesed võivad lüüa kahtlema oma soovis arvutioskusi omandada. Ürituse pealkirjastamine *konsultatsiooni* või *nõuandmisena*, on täiskasvanud õppijale vastuvõetavam. Samas võib tegu olla sisuliselt koolitusega või nõustamisega, seisnedes eesmärgipärasel tegevuses digitaalsete oskuste arendamise suunal.

Varasemates uuringutes (Kalvet & Kalkun, 2002) on leitud, et need, kes näevad internetti enda jaoks otsese vajadusena ja mõtestavad vastavalt oma tegevust, muutuvad aktiivseteks kasutajateks, teised aga mitte. Isiklikku kasu võidakse näha Interneti teel pangaülekannetes, sellega hoitakse maakohtades sõiduraha kokku (maakohtades on paljudel püsimaksekorraldus või arveldatakse sularahas), pangakontost ülevaate saamises; mõne soodsa reisi leidmises; arstilt retsepti saamises Aastakümme tagasi leiti, et on inimrühmi, kes näevad arvutit ja internetti kui

endasse mittepuutuvat ega lase harjumuspärasesse ellu muutusi, siis võimalik, et nüüdseks on need inimesed avastanud enda jaoks interneti suhtlusvahendina. Internet võib olla kõitev ka suhtlusvahendina, võimaldades sidet erinevate põlvkondade vahel (Ibid). Üks intervjueeritav tõi esile infotehnoloogia võimalused lähedastega sidet pidada, ning paljud seniorid on motiveeritud arvutit õppima, et hakata kasutama sotsiaalmeediat. Suhtlusvõimalused ning ühiskonnaelus osalemise aktiivsus sõltuvad tänapäeval üha enam erinevatest info- ja kommunikatsioonitehnoloogia lahendusest ning nende kasutamise võimalustest ja oskustest (Aktiivse ... ,2013). Kui ühes varasemas uuringus (Siibak jt.) leiti, et vanemaid inimesi motiveerib eelkõige töö ja info, siis käesolev uuring näitab, et mitte vaid noored ei näe IKT kasutamises olulisena võimalust sotsiaalmeedia kaudu suhtlusvõrgustikku arendada. Kuigi infovajadused ja infoallikate kasutamise harjumused vananedes muutuvad on ka eakatel inimestel vajadus olla ühiskonda kaasatud (Asla, 2009). Infotehnoloogia vahendite kasutamine on eakate jaoks oluline vältimaks ühiskonnast võõrdumist (Vengerfeldt & Kalvet, 2008).

Oskuslikult valitud infokanalite kaudu teavitades jõuab teave sihtgrupini ja huvi on tegelikult suur. Pole tõenäoline, et ühes maakonna keskraamatukogus on huvilisi korraga mitme grupi jagu ja teises huvi puudub. Põhjused võivad peituda raamatukogu teavitustöö poolal. Intervjueeritavate tegevuskirjeldustes koolituste korraldamisega seoses ilmneb teavitustöö ja infokanalite valiku aspekt selgelt. Peamiselt teavitatakse koolituste toimumisest raamatukogu teadetetahvilil ja kodulehel. Raamatukogu kodulehelt eakad, kes arvutit ei kasuta, infot üles ei leia, kuid levib tuttavate ja pereliikmete kaudu. Raamatukogu uudiskirja kaudu info levitamine on tulemuslik kombineerituna suust-suhu teavitamisega. Kindlasti pannakse info alati üles raamatukogu kodulehele või sotsiaalmeediasse. Efektivseim viis vanemaealisi ja eakaid teavitada on kohaliku ajalehe kaudu, sel moel jõuab info ka suurema hulga inimesteni. Näitena ühes raamatukogus tundsid koolituse vastu huvi raamatukogu alalised kasutajad aga ka inimesed, kes enne polnud raamatukogus käinud. Lugenud ajalehest, et raamatukogus tehakse muidki tegevusi peale raamatute laenutamise, tekkis huvi kohale tulla. Koolituste korraldamine ja selle kohta info levitamine toob raamatukogule uusi kasutajaid (Holm, 2010).

Osalejad otseselt ei märkinud, et nad tajusid infokihistumist ühiskonnas, kuid on märganud, et ühiskond liigub selles suunas, kus info on enamasti kättesaadav veebis. Mitu intervjueeritavat

arvasid, et vanemaealised ja eakad saavad olulise info kätte traditsiooniliste meediakanalite kaudu, nagu televisioon, raadio ja ajalehe paberväljaanne. Mõne intervjueeritava arvates saavad seniorid hakkama ka arvutioskusteta, kellegi teise abi najal. Ühtlasi tõdeti, et vanemal inimesel on siiski parem ise toime tulla, kui paluda kedagi teist vajalikke toiminguid sooritama. Tulevikus hakkab vananev elanikkond veel enam sõltuma arvutitehnoloogiast, ning arvutioskused muutuvad hädavajalikuks ise hakkama saamisel (McMellon & Schiffman 2002, Morris 2007 kaudu). Raamatukoguhoidjate hoiakutest ilmneb osaliselt arvamus, et arvutioskused ei ole senioridele vajalikud sel määral, et ta ei saaks oskusteta hakkama. Samas ütlevad kõik intervjueeritavad, et toimetuleku eeldus on kellegi abi IKT vahendi kasutamisel. Ühe intervjueeritava väitel ei saagi tänapäeval rääkida info kättesaamise muutumisest raskemaks, sest võimalused on igaühe jaoks olemas, kuna raamatukogud pakuvad ligipääsu infotehnoloogiale ja internetile ning abi nende kasutamisel. Teadmine, et raamatukogud pakuvad selliseid võimalusi, ei pruugi olla siiski ühiskonnas üldlevinud.

Teenuste kättesaadavuse osas arvavad intervjueeritavad, et enamus teenuseid on muutunud veebipõhiseks ja vanematel inimestel on raskusi nende teenuste kasutamisel. (Infoühiskonna ... ,2013:9). Paljud vanemaealised ja eakad pöörduvad veebiteenuste kasutamiseks raamatukogu poole ja soovivad raamatukoguhoidja abi. Peamiselt abistatakse vajaliku info otsimisel ja vajalike veebiteenuste kasutamisel, milleks on peamiselt ID kaardi kasutamine, panga- ja finantsteenuste sooritamine, e-posti ja e- suhtlusega seonduv, sageneb *e-tervise* keskkonna kasutamise vajadus. E-teenustest peetakse sarnaselt Vuori (2008) uuringu tulemustele olulisemaks pangateenuseid. Suurem osa Vuori uuringus osalenutest olid seisukohal, et nad on sunnitud pangateenuseid kasutama. Käesolevast uuringust nähtub samalaadne olukord, kus kliendil oskuste puudumisel tuleb usaldada raamatukoguhoidjat, kui ei soovita ise õppida arvutit kasutama. Paljud Vuori (2008) uuringus osalenud nimetasid ebaõigluseks, et osa teenuseid on kättesaadavad vaid veebis. Käesolevas uuringus esines sarnaseid mõtteid, leitakse, et võiks jääda alternatiivseid võimalusi.

Tähelepanuväärne on, et vähe vajatakse abi tööga seonduvas: töö otsimisel, CV koostamisel. Mujal maailmas käivad raamatukogudes sageli tööd otsivad inimesed ning võiks arvata, et vanemaealised töötajaid kasutavad raamatukogude abi. Põhjendus, miks raamatukogus vastavat infot otsimas ei käida, võib olla vastava ametkonna, antud juhul Eesti Töötukassa tulemuslik töö

ja läbi viidavad koolitused, mis pakuvad arvutialast õpet (Vaikijate... ,2012). Samas on küsitav, kas töötu vanemaealine omab kodus ligipääsu arvutile või internetiteenustele, millist võimalust raamatukogud pakuvad.

Vanemaealiste ja eakate infovajadusi seostatakse iseloomulikult terviseinformatsiooniga (Case, 2007). Täna ühiskonnas valitseb tendents, et inimese tervis on tema enda teha ja peaks rohkem huvituma tervislikest eluviisidest, rõhuga haiguste ennetamisel. Kuna tulevikus on tervishoid paljuski veebiga seotud, siis oluline on vanemaealiste ja eakate digitaalset kirjaoskust arendada. Oluliseks võivad osutada valikuvõimalused spetsialisti või tema juurde pääsemise osas, arsti juurde registreerimine, diagnoos. Täna on Eesti elanikel võimalik vaadata e-tervise portaali sisenedes oma terviseandmeid, retsepte, diagnoose. Teadlikkus e-riigist ja selle kasutamise võimalustest ei ole vanemaealiste seas levinud. Sama võib üldistada suurele osale elanikkonnast, mis võib tähendada, et ametkonnad ei tegele piisavalt teavitustööga, mis uusi veebiarendusi tutvustaks. Varasemalt on tähelepanu juhitud, et ühtse struktuuriga info puudumist Eesti riigiasutuste internetikeskkondades ja juba olemasolevate projektide vähest reklaamimist (Kalvet & Kalkun, 2002) Raamatukoguhoidjad tunnevad end vahel ebakindlalt, kuna kiiresti muutuvate veebikeskkondadega või uute lahendustega ei suudeta kursis olla. Ehkki EL on rahastanud programmi, millega on plaan tõsta teadlikkust infoühiskonna võimalustest ja laiendada kasutuselevõttu (Infoühiskonna teadlikkuse... ,2015), ei jõua sellekohane info raamatukoguhoidjateni, kes võiks olla kogukonnas uute teenuste tutvustajad. Infotehnoloogiaid on Eestis käsitletud olulise vahendina kodanike demokraatlikku ühiskonda kaasamisel, kuid tähelepanu on pigem infotehnoloogilise infrastruktuuri loomisel kui kasutajate harimisel ja motiveerimisel (Runnel, 2010). Intervjueeritavate sõnul on vanemad inimesed nende õppimisvajadustega arvestamise eest väga tänulikud.

Raamatukoguhoidja roll on muutunud: Lisaks oskustele leida, hinnata ja korrastada informatsiooni nõutakse temalt tehnilisi ja teiste koolitamise oskusi (PULMAN tuleviku... 2003). Osalejatega läbi viidud intervjuudest selgub, et kuigi hinnatakse oma arvutioskusi rahuldavaks, peitub siin kõikide puhul kõhkluse moment- oskustest piisab vaid mingis kindlas ajahetkes, sest info ja tehnoloogia valdkonnad muutuvad nii kiiresti ning tänased oskused on homme juba pisut vananenud. Raamatukoguhoidja, kes on ju elukestva õppe propageerija, peab ka ise end pidevalt

uute teadmiste osas täiendama. Koolitamisega tegelejate sõnul sooviksid nad edasi areneda ning ühtlasi saadud uusi teadmisi edasi jagada. Esines arvamus, et kohati jäädakse ajale jalgu, kuna noori õpetatakse arvutit kasutama koolis ja nad teavad raamatukoguhoidjast rohkem. Raamatukogudes võiks hakata rohkem kaasama noori vabatahtlikena, nagu on ka tehtud mõnes raamatukogus. See aga võib tuua kaasa probleeme, kuhu panna piir professionaalse raamatukogutöötaja pakutava teenuse ja vabatahtliku töö vahel (Kontiainen, 2014).

Üldisemas plaanis nähakse, et võib esineda huvi ja oskuste vähesust raamatukoguhoidjate seas. Samuti on e-keskkondade uuendustel mõneti keeruline silma peal hoida ja kursis püsida. Peamise maakonna raamatukoguhoidjate koolitajana nähakse keskraamatukogu. Pigem peaks algatus koolitusteemade osas tulema raamatukoguhoidjatelt, leitakse, kuid samas on arvutialane süvendatud huvi vähesel osal töötajaskonnast. Osad intervjueeritavatest arvasid, et algkoolituse tasemel arvutiõpet võiksid raamatukogud pakkuda. Samas seati aga ühe intervjueeritava poolt kahtluse alla raamatukoguhoidjate pädevus algkoolituste läbiviimiseks, mis eeldab spetsiifilisi õpetamise oskusi.

Uuringust selgus, et raamatukoguhoidjad ei tunne end alati kindlalt koolitusi pakkudes, kuna digiühiskonna tempokas areng nõuab teadmiste pidevat täiendamist. Ühelt poolt peaks raamatukoguhoidjad ise huvituma ja otsima koolitusvõimalusi, teisalt, nagu selgub käesolevast uuringust, ilmneb ka senioride suur huvi koolitustel osaleda alles pärast selliste väljapakkumist. Käesoleva töö autori arvates võiks raamatukogudes arvutikoolitustesse kaasata kogukonnaliikmeid ja teisi organisatsioone, ühendades vanemaealiste või eakate huvid arvutioskusi arendada e-riigi teenuste tutvustamisega, terviseinfo otsimise näiteks klubilise tegevusega. Rühmakoolituste korraldamine võiks senioridele olla huvipakkuv just kooskäimise ja ajaveetmise põhjusel. Ehkki intervjueeritavad on leidnud, et suurem kasutegur omandatud teadmiste kontekstis on individuaalkoolitustel, oleks rühmakoolitusi kavandades rohkem avastamata võimalusi seniore infoühiskonda kaasata. Uuringust selgus, et rühmakoolitustel valitseb sundimatu õhkkond, üksteise toetamine õppeprotsessis ning eakad naudivad suhtlemist ja koosolemist.

Digitaalne lõhe pole kaugeltki lõppenud ning vaja on senioride kui tänaste ja tulevaste klientide heaks ka raamatukoguteenuseid uuendada. Pensioniea tõstmine tulevikus toob vajaduse ühiskonna arengutega sammu pidada, olla sotsiaalselt kaasatud (Vaikijate... ,2012). Uute uuringutulemuste valguses on arvutioskusteta eelkõige vanemaealised (SHARE, 2015). Käesolevas uuringus selgus, et koolitustel osalevad pigem eakad, kuna nad pole tööga seotud ja neil on aega päevasel ajal raamatukogu koolitusel osaleda. Vanus pole takistuseks arvutioskuste omandamisel, nagu selgub uuringust, on koolitusel osalenud 80 –aastased õppijad, kes on aktiivsed ühiskonnaliikmed. Ühiskonnas osalemine, tööhõive ning elukestev õpe eeldavad olulise strateegilise tegevusena arendada võtmepädevusi ehk arvutioskusi (Aktiivsen... ,2013) ning raamatukogude koolitustegevusel on täita oluline roll.

Digitaalset lõhet võib vaadelda infoühiskonna keskse ja olulise probleemina, teisalt nähakse seda ka kunstlikult tõstatatud probleemina (Kalvet & Kalkun 2002, Stevenson 2009). Käesolevast uuringust selgub, et tehnoloogia mittekasutamine halvendab inimeste toimetulekut (Eesti Infoühiskonna... ,2013) eelkõige teenuste kättesaadavuse osas. Raamatukogude ülesanne on infoühiskonnas ilmnevatele vajadustele reageerida, kuid probleemiks võib osutada digitaalne lõhe raamatukogude vahel, mis võib ilmned vananenud tehnoloogias.

Nagu käesolevast uuringust selgus, on paljudes raamatukogudes teadvustatud vajadust vanemaealiste ja eakate digitaalset kirjaoskust arendada ning osutatakse arvutikasutajatele igapäevaselt abi ja nõustamist ning korraldatakse regulaarselt arvutialaseid infokoolitusi. Raamatukoguhoidjate hoiakutest ilmneb, et nähakse senioride koolitamise vajalikkust ning raamatukogu rolli olulisust infokihistumise leevendamisel ühiskonnas. Raamatukogudes, kus koolitusi senioridele ei korraldata, põhjendatakse raamatukogutöötajate poolt:

- a) *kogukonnas tegeleb sellega muu organisatsioon*. Vastusest võib välja lugeda, et seda teist organisatsiooni peetakse pädevamaks koolitusi läbi viima ja raamatukogu ei pretendeeri siin osalema. Samas on võimalik, et ei soovitagi tekitada mingit konkurentsi ega võimaluste paljusust, piiranguks võivad olla ka kogukonnasisesed suhted. Võimalik, et ei teadvustata muutumise vajadust.

- b) *puudub nõudlus*. Soovijaid lihtsalt pole, öeldi mõne maakonna keskraamatukogus. Pakutakse peamiselt traditsioonilist raamatukoguteenust ja soovi korral tehakse infokoolitusi õpilastele. Märgatav on ka suhtumine - kui küsima ei tulda, siis vajadus puudub. Käesoleva uuringu käigus selgus, et vajadus ilmneb pärast pakkumist. Mõnes keskraamatukogus on koolitust pakutud, kuid puudus huvi ning loobuti.
- c) *puudub vastav tööjõud*. Raamatukogud on pidanud kulutusi kokku tõmbama, personali on vähendatud, ja seetõttu pole võimalik tegeleda arvutikoolitustega. Samas on ilmne, et kokkuhoiupoliitika ei soosi ka organisatsiooni töötajate koolitamist ning kuna pädev töötaja, kes võiks sellega tegeleda, puudub, siis ei seata endale ülejõu käivaid eesmärke.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärk oli teada saada, kuidas raamatukogudes on teadvustatud vanemaealiste ja eakate inimeste infoühiskonnas toimetuleku probleemi. Töö eesmärgist tulenevalt sooviti teada saada, milliseid IKT- alaseid koolitusi ja abi vanemaealistele ja eakatele raamatukogudes pakutakse ning kuidas näevad raamatukoguhoidjad raamatukogude rolli infokihistumise leevendamisel. Infoühiskonna võimalustest on Eestis eemale jäänud eelkõige vanemaealised ja eakad, kellele IKT oskuste puudumise või vähesuse tõttu on teenuste kättesaadavus oluliselt halvenenud. Raamatukoguhoidjate intervjuerimise teel selgitati välja, et raamatukogudes on infokihistumise probleemi teadvustatud. Raamatukogud pakuvad arvutitele ja internetile tasuta ligipääsu ning soovijatele osutatakse abi internetist info otsimisel või e-teenuste kasutamisel. Abi osutatakse ka nendele, kes ise ei soovi või ei oska arvutit kasutada.

Kõige enam vajatakse raamatukoguhoidja tuge pangatoimingutes, ID- kaardi kasutamisel, e-kirjavahetusega seoses, e-tervise ja e-riigi teenuste kasutamisel. Pangateenuste osas arvamused abi osas veidi erinesid, üks intervjueritav juhtis tähelepanu isikuandmete kaitse teemale. Arvutite ja internetile ligipääsu peab mõnes raamatukogus oluliseks eriti toimetulekuraskustes muukeelne elanikkond, kelle kodudes puudub arvuti või internetiühendus.

Raamatukogudes viiakse läbi koolitusi, mille kaudu arendatakse vanemaealiste ja eakate digitaalset kirjaoskust. Koolituste korraldamist on ajendanud peamiselt: teadvustatud vajadus kogukonnas ja ühiskonnas üldiselt, koolitajapoolne huvi ja soov raamatukoguteenuste kaasajastamiseks. Koolitused viiakse läbi peamiselt rühmakoolituse, individuaalkoolituse või nõustamise vormis. Seenioride suhtlusvajadust arvestades on sobiv rühmakoolitus, kus kaaslaste abi on õppeprotsessi toetav. Arvutioskuste omandamise kontekstis peavad raamatukoguhoidjad suuremaks individuaalkoolituse kasutegurit. Mõned raamatukogud on kaasanud

koolitustegevusse vabatahtlikke, kes õpetavad seenioridele arvutioskusi või IKT seadmete kasutamist. Koolitustel omandatakse IKT vahendi kasutamise baasoskused.

Elanikkonnale koolitustest teada andmiseks kasutatakse raamatukogu infotahvlit, kodulehte, sotsiaalmeediat ja raamatukogu uudiskirja; sageli on pereliikmed ja tuttavad veebis koolituse infot märgates suunanud sellele vanema inimese tähelepanu. Seenioride teavitamisel annab parima tulemuse info levitamine kohaliku ajalehe kaudu. Koolituste korraldamine toob raamatukogule juurde uusi kasutajaid, tullakse tagasi teadmisi täiendama või aega veetma. Uuringus osalenud raamatukoguhoidjate tähelepanekul on koolitustest osavõttust huvitatud pigem eakad kui vanemaealised.

IKT kasutamist tingib peamiselt praktiline vajadus, nagu pangatehingud, kommunaalmaksud, erinevad e-formularid, mida paber kandjal vastu ei võeta. Peamise takistusena arvuti kasutamisel on sageli hirm tehnoloogia keerukuse ees. Pelguse taandumisel on seeniorid sageli vägagi huvitatud kaasaegseid IKT vahendeid kasutama, kui näevad selles enda jaoks kasulikku. Suuremaid motivaatoreid on võimalus interneti kaudu suhelda.

Osade intervjueeritavate arvates saavad vanemaealised ja eakad enda jaoks olulisema info kätte traditsiooniliste meediakanalite kaudu, nagu televisioon, raadio ja ajaleht ega jää olulisest infost ilma. Samas on märgatud, et raamatukogus vajatakse abi e-tervise ja e-riigi kasutamisel. Tegu on isiklikku laadi infoga, mis on kättesaadav vaid veebis. Teenuste kättesaadavuse osas arvati, et see on vanemate inimeste jaoks oluliselt halvenenud. Infoühiskonna võimalustest osa saamine on inimese aktiivsusest, arvavad raamatukoguhoidjad. Ehkki IKT vahendite/interneti kasutamisel pakuvad raamatukogud abi, leiab enamus intervjueeritavaid, et iseseisvaks toimetulekuks on siiski parem omandada arvuti kasutamiseks vajalikud oskused.

Raamatukogu rolli kogukonnakeskusena nähakse ühiskonnale üha vajalikumana, seetõttu on vajalik kaasajastada ka pakutavaid teenuseid. Arvutialased koolitused peaksid enamuse intervjueeritavate arvates kindlasti raamatukogu juurde kuuluma, ehkki esines ka arvamusi, et selleks peab raamatukoguhoidja omandama rohkem pädevusi. Raamatukoguhoidjate sõnul saavad nad arvutialaste infokoolituste läbiviimisega hästi hakkama. Valdav hinnang oma oskustele oli, et midagi juurde õppida saab alati, pidades silmas peamiselt koolitusi uuenevate e-

keskkondade kasutamiseks. Arvati, et oma soovidest end arvutialaste teadmiste osas täiendada võiksid raamatukoguhoidjad ise märku anda, samas ilmnes käesolevast uuringust, et pakkumisest tuleneb huvi. Kohatine ebakindlus koolitaja rolli asuda keskealiste ja vanemate raamatukoguhoidjate seas on tingitud infoühiskonna kiirest arengust, mis seab aina uusi väljakutseid. Intervjueeritavad märkisid, et arvutialaseid koolitusi ei peeta alati piisavalt oluliseks ning jääb traditsiooniliste teenuste varju. Vajalik on võimaldada raamatukoguhoidjate oskuste arendamiseks ja kaasaja nõuetele vastavusse viimiseks arvutialaseid ja e-teenuseid tutvustavaid koolitusi.

Infoühiskonna digitaalne lõhe pole ületatud, vaid avaldub üha enam teenuste kättesaadavuse osas. Oskusteta puudub ligipääs või on raskendatud mitmetele teenustele ning vanemaealised või eakad jäävad infoühiskonna võimalustest kõrvale. Raamatukogude võimalused arvutialaseid koolitusi pakkuda on erinevad - digitaalne lõhe võib avalduda ka raamatukogude varustatuses kaasaegsete IKT vahenditega. Kui sellele probleemile tähelepanu ei pöörata, kaob kasutajate huvi ning väheneb võimalus internetile ligipääsuks raamatukogudes.

Vähekindlustatud elanikkonnarühmadel on vajadus tasuta arvutioskuste arendamise võimaluste järele. Arvutialaseid koolitusi on raamatukogudes vaja korraldada, kuna raamatukogu eesmärk on kogukonna vajadustele vastata. Käesolevast uuringust järeldub, et seniorid ilmutavad raamatukogu pakutavate arvutikoolituste vastu märkimisväärset huvi, kui info jõuab sihtgrupini. Raamatukogu ja kogukonna huvides oleks vaja seega raamatukogudes pakutavat rohkem tutvustada.

Autori ettepanek on, et koolituste korraldamise võiks võimalusel kaasata kogukonnaliikmeid ja teisi organisatsioone. Kuna uuringust selgus, et senioridele on raamatukogu oluline ka kooskäimiskohana, tuleks rühmakoolituste läbiviimiseks rohkem võimalusi leida. Kokkuvõtteks leiab uurimuse läbiviija, et infokihistumine ühiskonnas ning raamatukogude roll selle leevendamisel vajab jätkuvat uurimist. digitaalne lõhe pole lõppenud ning vaja on senioride kui tänaste ja tulevaste klientide heaks ka raamatukoguteenuseid uuendada. Oluline aspekt antud teema puhul on, mis arvutialaste infokoolituste korraldamist takistab. Edasine uurimine võiks olla kasulik, et tähelepanu suunata raamatukoguhoidjate koolitamise võimalustele.

KASUTATUD ALLIKAD

Aabø, S., Audunson, R., Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research* 32 Pages 16-26. Elsevier

Adrial, C. J. (2014). Digital inclusion in Sweden. *Scandinavian Library Quarterly* Volume 47 NO. 1 2014 URL (kasutatud mai 2015) <http://slq.nu/?article=volume-47-no-1-2014-4>

Aktiivsena vananemise arengukava 2013-2020. (2013). *Sotsiaalministeeriumi kodulehekülg*. URL (kasutatud mai 2015) <http://www.sm.ee/sites/default/files/content->

American Library Association. Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & User Services Quarterly*. 2008;48:209–212.

Asla, T.; Williamson, K. (2009). Information behavior of people in the fourth age: Implications for the conceptualization of information literacy. *Library & Information Science Research* 31 76–83. Elsevier

Asla, T.; Williamson, K.; Mills, J. (2006). The role of information in successful aging: The case for a research focus on the oldest old. *Library & Information Science Research* 28 Pages 49–63. Elsevier

Bertot, J.; Gorham, J.; Jaeger, P.; Taylor, N. G. (2012). Public Libraries and the Internet 2012: Key Findings, Recent Trends, and Future Challenges. *Public Library Quarterly* 31:303–325, Routledge

BMGF Global Libraries. *BMGF kodulehekülg*. URL (kasutatud mai 2015) <http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries/Global-Libraries-Partners>

Case, D. O. (2007). *Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. Second Edition, Elsevier

van Deursen AJ, van Dijk JA (2011). Internet skills performance tests: are people ready for eHealth? *Pub Med.gov*, URL (kasutatud mai 2015)

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21531690>

Digilõhe noorte ja eakamate vahel väheneb. Statistika trendid Eesti. Arve ja fakte 2014. URL (kasutatud oktoober 2014) <http://www.stat.ee/72306>

Edge project. *Edge projekti kodulehekülg* URL (kasutatud mai 2015) <http://www.libraryedge.org/>

Eesti Infoühiskonna arengukava 2020. (2013). Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium: URL (kasutatud november 2014)

http://infoyhiskond.eesti.ee/files/Infoyhiskonna_arengukava_2020_f.pdf

Eesti Inimarengu Aruanne (EIA) 2012/2013 "Eesti maailmas". Eesti Koostöö Kogu, 2013. URL (kasutatud november 2014) http://www.kogu.ee/wp-content/uploads/2014/05/EIA_lowres.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. (2007). *Uuri ja kirjuta*. Medicina.

Holm, K. (2010). Kasutajakoolitus Tallinna Keskraamatukogus. *Raamatukogu* 1/2010, 24 – 26.

Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine. EL sf programm Riigi Infosüsteemi Amet: URL (kasutatud mai 2015) <https://www.ria.ee/itt/>

Durgan, S. (1999). *Advisory group of national library leaders will collaborate with GLI staff to bridge the "digital divide"* URL (kasutatud detsember 2014)

<http://www.gatesfoundation.org/Media-Center/Press-Releases/1999/03/The-Gates-Library-Initiative>

ICT use and learning in public libraries. *Scandinavian Library Quarterly*, vol 46/2, 2013. URL (kasutatud märts 2015) <http://slq.nu/?article=volume-46-no-2-2013-3>

IFLA World Library and Information Congress 2014: Opening Address of IFLA President Sinikka Sipilä . URL (kasutatud mai 2015) <http://conference.ifla.org/past-wlic/2014/ifla80/node/551.html>

IFLA Internet Manifesto 2014. *IFLA kodulehekülg* URL (kasutatud jaanuar 2015) <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>

IFLA Media and Information Literacy Recommendations (2011). *IFLA kodulehekülg* URL (kasutatud jaanuar 2015) <http://www.ifla.org/publications/ifla-media-and-information-literacy-recommendations>

Intelligentset elukeskkonda (AAL) käsitleva ühisprogrammi lõpphindamine. 18. dets 2013 URL (kasutatud detsember 2014) [EUROOPA KOMISJON Brüssel, 18.12.2013 COM ... - IPEX www.ipeex.eu/IPEXL-WEB/.../082dbcc5429d1f4a0143052748223971.do](http://www.ipeex.eu/IPEXL-WEB/.../082dbcc5429d1f4a0143052748223971.do)

Aktiivsena vananemise Euroopa aasta (2012). *Euroopa Parlament/Uudised kodulehekülg* URL (kasutatud detsember 2013) <http://www.europarl.europa.eu/news/et/news-room/content/20120106STO34946/html/2012-aktiivsena-vananemise-Euroopa-aasta>

Kalkun, M. Ja Kalvet, T. (2002). Digitaalne lõhe eestis ja selle ületamise võimalused. Emor ja Poliitikauuringute Keskus PRAXIS, Tallinn URL (vaadatud november 2014) http://www.praxis.ee/fileadmin/tarmo/Publikatsioonid/digitaalne_lohe_Emor_PRAXIS.pdf

Kalmus, V.; Realo, A.; Siibak, A. (2011). Motives for Internet use and their relationships with personality traits and sociodemographic factors. *Trames*, 2011, 15 (65/60), 4, 385 - 403 URL (kasutatud november 2014) http://kirj.ee/public/trames_pdf/2011/issue_4/trames-2011-4-385-403.pdf

Kase, H., Pettai, I. (Koost.) 2012. *Vaikijate hääled 3. Raamat vanuselisest tõrjumisest*. Tallinn, Eesti Avatud Ühiskonna Instituut .

Kivisaar, B. (2014). Edusammud kasutajakoolituses lisavad indu edasi tegutseda. *Raamatukogu* 5/2014.

Konttinen, K.(2014). Room for voluntary work in the library? *Scandinavian Library Quarterly*, Volume 47 NO. 1/2014. URL (kasutatud mai 2015) <http://slq.nu/?cover=volume-47-no-1-2014>

Lauristin, M. (2012). *Eestlaste kultuurisuhte muutused liikumisel siirdeühiskonnast võrguühiskonda*. Kogumikus A.Aarelaid-Tart (Koost.), Nullindate kultuur I . Teise laine tulemine. Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 30-43.

Morris, A. (2007). E-literacy and the grey digital divide: a review with recommendations. *Journal of information literacy*, 2 (3), URL (kasutatud detsember 2014) <http://jil.lboro.ac.uk/ojs/index.php/JIL/article/view/RA-V1-I3-2007-2>.

Morris, A., Goodman, J., Brading, H. (2007). Internet use and non-use: Views of older users. URL (kasutatud detsember 2014) http://www.edc.cam.ac.uk/~jag76/research/2007_uais/uais_draft.pdf

Paris, K.(2014). Eesti eakad on silme alt ära . *Eesti Päevaleht*, 2.oktoober 2014.

Projekt EstWin. Eesti Lairiba Arenduse Sihtasutuse kodulehekülg, URL (kasutatud detsember 2014) <http://www.elasa.ee/index.php?page=133>

Pruulmann-Vengerfeldt, P. ja Kalvet, T. (2008). Infokihistumine: Interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud. *Praxise Toimetised nr. 41*. URL (kasutatud oktoober 2014) <http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2014/03/2008-Infokihistumine.pdf>

PULMAN-i juhendmaterjalid. (2003). *Eesti Rahvusraamatukogu kodulehekülg*, URL (kasutatud detsember 2014) http://www.nlib.ee/html/rkogud/pulman/1_osa/ettevter.html#infoservices

Randver, K. (2005). Infoühiskonna digitaalne lõhe: selle põhjused ja kaasatus vanemas eas. URL (kasutatud oktoober 2014) https://www.siseministerium.ee/public/Infouhiskonna_digitaalne_lohe..pdf

Rosenblad, Y. (2014). Muutuv majandus ja tööturg: Tööjõu vananemine ja vanemaealise tööjõu siirdumine pensionile. URL (kasutatud detsember 2014) <http://www.stat.ee/72566> - Ilmus: 31.10.2014

Runnel, P. (2010). ``Digitaalsest kirjaoskusest kodanikuaktiivsuseni`` *Postimees*, 23.jaanuar 2010
URL (kasutatud november 2014) <http://arvamus.postimees.ee/215402/pille-runnel-digitaalsest-kirjaoskusest-kodanikuaktiivsuseni>

SHARE uuring: Eestit iseloomustab vanemaealiste kõrge tööhõive ent ka halvad tervisenäitajad ja mahajäämus arvutikasutuses. URL(kasutatud mai2015)
<http://www.tlu.ee/et/uudised/2925/share-uuring-eestit-iseloomustab-vanemaealiste-korge-toohoive-ja-halb-tervise>

Statistics Finland. (2010, October 26). *Every second Finn uses the Internet several times a day*.
URL (kasutatud mai 2015) http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_en.html?tulosta

Stevenson, S. (2009). Digital Divide: A Discursive Move Away from the Real Inequities. *The Information Society*, 25: 1–22

Talihärm, Ü. (2014). Raamatukogu – suur teabeait. *Maaleht*. 1.august 2014 URL (kasutatud 15.05.2015) <http://maaleht.delfi.ee/archive/article.php?id=69452337>

UNESCO rahvaraamatukogude manifest. *Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing* (ERÜ). URL (vaadatud detsember 2014)
<http://www.eru.lib.ee/www/index.php/raamatukogundus/dokumendid/rahvaraamatukogud/174-raamatukogundus/dokumendid/rahvaraamatukogud/166-rahvaraamatukogude-manifest>

Vaata Maailma SA. Koolitusprojekti kokkuvõte. *Vaata Maailma SA. kodulehekülg* URL (kasutatud november 2014) http://www.vaatamaailma.ee/wp-content/uploads/lw_training_project_report.pdf

Vengerfeldt, P. (2002). *Digitaalsest lõhest infokihistumiseni — uurimistemaatikat kaardistades*.
URL (kasutatud november 2014) https://www.ria.ee/lib/am-2001-2005/3917_5F9.HTM

Who`s Widening America`s Digital Divide? *Moyers & Company Show 205*. Susan P. Crawford.
URL (kasutatud detsember 2014) <https://www.youtube.com/watch?v=EBjxzkFIy7Q>

Vuori, S. , Holmlund-Rytkönen, M. (2008). 55+ people as internet users. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 23 No. 1, 2005 pp. 58-76. Emerald.

Xie , Bo; Bugg, J. M. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. URL (kasutatud mai 2015)
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2818317/>

SUMMARY

Digital stratification, activities of libraries and librarians' attitudes.

The elderly and old people in Estonia find it difficult to access services needed to obtain information due to lack of skills necessary for finding information. The reasons behind the elderly not using ICT tools lie in lack of skills and motivation. The aim of the thesis is to find out how the problem of the elderly coping with information society has been recognized in libraries. Accordingly, the aim is to find out what kind of trainings and ICT-related assistance are offered to the elderly and old people, and how do librarians see libraries' role in relieving the problem of digital stratification. The research topic is relevant due to the topic of involving seniors into the information society being actual.

Libraries give free access to computers and the Internet and help is given in using e-services or searching for information from the Internet if needed. Assistance is also rendered to those who do not wish or know how to use computers themselves. Trainings for developing computer and Internet-related skills of the elderly are provided by libraries. The main forms of the trainings are group and individual trainings and counselling. Some libraries have used volunteers in it who teach skills related to using computers and ICT tools to the elderly. Organizing trainings is mainly driven by the need of the community and society, trainer's interest and wish to bring the library services up-to-date. Based on the observations of the librarians participating in the study, the elderly are more interested in attending trainings than old people. They are motivated by the opportunity for social interaction that the Internet offers. There are also vital needs that people are forced to do through the Internet, such as banking, paying for household costs and various forms that the authorities do not accept on paper.

The librarians consider individual trainings the most effective regarding the computer skills. Organizing trainings brings new users to the library and those who have come once, will come

back to gain knowledge or spend time. Library's role is mainly seen as offering bringing up-to-date services according to the time and community's needs. Majority of the librarians think that computer trainings should be part of library's work, although, some think that librarians should have more competences for this.

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Käesoleva uuringu raames on soov koguda informatsiooni, milliseid koolitusi vanemaealistele ja eakatele raamatukogudes pakutakse, et ühiskonnas infokihistumist leevendada. Soovitakse ka teada saada, milline on raamatukoguhoidjate hoiakud raamatukogu ja raamatukoguhoidja rolli osas sel teemal. Intervjuus osalemine on vabatahtlik ning uurimistöö koostaja tagab osalejate anonüümsuse. Intervjueerimise käigus kogutud andmeid kasutatakse üksnes käesoleva uurimistöö koostamiseks. Intervjuud salvestatakse osalejate nõusolekul, et tekst transkribeerida ja kodeerida.

Intervjuud viidi läbi kahel juhul kohtudes intervjueeritavaga ning neljal juhul telefoni teel.

1. Kui kaua olete raamatukogus töötanud? Kui suur kogemus koolitusi korraldada
2. Miks Teie arvates on vanemaealistel vajalik Internetti/arvutit kasutada?
3. Arvestades infoühiskonnas valitsevat suundumust, kus enamus vajalikku infot leidub veebis, milles näete vanemaealiste/eakate peamisi toimetulekuraskusi infole ligipääsus?
4. Milliseid koolitusvorme rakendate? Millised neist on vanemaealiste ja eakate puhul sobivaimad?
5. Milline on vanemaealiste/eakate huvi koolitustel osaleda?
6. Millised oskused koolitusel osalenud omandavad?
7. Kuidas sihtgrupi vanus koolituste korraldamist mõjutab?
8. Kuidas viiete koolituse läbi, millega tuleks arvestada vanemaealistele/ eakatele koolitust läbi viies?
9. Kuidas teavitatakse koolitustest?
10. Milline on/võiks olla raamatukogude roll digitaalse lõhe vähendamisele kaasa aidates?
11. Millised takistused koolituste korraldamisel võivad esineda?

Lisa 2. Intervjuude transkriptsioonid

Intervjueeritav R1

06. 04. 2015. Algas 19.03, Lõpp 20.05

AL: Kui kaua olete koolitusi teinud?

R1: Kas just päris koolituste, aga selliste igapäevaste nõustamiste osas kindlasti. Raamatukogutöös me märgime üles sellised juhtumid koolitustena, kus me oleme 15 minutit inimest mingil teemal nõustanud.

AL: Kuidas on märgata vanemaealiste huvi, kas on kahanenud, kasvanud võrreldes 10 aastat tagasi?

R1: Ei oska öelda et oleks huvi just kasvanud, kuid pigem on selline valehäbi või häbelikkus kaduma hakanud, et võibolla nad julgevad rohkem küsida. Selline mulje on jäänud. Pole fakte selle kinnituseks, aga mis silma torkab, on see, et enamik nendest koolitusel osalejatest on kunagi mingi koolituse läbi teinud, aga kuna nad ei ole regulaarsed kasutajad siis nende teadmised on kas ununenud või vajavad täiendust. Selliseid kliente, kes päris esimest korda arvutit näpuga katsuvad, on ikka väga vähe. Peaaegu kõigil on siiski mingi väike kogemus olemas.

AL: Kuidas olete välja kuulutanud koolitusi?

R1: Koolitused olid välja reklaamitud, et koolitused algajatele. Tegelikult olid mõeldud sujuvad ühest etapist teise, et esimese kokkusaamise teema oli arvuti ABC ja kergemad otsingud internetis, järgmine koolitus oli juba meilidega seoses. Kes tahtis, sai endale meilipostkasti teha, siis kui see oli olemas, selle kasutamise kohta küsida, õppida juurde ja kui need olid edukalt läbitud, siis ID kaardi valdkonnaga tutvumine, et kuidas kasutada ID kaarti ja mis sellega teha saab. Ja alguses jäi silma ka, et sellise väikese arvutikasutamise kogemusega inimesed on tihti hädas ka näiteks CV koostamisega. Aga reaalsus oli selline et tegelikult ühtegi selle sihtgrupi

inimest kohale ei tulnud. Siis jäi see aeg esimesele grupile lisaks, et sinna sai juurde, et kas on mingid lisaküsimused või midagi jäi selgusetuks.

AL: Kuidas koolitusele gruppe komplekteerite?

R1: Enamikus oli nii, et tulid inimesed, kes tundsid huvi mingi konkreetse valdkonna vastu. Näiteks: kuidas ID kaarti kasutada. Enamjaolt oli niimoodi, et see läbi nelja nädala inimesed olid ühed ja samad. Olid küll mõned näod, kes varieerusid, kuid see grupp vedas lõpuni välja.

AL: Miks on vanemaealistel vaja arvutit kasutada tänapäeval?

R1: Saab kindlasti ka ilma läbi. See pigem oleneb selle inimese sisetundest või tema vajadustest, kui ta on suutnud oma elu niimoodi korraldada et ei taha seda arvutit näpuotsaga puutudagi, et kõik vajalikud toimingud teevad ära nooremad sugulased või siis keegi tuttavatest siis noh, see oleneb ju inimesest. Kedagi ei saa sundida arvutit kasutama, kui tal on ikkagi nii suur aukartus. Sellised kes on kahtleval positsioonil – et ma olen nii vana ja kas ikka tasub, nendega tuleb rahulikult maha istuda, siis nad avanevad üsna kergesti. Ei ole see asi nii hull midagi.

AL: Kas raamatukoguhoidjal tuleb tihti vanemaealisi abistada, kes ise ei taha õppida?

R1: Kas just päris vastalised, aga pigem nii, et kuna seda vajadust arvutit kasutada tekib harva, siis tahaks nagu säästa aega ja ennast, et huvid on teised, aga kokkupuutepunkt on infotehnoloogiaga. Või on tegu lihtsate asjadega, ühekordne vajadus, siis ei ole tingimata vaja, et peaks õppima koolituse läbi viima.

AL: Kuidas näed probleemi, enamus infost on täna veebis ja vanemaealised jäävad infost eemale, näed siin sellist lõhet info kättesaamisel?

R1: Võibolla, et nad saavad tõenäoliselt selle info küll kätte, kuid see on keerukam ja tülikam. kui on tänapäeval arvuti kasutaja inimene, siis vaatab info järele esimesena internetist, aga vanem inimene kirjutab ajalehest telefoni numbri üles, kust saab infot või vaatab telefoniraamatust. See infoni jõudmine on küll jah mitte nii kaasaegne ja ma kujutan ette et aega nõudvam. Või siis kui ise arutit kasutada ei oska, siis leida keegi inimene, kes otsib selle info sulle kätte, vahendab. See on ka aja ja ressursi kulu nii öelda.

AL: Milliseid koolitusvorme oled rakendanud?

R1: Grupikoolitused kaks tsüklit. Enne mind „Vaata maailma koolitused“, mis meie raamatukogus tehti enne mind. Või siis individuaalkoolitused, et inimene tuleb, tal on vaja juhendamist sel ja sel teemal, siis lepime aja kokku. Leiame sobiva aja, et oleks piisav aeg tagatud selle inimese nõustamiseks, et ei peaks jooksuma ühe inimese juurest teise juurde, ja et on küll tavaline lahtiolekuaeg, kuid sul on näiteks pool tundi või tund selle inimese jaoks ja tead, et muu teenindus on samal ajal kaetud. Ja kõige tavalisem on igapäevane nõustamine, vastavalt mis probleem inimesel on, siis juhendada selles valdkonnas. Kas on, näiteks mingi e-maili teema või info otsimise asi või midagi lihtsam ja igapäevasem.

AL: Kas tulevad ka inimesed näiteks mõne uue tehnoloogilise vidinaga? On uue tahvelarvuti või mobiiltelefoni muretsenud. Kas raamatukoguhoidja saab hakkama nõustamisega?

R1: Vanemate inimeste puhul kipub olema see, et tihtipeale nad ise tehnoloogilisi vahendeid niiväga uuena ei soeta, kuid pigem juhtub see, et kas lapsed või lapselapsed annavad vana masina või muu pruugitud masina. On ka juhuseid, kus vanemaealine on soetanud endale esimest korda uue arvuti ja vajab igakülgset nõustamist. Kas just hakkama saab. Ma arvan, et iga uus asi on väljakutse ikkagi. Kui ma nüüd endast räägin.

AL: Kui hakkasid koolitusi korraldama, kas tundsid end kindlalt või vajasid ka ise mingit lisakoolitust?

R1: Selles suhtes - ise ma koolitust ei saanud kuskilt. Pigem oli see nagu varasem tööpagas ja lähtusin nende koolituste korraldamisel nendest nii öelda enim levinud probleemidest, mis inimestel olid ja mis võiks selle sihtgrupi vajadustega sobida. Ütleme siis, aga mul endal võibolla oli kõige suuremaks probleemiks avalik esinemine ei olnud väga valmis. Kui üks-ühele inimest juhendada, on see rahulik ja meeldiv, aga see nagu on midagi muud, kui astud toatäie inimeste ette. Eks see tekitas ebakindlust küll jah. Aga eks see läheb mööda. Mingil määral on see ikka mingi eneseületamine, kui ei ole ise selline, ma ei saa öelda, et avatud, aga noh suurema rahvamassi ees esineja inimene.

AL: Kas grupe kokku pannes lähtusid eapiirangust, et panen kokku vanemaealised ja tegelen nendega või oli eri vanuses inimesi?

R1: Me kuulutasime välja koolituse algajatele. Reaalsus oli see, et sinna tulid mitte ainult vanemaealised, vaid enamasti olid siis ikkagi eakad, vanemaealisi oli vähemuses. Nendest nooremaid polnudki. Ja me ise lootsime ka, et CV koostamine oli ju ka teema, igal nädalal käis läbi, aga sellele koolitusele keegi ei registreerinud. Samas olid need eakad väga aktiivsed registreeruma. Tuleb ette tööotsijaid, vanemaealisi ilmselt mitte nii väga, hetkel ei meenu. Tööpiline vanuses 40-45, kelle on see nii öelda vaheetapp, kus tööd oleks väga vaja, aga võibolla need arvutioskused ei ole nii väga head. Jah selles suhtes – ei tulda koolitusele. Aga kui on mure käes siis küsitakse individuaalselt.

AL: Kas on eristatav vanemaealiste ja eakate huvi koolitustele osaleda?

R1: Pigem ikkagi eakad. Sest nemad ei ole enam tööga seotud. Kui on võimalus ja huvi, siis pigem nagu nemad.

AL: Mida nad kõige rohkem õppida soovivad, millised ootused ja vajadused neil on?

R1: Jah enamasti neil on mingid kindlad asjad, soovid. Enamasti on nii, et kui nad tulevad selle jutuga, et sooviksid õppida, siis arvutit kasutama, siis natuke nagu teavad ka. Ma olen küsinud, palunud täpsustada, siis saaksin ennast ka pisut ette valmistada. Seal on kõike. Alates sellest, et lastelastega suhelda või siis [...] neid huvitsid on seinast seina. Kasvõi et kuidas ma leian, kui suur on riigikoguliikme palk.

AL: Millised oskused osalenud omandavad?

R1: Kui mina programmi kokku panin, siis oligi nagu see põhirõhk esmaoskustel, et oleks elementaarne meili suhtlus selge ja siis kes oli seal nagu edasi soovisid ID-kaardi võimalused ka sinna juurde. See oli nagu põhisuund. Kellel olid nagu individuaalselt mingid küsimused, siis seal oli väga praktilisi, et kuidas ma saan nendest reklaamkirjadest lahti, kuidas ise tühistada meili või postkasti tulevaid. [...] Neid asju on erinevaid.

AL: Kas infootsinguoskustest ka rohkem eraldi räägid neile?

R1: Selles suhtes, jah. See on natuke selline pisut laialivalguv. Sul ikka need oskused tulevad harjutamise käigus. Esialgu kui pole väga kogemust olnud, siis see info võibolla on korraga üsna suur alla neelata. Ma olen üritanud luua raamistiku või suuremat pilti. Kui inimene õpib ja tal on brauseri aken lahti, et kui vajutad sinna, siis juhtub see või vajuta ja juhtub see. No näiteks tegin neile kiire võrdluse kolme erineva brauseriga. Et ei tekiks nii, et mu oma arvutis on brauser see ja nüüd on teine, siis ma ei tea mida ma pean tegema või kuhu vajutama. et nagu oleks natuke sellist laiemat pilti. Et kui juhtub see, et muutub selle lehekülje kujundus, siis nad ei oska toime tulla. Navigeerida, ei tea mida teha. Et nad ei oleks väga kinni kindlates sammudes, vaid oleks loovat ja avatud mõtlemist. Ja vanemaelisi ja eakaid on kerge rööpast välja viia, kui desktopipilt on muutunud, siis nad on juba hädas [...]

Oi et mind on õpetatud nii [...] See ka et olen õppinud nii, aga siis ma ütlen, et võite teha ka nii, aga saab ka teisiti. Varasem kogemus tihti seab ka mingi raamistiku ette. Ega mina ju ka ei tea, kuidas enne on neid õpetatud.

AL: On inimesi, kes on läbinud Vaata maailma projekti koolituse ja vahepeal pole arvutit puutunud, nüüd tulevad uuesti?

R1: Selles suhtes ma ei oska öelda, kas on just see Vaata maailma, aga tõenäoliselt, sest nad on varem käinud mingil koolitusel, aga kuna aktiivset kasutamist pole olnud, siis on oskused rooste läinud või ununenud. Selliseid on palju, kes tahavad värskendada. Ja on üksikuid, kes tõesti tahavad päris esimest korda. Esmaulastajate puhul on kõige olulisem, et pigem näen potentsiaali just nende kaustajate puhul kellel on mingi oma riistvara juba olemas, kas näiteks sülearvuti või [...] pigem. Ma olengi neid julgustanud, et võtke see julgelt kaasa ja siis ma näitan teile, kuidas see teie arvuti peal käib, et kuna meil on ka selline piiratud süsteem AIPis, siis võib juhtuda ka nii, et ma õpetan talle seal need asjad selgeks ja läheb koju ja proovib oma arvuti peal ja ei saa midagi tehtud. Lihtsalt süsteemid on teised ja kujundused ja põhimõtted on teised.

AL: Kas võib olla koolituste korradamisel takistuseks tehniline külg, näiteks maapiirkondades, et arvutid on vananenud, internet aeglane?

R1: Ma usun küll jah ja mitte ainult maapiirkondades, seda juhtus ka meiega eelmisel aastal näiteks. Sest mina nagu ütlesin kategooriliselt, et ma ei hakka õpetama algajaid sellise arvuti peal, mis ei liigu. Kui nad vajutavad ja mitte midagi ei juhtu, siis nad ei saa aru, kas viga on nendes või masin ei tööta. Juhtus meil ka niimoodi et eelmine arvutihange, mis meil oli, ei olnud tehtud piisava perspektiiviga. Juhtus niimoodi, et juba kolmandal aastal olid arvutid väga aeglased, nii et arvuti kasutamine muutus ka tavakasutajale ebamugavaks, rääkimata siis sellisest kes peab õppima kasutama ja alles alustab.

AL: Kas oled teadlik, kuidas teie maakonnas koolituste korraldamisega on, kas maaraamatukogud tegelevad sellega?

R1: Ma arvan, et seal kus on arvutid olemas, kas just eraldi koolitusi, aga kindlasti nad juhendavad, kui on vaja. Võibolla maal kipub see huvi aipi ja interneti kasutamise osas ära vajuma, kuna inimesi on vähem ja kes veel jäänud, neil on enamasti endal arvuti olemas, et nii väga seal huvi pole.

AL: Kuidas arvad, kas raamatukogud peaks ise rohkem propageerima koolitusvõimalustest raamatukogus?

R1: Pigem maal on see, et kui sinna on need arvutid soetanud, siis nad on kindlasti iganenud ning kui nad on iganenud, siis keegi neid kasutada ei taha ja seisavad lõpuks nurgas ja koguvad tolmu. Maaraamatukoguhoidja seisukohalt, eks igaüks peab ise tundma, kui tugev ta ise sellega on, kuna elanikkond on vananev, siis ka raamatukogu töötajad vananevad ju tegelikult. No sellel koha pealt, et peab ennast hoidma nende asjadega kurss, siis on võimalik ka teisi koolitada.

AL: Kas on mingit tagasisidet koolitusel käinutelt?

R1: Jah, selles suhtes – viisin läbi paari küsimusega ankeetküsitluse, kus küsisin, kus nad said infot koolituse kohta ja mis neile meeldis, mis võiks teisiti olla. Koolitustega oli huvitav see, et seni kuni oli info meil stendil üleval – ma ei eeldanud, et kuna tegu on algkoolitusega, siis kodulehelt keegi seda otsima ei lähe, kui just mõni tuttav ei leia ja soovita. Siis meie maja seintel pigem, aga see tõi üksikud registreerijad. Aga siis panime kohalikku maakonnalehte, peale seda läks nagu torm lahti. Mitte ühekaupa ei registreeritud, vaid et pange mu sõbranna ka. Selles

suhtes siis said väga ruttu need grupid täis. Meil oli siis kohapeal olevate arvutite arvu arvestades grupi suurus seitse, aga siis kõige suurem grupp oli kaheksa ja ühel oli endal lapakas kaasas. Tagasiside kohalt – küsisin, mis neile meeldis ja mis võiks teisiti olla. Leidsime paljudega ühise keele, tundus, et enamik jäid rahule ja nad said sellise üldisema pildi ja siis eraldi konkreetsetele endale vajalikkudele probleemidele vastused. Keegi midagi negatiivset kirja ei pannud, aga ma tundsin, et võibolla mõned üksikud inimesed ei nautinud seda koosolemist. Aga siis mida teisiti sooviti, oli, et oleks nagu ajaliselt kestaks kauem ja tempo võiks olla veel aeglasem. Kuigi oli nagu ühte korda planeeritud üks teema ja kui alguses oli eeldatav aeg pool tundi siis realselt oli kaks tundi ja kauem.

AL: Kas vanus seab piirangud arvuti õppimisel?

R1: Ma arvan et tal on vaja sellist pikemat aega ja rahulikumat seletamist. Kui inimesel on tahe olemas, siis tegelikult ma arvan, et seal ei ole takistusi, kui inimene ise ei sea neid.

AL: Mis võiks motiveerida eakat arvutit kasutama?

R1: Mina olen arvanud oma töös, et kui neil on mingi praktiline vajadus, tahan nn teha endale postkasti välismaal olevad lapsed saaksid lastelastest pilte saata siis see nagu motiveerib kõige rohkem. Kui see on umbmäärane ähmane teadmine, kõik oskavad, miks mina ei võiks, kuid kui ei tea milleks mulle seda vaja on arvuti oskuse vajadust, et see tegelikult ei vii nii väga edasi, aga kui inimesel on eesmärk, siis ta enamasti on väga motiveeritud.

AL: Millised koolitusvorme kõige mõjusamaks pead?

R1: No grupikoolitus tegelikult sujuvad siis väga hästi, kui grupi sees on inimesed mingil määral tuttavad või sõbrannad. Siis on see, et kui üks jääb maha, siis kui grupis tema juurde jõuad on sõber ta juba järje peale aidanud, et tekib selline sünergia. Nad ise ka võtavad sellest protsessist osa, et kui nad ise on aru saanud, siis õpetavad ja aitavad ka teisi.

AL: Siis on see nagu seltsielu vorm?

Selles suhtes olid eakad hästi toredad, et nad olid avatud, valmis suhtlema, neil oli hea meel, et nad seal koos olid. Ei olnud selline tõsine pealesunnitud õppimine, nad nautisid koosolemist. Aga

samas kui nüüd võtta individuaalkoolitus, siis sa jõuad olla selle ühe inimese tempos, siis sa näed esimese korraga, kui ei saa aru, siis proovid teise nurga alt või rahulikult veel üle korra. Teadmiste omandamise seisukohast on parem järje peale saada, individuaalkoolitusel on suurem kasutegur. Nii ja naa, mõlemad on toeredad, aga grupikoolitus nõuab koolitajalt selist valmisolekut ja tähelepau et keegi ei jääks grupist maha ja sama, et teised ei igavleks, kes on edasi jõudnud ja lõpuks ka, et ajaliselt planeeritud aja sisse ära mahutada. See on nagu selline väljakutse.

AL: Millega peaks arvestama eakatele koolitust läbi viies?

R1: Üks eripära, mis võibolla on on ka see näiteks, et on juhtunud, et grupis on üks või mitu inimest, kes ei kuule nii hästi. Selles mõttes on ikkagi probleem, et minu suhtes eriti, kes ma ei ole väga kõva häälega ja harjunud valjusti ja kõigi ees rääkima, siis siin on probleem. Samas aga kui inimene individuaalselt pöördub mingi abi palvega, siis minu juhendamine on ka problemaatiline, kui ülejäänud soovivad rahu ja vaikust, aga selline üks inimene soovib abi saada. Samas neid selgitusi talle peab andma väga valjul häälel, see aga segab oluliselt teisi inimesi. See nagu on kõige problemaatilisem külg. Aga muidu vanemaealiste ja eakate inimestega suhtlemisel ja ka koolitamisel, endal peab olema hästi avatud ja sõbralik olek. Ja need inimesed tulevad väga hästi kaasa, kui neil on sisemine soov olemas, siis natuke nagu selle on avatud ja positiivse hoiakuga veidike julgustada, siis see koostöö sujub päris hästi.

AL: Mis on peamisi taksitusi arvuti kasutamise õppimisel, kas lihtsalt huvi puudus?

R1: Võibolla kas just huvipuudus on, aga äkki see, et need kes nagu hinges sooviksid nad võibolla alahindavad mingil määral enda võimekust. Mis ma nüüd enam ja olen juba nii vana ja ... kas on ikka tarvis ja... on ka muidugi põhimõttelisi inimesi, kes nagu üldse ei taha, aga see on nende enda valik, kui nad saavad ilma hakkama ei sunni neid ju keegi.

AL: Kas sul oleks tuua ka mingi näide, kas kõige vanem inimene, juhtum, mis on rõõmu teinud?

R1: No rõõmustavaid hetki vanemaealiste inimeste puhul on just see, et kui nad õpivad midagi selgeks või saavad lahenduse mingile probleemile, siis nad on tohutult tänulikud, see on külg, mis sihtgrupile eristab tavakasutajast. Südamest tänulikud. Aga vanimatest kasutajatest on üle 80,

et temal on praktiline vajadus vahetevahel tarvis suhelda võõrsil elava tütreaga, siis kui postkast oli kujundust muutnud, oli vaja kõik otsast peale selgeks õppida. Tal oli ka kõrvakuulmine halb. Lapselapsele saata e-kaarti. See on nii, et sa juba tead, et sa pead järgmine kord kõik selle sama asja uuesti rääkima, aga kui inimene jõuab oma soovitud lahenduseni, just nagu see, et on valmis enda poolt panustama, mitte et tehke mulle see asi ära, et ta on valmis kontrollitud keskkonnas püüdma, üritab selle õnnesoovi ja aadressi valmis ja laseb üle vaadata, siis saadab ära ja on ise õnnelik ja rahul, et sai selle tehtud, siis tänu samamoodi südamest.

AL: Kuidas näed raamatukogu rolli infokihistumise vähendamisel ühiskonnas?

R1: Selles suhtes, kindlasti alati saab paremini. Pigem on see, et oskuslikult ajalist ja personali ressursi paremini ära kasutada selleks, et oleks nagu, et inimesed saaksid endale vajaliku lahenduse, olgu siis grupi või individuaalkoolitusi lihtsalt organiseerima paremini, et organiseerida inimressursi ja ajalist ressursi võibolla paremini natuke. ei peaks võibolla nii tihti soovijaid tagasi saatma. Loomulikult, kui üks inimene on letis, ei saa ta võtta endale ette mingit poole tunnulist juhendamist, aga samas kui on võimalik korradada, leppige see aeg kokku, siis just see paindlikkus võibolla, et kuidas märgata inimeste vajadusi ja tulla poolele teele vastu.

AL: Kas on märgata, et koolitusel käinud kasutavad hiljem ka raamatukogu internetti?

R1: Ja seda on ka, aga samas on paljudel neist endal arvuti olemas. On tulnud siis kas mingeid lisateadmisi või julgust saada juurde.

AL: Kodus arvuti omamine paneb inimest ikkagi rohkem huvi tundma? Kas on inimesi kes käivadki raamatukogus arvutit kasutamas?

R1: Käiakse ikka kasutamas. Võibolla vanemaealistega on ka see teema, et on öedud konkreetselt, et jah ma sain masina lapselapse käest, aga ma ikkagi vaatan, et see interneti on minu jaoks ikka liiga kõrge et kui tohib käiksin edasi teie juures. Lihtsalt vanemad inimesed kes on harjunud hästi kokkuhoidlikult elama ei näe võibolla nii suurt vajadust sinna rahalist ressursi alla panna. Leiavad, et arvuti kasutamise vajadust nii tihti ei ole, siis nad on nõus ka raamatukokku tulema arvutit kasutama,

AL: Raamatukogus on inimene kes juhendab?

R1: Kui on tõesti vaja pikemat ja individuaalset, siis ei saa alati garanteerida, et saab kohe ja pikemalt ette võtta. Loomulikult lühemad asjad saab kohe , aga loomulikult inimesi on rohkem kui teenindajaid. Samas on ka, kui on mitmel inimesel küsimusi, siis tuleb seda aega oskuslikult jagada nende vahel./.../

Intervjueeritav R 2

Algus: 07.04.2015, kell 9:30

Lõpp 07.04.2015: kell 10:23

AL: Miks korraldad arvutikoolitusi, kas töö on selline nõue ?

R2: Koolituste juurde ma sattusin kuidagi niimoodi, et ma käisin kuskil seminaril, kus keegi rääkis, et kuskil maakohas, et tema koolitab. Seal on 1-2 vanainimest, kes , kui nad tulevad, et siis koolitab..ja mina mõtlesin et meil on hästi palju selliseid inimesi kes vajavad arvutialast abi. Kes võib-olla ise oleks huvitatud arvutist, aga ei oska ja siis paluvad meilt abi. Ja ma mõtlesin et miks mitte proovida, et kas oleks huvitatuid. Keegi otseselt ei tulnud küsima. Aga siis rääkisin juhatajale sellest ja tema oli kahel käel poolt ja kuna mul endal oli ikka ka suur huvi selle vastu, see oli nagu uus väljakutse minu jaoks, ja siis mõtlesime et teeme ära. Esimese me tegimegi nii, et panime siis ajalehte kuulutuse, sest me ei teadnud kui palju võib inimesi tulla ja me kartsimet et eriti ei tulegi kedagi. Vähemalt siis. Juhataja kartis, aga tegelikult vastu ootusi täitusid kohad paari tunniga, see tähendab, inimesed olid väga huvitatud sellest.

AL: Olid need inimesed, kes ka muidu raamatukogus käivad või tuli uusi inimesi?

R2: Jaa, seda oli tõesti kahte sorti. Ühed inimesed, kes lugesid raamatukogus teadetetahvlilt seda uudist. Ja oli ka päris kaugelt, 10 km kauguselt, kes kunagi ei olnud meie juures käinud. Olid seda kuulutust lehest lugenud. Ja oli ka selliseid, et tuli mõlemalt poolt see info levis väga ruttu.

AL: Kas keegi jäi ukse taha ka?

R2: /---/ esimesel korral jäid ju ootama, sest meil ei olnud planeeritud, me ei teadnud et nii palju huvilisi on ja mitmed jäid ukse taha. Nii et me tegime mõne kuu pärast järgmise koolituse/---/ ja siis me olime juba natukene targemad ja me tegime 2 gruppi. Sellepärast, et tahtjaid oli lihtsalt nii palju. Ja mõlemad grupid said täis. Muidugi oli juba sellest esimesest grupist ka teise tahtjaid, kes tegelikult tahtsid jätkukoolitust. Aga kuna jätkukoolitust ma ei teinud, tegin koolituse algajatele, siis paar tükki olid selliseid, kes tulid sinna uuesti.

AL: See oli ühekordne koolitus?

R2: See oli... mitte ühekordne – kuu aega igal kolmapäeval tund aega, need kestsid küll poolteist tundi. Ja me võtsime siis kõik etapiti läbi, et üks kord, et üks kord õppisime arvutit tundma, teine päev siis mingit muud asja, eesmärk oli sinna saada, et inimene oskaks ise oma kontoga toiminguid teha, lugeda ajalehti, e-riigis käia, et ta saaks ise hakkama. Ja paljud selle muideks ka saavutasid. Hakkasid rohkem arvutis ise oma asju tegema.

AL: Kas tegelesid grupiga üksi või oli sul abilisi?

R2: Täitsa üksi. Lõpuks kui olime ID kaartide juurde jõudnud, siis selgus, et mõned arvutid ei võtnud seda ID kaarti omaks, siis oli vaja kutsuda vahepeal IT tehnik. Meie majas on IT spetsialist, kes midagi nokitses ja saime ID kaardid toimima, aga muidu ma olin jah üksinda.

AL: Aga kui koolituse välja kuulutasid, ka märkisid kuidagi, et on vanemaealistele või lihtsalt et algkoolitus?

R2: Me ei märkinud, et kellele. Lihtsalt algkoolitus. Ei märkinud, et vanemaealistele, aga tegime ta sellisel kellaaajal, päevasel ajal, et vanemaealised on vabad sel ajal. Muidugi, töötutele oleks võinud, no töötukassa niigi korraldab neile igasuguseid kursuseid. Aga meie jah just mõtlesime.. aga ei kirjutanud seda.

AL: Aga grupp koosnes vanemaealistest või eakatest?

R2: Ma ütleks olid mõlemad.. nad olid pensionärid tegelikult kõik. Ma ütleks et olid u 62 +, kõige vanem 80- aastane.

AL: Kuidas sai 80- aastane hakkama? Kas ta vajab teistest rohkem suunamist ja abi?

R2: Jaa. Tema vajab kohe väga palju Ja tegelikult mulle tundus et ega ta väga palju aru ei saanudki, mis ta seal tegi. Sest nägin, et kui teised läksid vaikselt edasi, siis temal oli raskusi hiirega: käed natuke värisesid ja mul oli natuke raske, et pidin vaatama, et kuidas teised edasi lähevad ja siis seda 80- aastast suunama, kuidas tal parem, mingeid nippe välja mõtlema, et kuidas lihtsam oleks.

Mingil ajal see vanainimene loobus.. ta ei loobunud koolitusest , vaid ta läks oma naabri juurde ja vaatas kuidas naaber teeb. Ta vaatas siis pigem visuaalselt, kuidas naaber teeb. Kui ta tundis, et asjad tal kuidagi ei edene, siis ta jätkas seal naabri juures. Ja naaber siis lahkelt talle näitas, kuidas. Temal nagu jäi poolikuks koolitus natuke. Ta tahtis ka osaleda, suhelda, õppida, aga natuke keeruliseks osutus talle.

AL: Kas oli märgata ainult kogemuste vahe?.. Kui palju oli päris esimest korda kasutajaid?

R2: Enamus oli ikka sellised kes .. alustasime nullist. Kõigepealt ma tutvustasin hiirt ja mis see desktop on ja kõiki nuppe. Võibolla teisel koolitusel oli neid, kes natukene juba oskasid. Aga esimene oli ikka suht nullist. Algtase võis olla, aga nad olid ikka väga õppimisvõimelised ja tublid ja nad tahtsid! Väga tahtsid selgeks saada. Ja nad olid nagu täitsa tavalised, nagu noored inimesed, kui ei saanud, siis nad natuke pirisesid ja vingusid, aga pushisid edasi ja jätkasid ja jätkasid.., kuni nad lõpuks said. Olid entusiastlikud ise.

AL: Kas oli aru saada et neil on huvi arvutit kasutama õppida või pigem vajadus? Miks on sinu arvates vanematel inimestel vaja arvutioskusi?

R2: Ma arvan, et kui meie alustasime neid õpinguid, siis oli neil see huvi ja mingil määral ehk ka vajadus. Sest esimesel aastal õpetasime neile ID kaardi kasutamist, et nad saaksid pangas käia. Paljud kasutasid koodikaarte. Alguses tundus ID kaart neile raske, aga kui ma näitasin, siis nad nägid, et on ikka lihtsam küll... Aga alguses oli huvi ikkagi: mitmed tahtsid ise endale osta arvutit, et siis nad tulidki õppima, et saada julgust endale tulevikus arvuti osta.

Aga nüüd meil on plaanis ka veel korraldada koolitus sügisel ja see on puhtalt vajaduspõhine. Sest nüüd on nii palju neid tervisedeklaratsioonidega. Kõik on juba internetti kolinud. Inimesed on väga hädas sellega. Nad ei oska kasutada arvutit, nad ei oska e- keskkonda kasutada ja nad ei tunne seda

AL: Kuidas ennast koolitajana tunnend? Kas on vahel ebakindlust ja tunnend et oleks vaja koolitust?

R2: Tegelikult ma arvan, et ma vajaksin ikka seda lisakoolitust küll, võibolla just selle koha pealt, et kui tulevad sellised probleemid nende ID kaartidega näiteks, et nad ei ühildu alati, siis ma sooviksin rohkem osata tehnilist poolt. Et mingid internetis vajalikud asjad ma saan hakkama, aga ... Tekstitöötlus, nii palju kui on inimestele vaja õpetada – sellega ma saan hakkama, aga just seda tehilist poolt oleks vaja rohkem. Mõnikord ma jään hätta.

AL: Kuidas näed oma töökaaslast, kas ka neil on huvi koolitust teha, saan aru, et sinul on huvi ja tahe? Kas teie maakonnas arvutikoolitust korraldatakse?

R2: Ma ei ole kuulnud, et meie vallas rohkem teeks veel. Paaris kohas on küll ka rohkem arvuteid, kuid ma ei ole kuulnud, et nad teeksid. Meie raamatukogus teen ka mina üksi. Ja teen sellepärast, et mul on huvi selle vastu ja mulle meeldib see. Aga teistel ei ole paraku selle vastu huvi. Nema on jäänud vana traditsioonilise laenutamise peale. Ja mulle tundub, et nad ei taha, ei tule ligi ka siis, kui on abi vaja /.../Aga meil on siin olnud juhuseid, kui meil on tulnud inimesed tegema tuludeklaratsiooni või tervisedeklaratsiooni ja nad on keeldunud aitamast. On öelnud, et see ei ole raamatukogu asi, et raamatukogutöötaja ei pea tegelema sellega, et need on inimese isiklikud andmed ja kui inimene tuleb, peab sellega ise hakkama saama. Nende ülesanne on nagu näidata kätte arvuti ja palun, tee ise. Aga nähes, kui palju inimesed abi vajavad, kui vähe nad arvutist teavad.. Kui mingi 70- aastane inimene pole näinudki arvutit.. hakkab seal mingeid deklaratsioone täitma. Et selles suhtes me oleme töö juures jäänud eriarvamusele. Ja tegelikult inimesed, nad lausa paluvad, et palun aidake mind, ma ju ei oska! Ja selles suhtes, et need isikuandmed, et ma ju ei jäta neid endale meelde.. mind ei huvita see. Et mis haigus tal on olnud võim mis. Ja siis kui inimene vajab, palub minu abi, siis ta ju usaldab mind.. Ja ei ole olnud mingit probleemi ka sellega. Ma arvan et see on ikka tahtmise taga. Kui ei taheta aidata, siis leiab ikka vabandusi.

AL: Kuidas tundub praeguste tervisetõendite näitel.. see riiklik teavitamise pool, et olid sa varem teadlik sellest, et nüüd tuleb see e-formular täita.. enne kui inimesed tulid?

R2: Ei teadnud, meil juhtus lausa nii, et perearstid saatsid raamatukokku ja nad ei teavitanud, et selline asi tuleb ja palun aidake. Ja meil puudus ka igasugune kogemus. Minu meelest nad saatsid isegi juba siis, kui see keskkond ei olnud veel päris toimiv.. ja see vist ka võttis mu töökaaslastel

isu aidata ära. Nad ei saanud vist alguses aru sellest, et mis ja millega tegu on. Ja midagi seal ei toiminud.. ja see oli täiesti selline pimeduses kobamine, et meie saime alles siis teada, kui inimene oli meie juurde tulnud abi saama. Et teavitustöö, kui selline, meil täiesti puudus. Esimesed deklaratsiooni täitmised tulidki siis niimoodi, et ise ka õppisime. Et mis või kuidas seal vaja teha on. Ja kui hätta jäime, siis helistasin sinna ametisse, et kus ma pean minema, mis ma pean tegema, et ma ei oska siit edasi minna. Ja kui mina juba ei oska, mida see vanem inimene siis tegema peab?

AL: Oleks olnud vaja koolitust e-riigi asjadega tegelemiseks?

R2: Jaa. Täpselt, et oleks juba selle peale varem tulnud, võib-olla ma ei leidnud seda infot üles ka, ma ei tea seda. Võibolla oli kuskil info, ja tegelikult - ma mõtlen üldse inimeste seisukohast - kui nii paljud asjad lähevad internetipõhiseks, kõik peab tegema läbi arvuti, aga mitte keegi ei ole õpetanud inimesi arvutit kasutama. Vanematel inimestel, neil ei ole ju isegi arvutit kodus ja nad ei oska sellega midagi teha. Et kuidas saab nõuda, et kõik asjad tuleb e-riigis ära teha, aga ei ole taganud et inimesed saaks õpetuse ega ole ka taganud vahendeid, et kus inimene saaks oma asjad ära teha? See ajab mind tegelikult mõnikord kurjaks, et inimesed on sundseisu pandud.

AL: Aga siin ongi raamatukogudel suur mängumaa?

R2: Just, jaa! Minu melest ka, et kuna lugejaskond meil väheneb, me laenutame ka, aga me lihtsalt peame hakkama endale ka selliseid lisafunktsioone otsima. Ja infokirjaoskus, see on ju raamatukogualane teema ja selline arvuti käitlemine, see peaks olema elementaarne. Et raamatukogu harib inimesi selles osas ka. Ja see peakski nii olema minu arvates. Et ei ole ainult raamatute laenutamine. Sest isegi, paljud raaamtud on ju läinud lugeritesse-asjadesse, mis on ju ka tehnika ja peab ju õpetama inimesi seda tehnikat kasutama.

AL: Kas on olnud juhuseid, et inimesed tulevad küsima tehnilist abi, et läpakas, tahvelarvuti, nutitelefon, kuidas nendega hakkama saada?

R2: Neid juhuseid on /.../ Ja mind isegi linnavahel või poes peetakse kinni ja räägitakse, et mul on selline probleem arvutiga, et.. mis asi see nüüd on ja miks see nii on, et kas ma võin teie juurde tulla? Et ma võtan oma arvuti ka ja tulen ja näitan sulle. Ja seda tuleb suht tihti ette, et on sellised,

et need kes on käinud koolitusel, põhiliselt on need. /.../ Ma arvan, et ma teen neile inimese keeles rohkem selgeks. Natukene lihtsamalt. Võibolla nad vajavad lihtsustatud seletamist, mitte keerulises arvutispetsialisti keeles. Kui ma jälle hätta jään, siis saadan nad jälle arvutipoodi, et mina ei saa siin aidata, minge ja küsige just seda ja seda abi. Siis nad kirjutavad endale üles, et millist abi on neil täpselt vaja.

AL: Kuidas arvad, meie infoühiskonnas, kas vanemaealine saab ka ilma arvutioskusteta läbi ?

R2: Ma kardan, et meie ühiskond on juba nii palju edasi liikunud, et ei saa enam ilma arvutita hakkama, et igal pool on vaja arvutit tunda, kasutada. Väga paljud asjad on ju kolinud veebi.

AL: Kas ollakse teadlikud, et raamatukogust saab sellist abi?

R2: Ei olda teadlikud. Sest meil on ju samamoodi et käivad lapsed käivad arvutis mängimas, noored käivad oma töid välja printimas või lihtsalt facebookis aega kulutamas või teevad aega parajaks. Aga et keegi tuleks ja ütleks et ma tahaksin õppida, on minu praktikas olnud kaks korda. Et inimene on tulnud, et ta tahaks arvutit tundma õppida, et kas te aitaksite. Ei.

AL: Aga kas selliseid, kes natuke oskavad, tulevad abi paluma?

R2: Kui arvutis olles ise jäävad jänni, siis kutsuvad appi. Siis aitan edasi teha, selliseid on hästi palju. Sellist abi tuleb just noorematele ja keskealistele anda.

AL: Kui paljud sinu arvutikoolitusel osalenutest jäid hiljem raamatukogu arvuteid kasutama, kuidas üldse tahetakse raamatukogus arvutit kasutada?

R2: Ma pean ütleva, et raamatukogu arvuteid kasutavad ikkagi rohkem noored ja lapsed. Need, kes minu koolitusel käisid, neil on enamusel arvutid koju muretsetud. Või oli arvuti olemas ja tulid siis koolitusele.

AL: Kodus harjutamise moment on väga oluline ?

R2: Jaa, sest nad unustavad ära. No need inimesed, kes tulid teist korda sellele algkoolitusele, kes eelmisel korral olid tegelikult päris selgeks juba saanud, ütlesid, et nad ei ole veel endale arvutit muretsetud, et nad on juba ära unustanud ja nad tahaksid meelde tuletada. Kui neil pole

harjutamise võimalust, ununeb õpitu suht ruttu ära. Ja nad ei tule ka eriti raamatukokku proovima ja harjutama, sest nad kardavad, et no tund aega, et seda on vähe ja nad ei saa hakkama, et jäävad seal jalgu teistele. Nad nagu pelgavad seda.

AL: Mis on grupi – ja individuaalkoolitusel eelisteks? Millised vanemaealiste ja eakate puhul on paremini rakendatavad?

R2: Minu meelest mõlemal on omad eelised. Võibolla grupikoolitusel need tasemed on mõneti erinevad. Mõni võtab kergemini asja omaks, teisel läheb rohkem aega. Siis nende vahel joosta ja meeles pidada, kus maal keegi oli.. ühesõnaga, abi oleks vaja. Kaks inimest oleks natuke parem. Aga individuaalkoolitus ... ma isegi ei tea, kumb see parem on. Välja arvatud see, et grupikoolitusel oleks abilist vaja.

AL: Võib-olla räägid oma kogemustest, mida silmas pidada eakaid ja vanemaealisi koolitades?

R2: Minu meelest seda, et inimesed on erineva õppimisvõimega ja nad kohutavalt kardavad seda arvutit, inimesi on hästi oluline maha rahustada, hästi rahulikult neisse suhtuda ja rääkidagi rahulikult. Tulebki julgustada, et pole midagi, kui praegu kohe ei tulegi välja, et arvutit ei anna tuksi keerata. Et ei pea kartma. Ja inimesed on erineva õppimisvõimega. Ja et suudaksid nagu kõikidega üheaegselt tegeleda.

AL: Mis sa arvad, kas parem motivaator arvutit kasutada on huvi või vajadus?

R2: Ma arvan, et tänapäeval ikka vajadus.

AL: Oled saanud tagasisidet, koostanud küsimustiku?

R2: Kui ma olen koolituse ära teinud, siis ma palun inimestel oma meiliboksist, mis me oleme koos teinud, saata mulle kiri. Et ma näen, et ta on selle selgeks saanud. Tegelikult ongi põhiline tagasiside olnud see, et nad näitavad mulle seda oskust, et nad on sellega hakkama saanud. Ja see ka, et inimesed on tänulikud, et nad on saanud koolitusel osaleda, teadmisi saanud.

AL: On tööõõm, aga kas on ka raskusi ete tulnud, millised?

R2: Selles mõttes ei ole, et ma olen nende koolitustega ju hakkama saanud. Raskused on võibolla, kui näiteks töökaaslased on nagu natuke pahurad, see nagu tekitab pinget... On tekkinud küsimus, et kumb see siis on olulisem, kas mingit arvutikoolitust korraldada või raamatuid laenutada.

AL: Tundub et raamatukogus veel ei nähta arvutikasutamist ja koolitamist võimalusena ?

R2: Mulle tundub, et paljud raamatukoguhoidjad näevad seda mingisuguse lisakohustusena, mis ei kuuluks nagu meie kohustuste alla, et ollakse hästi palju vanas kinni /.../, et arvutikoolitusega seonduvad asjad on lisakohustus. Või lihtsalt ei taheta sellega ise tegeleda, ma ei tea.

AL: Kas selle taga võiks olla ebakindlus, vajaksid töökaaslased ehk rohkem koolitust?

R2: Ma arvan küll. Mõnikord on kahju sellest, /.../ kui inimene jääb ilma abita. Sest tegelikult ei ole selliseid lahendamata asju.

AL: Ja see ju tekitab raamatukogu vastu rohkem huvi?

R2: Muidugi, ja see ongi minu eesmärk olnud, et inimesi ikka rohkem raamatukokku tuua, et oleks selline avatud - ükskõik millega sa lähed sinna, saad abi või infot. Et midagi ikka aidatakse, välja mõeldakse.

AL: Kuidas grupikoolitusel, igäüks nohiseb omaette?

R2: Ikka kõva arutlus tekib, et kuidas sina seda teed ja mina ei saa .. jah, tegelikult selline sünergia tekib, et inimesed toetuvad üksteisele ja tekib grupivaim. See on tore, annab endale ka jõudu tegutsemiseks juurde.

AL: Kas võiksid välja tuua, millised oskused koolitusel omandatakse?

R2: Esimesel nädalal proovime üldiselt arvutit tundma: hiirt, deskdoppi, sellised..ikoone..Teisel korral me kordame selle kõik üle ja õpime juurde ja ka natukene kirjutamist. Kus erinevad nupud on, mis nendega teha saab. Kui tahame kirjutada kirja kuhugi, mida me siis tegema peame, aga tõesti väga algtasemel. Kolmandal nädalal jälle kordame ja läheme siis internetti. Tutvume erinevate saitidega just, et nad õpiksid ajalehti lugema, uudiseid, infot otsima erinevatest otsimootoritest, mis oleks nendele kõige mugavam ja lihtsam kasutada. Proovime toksida

erinevaid aadresse, kuidas midagi leida. Neljandal korral proovime siis ID kaarti kasutada. Aga ma ütlen, et alati jääb üks nädal puudu. Viimane kord me tegimegi siis ühe nädala veel lisaks, et me saaksime kõike seda, mida oleme varem õppinud, üle korrata. Ja katsetada, proovida erinevaid asju.

AL: Oled mõelnud jätkukoolituste peale?

R2: Need kes natuke on harjutanud jah.., inimesed tahaksid küll ... Aga ma ei tea kas mul oleks neile jätkukoolitusel midagi õpetada. Ma arvan, et ma peaksin ise juurde õppima.

AL: Mis sa arvad, kelle roll oleks raamatukoguhoidjaid arvutialaselt õpetada

R2: Vaat sellele ma ei ole mõelnud.. ma arvan, et sellega võiks tegeleda keskraamatukogu, kes organiseeriks arvutiõpetust. Midagi juurde õpetaks keegi.

AL:Kuidas meie ühiskonnas raamatukogu rolli näed, kus enamik infot on veebis ja vanemaealised siis veebiteenuseid kätte ei saa ..?

R2: Ma näengi nii, et raamatukogud peaksid rohkem teadvustama inimestele, et arvutid on raamatukogus olemas ja raamatukogu võiks õpetada ka kõiki teisi, mitte ainult vanemaealisi, ka keskealisi kasutama arvutit. Et see raamatukogu roll ainult raamatuid laenutada ja tutvustada, et seda on vähe. Et ellu jääda. Rollid on laienenud. Lisaks laenutamisele ka koolitaja roll ja juba praegu ka sotsiaalne roll. Kus tegeleda laste või töötutega, raamatukoguhoidja vaatab, kas lastel on koolitükid õpitud jne..

AL: Mida arvad, kuidas raamatukogud teie maakonnas on tehniliselt varustatud?

R2: Minu meelest ongi, et palju tehnikat on vananenud. Me nüüd see suvi saime, no uuendati neid arvuteid natukene. Aga ikkagi on kokku lapitud vanadest endistest arvutitest. Tihti on programmid vanad ja ei ühildu uuematega, inimesed kodus kasutavad ikka uuemaid programme. Muidugi, eakamatel piisab ka vanematest programmidest algõpetuse jaoks. Aga kui on vaja juba selliseid ID kaardi toiminguid teha, siis juhtub jah, et ei kipu ühilduma või on liiga vanad või .. meil on ju mõne arvuti peal alles XP, millega ei saanud siin mingeid asju

tehagi..See on kindlasti suur probleem, aga raamatukogul ei ole raha selle jaoks. Raamatukogus peaks olema ikka võimalikult hea tehniline varustatus, seda kindlasti. /.../

R3

Algus 22.04. kell 10.00

Lõpp 22.04. kell 10.50

AL /.../ Kui suur on teie kogemus koolitusi korraldada?

R3 /.../ Koolitustega, see on nii ja naa, on ju tööjuhendis ka, et ikka peab juhendama lugejaid, aga nüüd on nagu rohkem see, et peab välja mõtlema /.../ see ongi minu tööülesanne. Me peame ikka leidma uusi asju millega inimesi raamatukokku kutsuda.

AL Kui kaua olete selliseid koolitusi (vanemaealistele ja eaktele) pakkunud?

R3 Esimest korda tegime 2014 oktoobris. See oli täiskasvanud õppija nädala ajal. See mõte tuli suvel, oli rahvaraamatukogude laager ja siis meie raamatukogude nõunik käis välja sellise mõtte, et raamatukogu peab uuenema ja teha koolitus, et muna õpetab kana, meie võtsime sellest mõttest kinni. Põhimõte on selline, et õpetab keegi gümnaasiumi noor, annab oma teadmisi üle senioridele, kes on hädas oma arvutiga, see on individuaalne. Meie leidsime kaks gümnasisti, üks meie oma kolleegi tütar ja tema sõbranna, nad olid nõus tulema siia. Me ei teadnud, mis meid ees ootab. Mina olin skeptiline, tulin kõrvale kui raamatukogutöötaja. Kui lihtsalt noored inimesed õpetavad, mul endal isiklikult sellesse usku ei olnud. Aga meil oli välja kuulutatud, et teatud kuupäeval kella neljast kuueni raamatukogu kohviturgas anname abi senioritele, küsimused võivad olla nii sotsiaalmeedia kui meilikonto tegemise, kui ka selliste muude asjade peale. Ja kui ma enne nelja läksin viima sinna arvutit või läpakat, siis see ruum oli seniore täis, kuskil 15-20 inimest, kes kõik tahtsid abi saada ja neil olid oma seadmed kaasas. Ja nii see läks, et tüdrukud, need gümnasistid, ja mina ka, nõustasime nendes küsimustes, mis neile huvi pakkusid.

AL Mis te arvate, miks nii palju seniore kokku tuli?

R3 Põhjus ongi selles, et noored või lapselapsed siis kingivad või annavad sellele inimesele seadme, et no näed ostame teile selle nutiteleri või tahvelarvuti vm. Samas ka päris palju selliseid

kogemusi oli, et kui seenior läheb poodi endale arvutit või telefoni ostama, siis seal poes nähakse teda kui liikuvat rahakotti. Määratakse kõige kallim arvuti talle kaela mida tal üldse vaja ei ole, aga mitte keegi ei juhenda teda, et kuidas seda kasutada. Üks proua oli oma nutitelefoni hädas, et ma ei oska isegi kõnet vastu võtta, seal poes oli lihtsalt tähtis, et nad tahavad oma kaubast lahti saada, aga nad ei juhenda inimesi. Teine asi oli see, et ega ei saa ju oma lapselapse käest küsida, tal on nii kiire ja ta käib koolis ja tal ei ole minu jaoks üldse aega, ma ei saa ju teda segada, et jälle küsida. Siis see oligi nende jaoks palju turvalisem tulla siia raamatukokku. Siin oli ka samasugune noor inimene, aga tema tuligi siia, et teda aidata, tema küsimustele vastata. Ja mõlemad pooled tundsid ennast vabalt ja gümnaasiuminoored olid ka rahul, see oli nende jaoks uus kogemus. Me ei teadnud ju ette, mida need inimesed üldse küsivad ja mis probleemid neil on. See oli täiesti ahhaaa-efekt, see väga hästi toimis. Siis tegime kuu aega hiljem, siis jälle olidki inimesed kohal oma läptopide ja tahvelarvutitega, kellel ei olnud, siis näitasime meie arvutist. Aga seenioril on ka see probleem, et oletame, et meie arvutis siis on W7 aga kodus tal on W8, ja tegelikult ta tahab pigem oma arvuti peal... ma arvan et põhjus on selles, et ta ei julge kodus küsida ja arvab et tema lapsel on väga vähe aega tema jaoks.

AL Kas nendele inimestele oli ka üllatus, et raamatukogu pakub sellist abi?

R3 Ma ei oska öelda, ma suutsin ajakirjanikuga kokkuleppele saada ja ajalehes ilmus see artikkel, selle artikli peale nad tulid. See nagu nende jaoks, ta luges lehest siis ja küsis, kas te teete veel. Ma ütlesin, jälgige meie infotahvli, seal on teated ja ka kodulehel, kes internetist vaatab, aga: ei me sealt ei vaata. Mõni kasutas ka raamatukogu ja siis sealt infotahvliilt nad järgmine kord said selle info kätte. Ei, see koht ei olnud kellegi jaoks üllatus. Vanem inimene kindlalt loeb ajalehte, eriti kohalikku lehte. Ilmselt oli see lihtsalt vajadus ja ta võttis seda iseenesestmõistetavalt võibolla isegi.

AL Ehk see ka et reklaamisite ürituse välja seenioritele?

R3 Just nimelt - me nägime, et seda on vaja ja minu skeptitsism .. oli täitsa vastupidine efekt, ma ei uskunud. Mõtlesin, et kõikidel on ju lapsed-lapselapsed olemas kelle käest küsida, aga selgus et nii see ei ole. See teine külg minu jaoks oli täiesti hämmastav, see müüjate külg, üks mees konkreetselt, tuli ja küsisin, kas teile seal poes ei näidatud? See taktika, et sulle antakse kaup

kätte, aga keegi ei kontrolli, kas ta töötab ja ei juhenda sind. Ja samamoodi vanainimestega, surutakse see nutitelefoni peale. Üks naine ütles: ma ei tahtnud, aga näed ei julgenud ära ka öelda. Tegelikult tal ei ole seda üldse vaja, aga müügimees tahab oma raha saada. Ja vanem inimene ei oska küsida oma aparaadi kohta midagi, sest ta ei tea mida oodata.

AL Kas inimene võtab oma seadme kaasa või käivad ka teie internetipunktis?

R3 Käivad ka internetipunktis, aga jaanuaris olid veel siin need noored ja juhendasid, aga siis kevadel on koolis tegemist ja oli raske ühist aega leida, mis neile sobiks /.../ Nüüd võtsime sellise strateegia, et iga kuu viimasel kolmapäeval hakkab olema see koolitus, ja eelregistreerimisega. Inimene paneb nime kirja, siis ka selle probleemi. Enne käib meil seal internetipunktis perioodikasaalis, siis ta täpselt ütlebki, et mida ta teada tahab ja millega ta tuleb. Ja kogemus oli selline, et üks inimene tuli nutitelefoni, üks tahvelarvutiga ja kolm olid tegelikult lauaarvuti taga, ja me näitasime siis neile meie raamatukogu lauaarvutist. Seal olid ilusasti küsimused üles kirjutatud, mida ta kõike teada tahab, alates sellest kui näiteks kirjas läheb valesti, kuidas seda tähte ära kustutada, kursor kuidas panna. Ja selleks aprilli 29.-ks on meil ka kõik ajad täis. Meil on ka seal erinevad probleemid - kellel on seal lauaarvuti ja esitab küsimusi, digiallkirja andmine, kellel on tahvelarvuti ja sülearvuti kaasas, kes tahab seal kuidas pilte laadida... Seda, jah, on vaja. Kui märtsis oli, siis samal kolmapäeval sai registreeritud ka aprilli koolitus, ajad said täis. Sellel kuul sellist eraldi kuulutust ei olnudki vaja teha.

AL Keda rohkem, kas vanemaealisi või eakaid?

R3 Ma pakun isegi et 60 +. Jah, kes oma töös pole arvutiga kokku puutunud ja see ka, et lapsed on välismaale läinud, vaja kirjutada ja suhelda... pigem telefoni ja tahvliga on sellised 50 +.

AL Mis motiveerib arvutit kasutama, kas vajadus või huvi?

R3 See on nii ja naa. Ilmselt meesterahvastel on huvi, aga naistel vajadus. Meil on individuaalkoolitus. Ta paneb omale aja kinni ja siis pool tundi meie töötaja tegelebki temaga. Ta tuleb oma küsimustega ja see inimestele meeldib. Ta küsib otse ja saab rahulikult üles märkida/.../. Vastuvõtmisvõime ja tehnilised oskused - ilmselt sobib individuaalne rohkem, sest need inimesed kes siia ka tulevad, nad ütlevad et ma käisin seal „Vaata Maailma“ koolitusel, tal

on see vihik kaasas, aga näe ma ikka ei saanud aru. Kui on suurem grupp, juhendaja ei jõua. Selles suhtes see individuaalne on minu arvates tõhusam ja inimene on ise ka julgem. Ta saabki aru, et sa oled tema pärast ja tegeled temaga, ta saab rohkematele küsimustele vastused.

AL Sellist grupikoolitust te proovinud ei ole?

R3 Me ei ole teinud jah. Grupikoolitused on meil noortele, infokirjaoskuse koolitused. Käivad ka sellised 13-14 last, noortega see toimib paremini. Noorel on ka oskused paremad.

AL Kas tuleb ka selliseid vanemaealisi ja eakaid, kes ei soovi õppida arvutit, kuid plauvad midagi ära teha?

R3 Internetipunktis jah see on nagu igapäevane, et kui neil on vaja midagi skännida ja... meie oleme hoidnud seda joont, et kõik asjad, mis käivad läbi panga ja rahatehingud, seda me... (ma olen kuulnud küll, et külaraamatukogud, nad teevad ära) aga seda meie inimesed ei tee, sest et linnas on, linn on suurem esiteks ja teine asi, et ei tohi seda teha. Ta on ju võõras inimene, pärast ta võib tulla sind süüdistama, et.. kui midagi on. Aga no digiallkiri ja neid asju kõiki me juhendame .. aga ega meie ju ei vaata tema pin-e, me juhendame selleni, et tema saab ise edasi. Panka me ikkagi suuname, seda peab pank õpetama. Ja pank ikkagi õpetab ka , seal ju on arvutid ja tellerid õpetavad ...

AL Aga praegune, tervisedeklaratsioonid, kas on tulnud neid ette.. kuidas neid abistate?

R3 Ausalt öeldes ma ei tea mis asi see on. Ma ei ole kuulnud, et meil oleks sellist asja küsitud. Ma arvan, et see on selline.. nooremad inimesed, saavad ise hakkama. Või teevad kodus seda.

AL Kes oma seadmega tulevad, kas on märgata suuremat huvi?

R3 Nojah ta tahab ikka oma seadet kasutada, kui tal see olemas on.

AL Kõige vanemad osalejad?

R3 Ausalt öelda ma jään vastuse võlgu. Me ei ole vanuselist tausta vaadanud, nad on meil küll lugejad, aga me ei ole vaadanud vanust.. ma arvan väljast.. no ehk 60-80.

AL Mis te arvate, kas raamatukoguhoidjatel on valmisolek vanemaealisi ja eakaid juhendada arvutialaselt või nad vajavad ise koolitust?

R3 Pigem ebakindlalt, see igapäevane letitöötaja ... aga elu õpetab... siis kui ei tea, kutsuvad kellegi, kes teab. Kui keegi oskab, siis ta teeb endale selle asja selgeks ja siis .. aga nad jah ega nad koolitusest muidugi ei ütleks ära, ilmselgelt. Mina olen seda meelt, et raamatukoguhoidja ikkagi peab oskama aidata.

AL Millised takistused, kas näiteks tehniline pool, riistvara..?

R3 Mina arvan, et see ei ole probleem, asi on tahtmises ja .. selle jaoks raha leiab osta-soetada. Meil on siin e-lugereid, laenutame lugejatele, ostsime tahvelarvuti. Kuulutasime välja, et kes tahab, palun - tulge, võtke, proovige.

AL Aga hiline keskiga, kas on valmis tehnoloogiaga tegutsema ja õppima koolitajaks?

R3 Ma ei oska seda kõrvalt .. ma olen ise kõik õppinud ja mul on huvi olnud. Ma ei saagi sellest aru, et kui sa töötad sellise koha peal siis on mõistetav, et sa peadki ikka ise natuke nokkima ja vaatama ... aga kas see on nagu raamatukoguhoidjate asi või.. ma ei tea. Ma ei oska seda kirjeldada, aga ma leian, et ei saa kõndida ringi ja vinguda, et ei koolitata, aga ise peab ka huvi tundma asjade vastu natukene. Selline on minu subjektiivne arvamus ja minu mõttemaailm.

AL Mida raamatukogud veel saaks ära teha tänases ühiskonnas, kus info on veebis ja osa inimesi on kõrvale jäänud?

R3 See on selline kahe otsaga asi, et on küll kõik asjad veebis ja on tore, aga alati kõik need asjad ei toimi ka. Inimene tehnika vastu ei saa. Mina arvan, et kõik on hea ja lihtne, aga kui inimene ei oska, me ei saa sundida inimest, peaks jääma teine võimalus ka. Kui ta ikka ei taha ja ei tee, me ei saa sundida teda seda seadet kasutama.

AL Kas raamatukogu võiks pakkuda rohkem arvutikoolitust?

R3 See on ka, et me päris .. iga kingsepp peaks jääma oma liistude juurde, me ei tohiks seda raamatukogu põhitegevust ka ära unustada. Aga vastavalt võimalustele, ma nagu ei poolda seda, et raamatukoguhoidja peab olema suuteline grupile tegema tehnilisest küljest arvuti kasutamise

koolituse. Ma ütlen seda, et raamatukogu peab korraldama infootsingukoolitusi, kuidas otsida. Noortele, kui nad oma uurimustööd teevad näiteks, et kuidas siis leida materjale, nii raamatut kui internetist, et mis siis on usaldusväärsed allikad. Seda saab raamatukogu teha, aga see seeniorite asi, vastavalt oskustele. Me vahest ütleme ka, et võibolla me ei oska, et ma ei ole kindel, aga me peame oskama juhendada, kuhu ta peaks pöörduma, et kus ta siis küsib seda asja. Me oleme ikkagi rohkem selline infoasutus, kus ma jagangi infot, et mina praegu küll seda ei tee, aga palun vaadake – seal on see koht, te saate ka samamoodi tasuta. Me ei tohi ka oma pädevuse piirist üle hüpata. Siin on see näide nagu, et öeldakse, et raamatukogu õpetab, et kuidas vormistada seda uurimistööd tegema. Me ei saa ju seda õpetada, sest igal koolil on erinevad nõudmised. Kooliraamatukogu saab küll õpetada, kui õpetajad ütlevad mis nõudmised on ja kuidas, aga meie ju ei tea. Linnas on meil seitse või ma ei tea mitu kooli meil siin praegu on, igal koolil on erinevad nõudmised ja me ei saa endale seda pädevust võtta, et meie siin koolitame, sest me ei tea, millised nõudmised kellelgi on, me ju ei tea mida kool nõuab.

AL Kui eakatele koolitusi teete, kas juhutate neid ka rohkem raamatukogu teenuseid kasutama, kodulehte ja, kas sellest on kasu raamatukogule ka?

R3 Jaa. Täpselt, no me räägimegi sellest ka et oi teil on siin raamatukogus niipalju huvitavaid asju, et kust neid teada saab, ja kui ta juba arvutit kasutab, siis me soovitame ka meie uudiskirjaga liituda. Kui teile tulevad kirjad, siis näete, kus mis toimub . Näitame ka, kui on huvi siis kataloogi kasutama, aga teine ütleb, et ma ei taha arvutist seda kataloogi vaadata, ma tahan ikka kohapeale tulla ja ise raamatuid valida. No see sõltub ju inimesest, et mida ta tahab ja kas ta tahab, peale suruda ei saa.

AL Kuidas vanemaealised ja eakad teil e-lugereid laenutavad?

R3 Pigem on sellised keskealised ja nooremad, et ta tahab nagu ära proovida, et mis asi see on . ja siis mõni inimene korduvalt laenutab reisile minekuks. Ta ostab ise sinna raamatu sisse ja.. just huvist sõltub see. Et mõni kes hakkab soetama endale, mida siis osta, vaatab ka selle e-lugeri ära, mida see asi endast kujutab. Meil on sinna neid tasuta raamatuid ka laetud , me oleme öelnud et kui tahate ise sinna raamatu laadida, aga pärast võtke ära, saate selle protsessi ka ära teha, raamatu ostmise ja allalaadimise. ..Uudishimu ilmselt ongi väga oluline...

AL Kas loetleksite, millised oskused koolitusel osalenud on omandanud.

R3 Fotode arvutisse laadimine on üks asi mida on päris palju küsitud ja nüüd järgmisel korral ka tuleb, digiallkirja andmine, pildi saatmine e-mailiga, samuti ka e-posti konto tegemine ja siis küsimused facebooki ja sotsiaalmeedia kohta.. , kuidas nende privaatsus seal on tagatud. Paljud ütlevad, et on liitunud facebookiga sest laps on teinud, ta saab seal vestelda. Ka privaatsussätteid oleme tutvustanud, et kõik ei näeks mida nad teevad ja seda oleme aidanud teha. Mõni on soovinud pilti panna, seda oleme õpetanud... sellised küsimused on neil sotsiaalmeediaga seoses.

AL Selliseid, kes üldse ei ole arvutit kasutanud, kas on?

R3 Oli üks naine, aga me eie osanudki teda selles suhtes aidata. Meil puudub see kogemus, selleks on vaja ikkagi arvutiõpetajat, kes teab kuidas hakata õpetama.

AL Te arvate, et algkoolitust peaks andma keegi teine, mitte raamatukogu?

R3 No ta võib olla raamatukoguinimene, aga siis ta peab olema saanud ikkagi spets koolituse, kuidas seda läbi viia, et alustada algusest. Ma .. see arvuti on meie jaoks nagu iseenesest-mõistetav, aga .. ma olin täiesti hädas, et kuidas ja millest ma siis alustan... ei teagi, see on nagu parem kuskil koolitusel.

AL Koolitused on siis ikkagi võtmeküsimus, ka raamatukoguhoidjate koolitused?

R3 Jaa, ikka. Et kuidas ja mis. Muidugi ise peab ka jälgima, aga muidugi on lihtsam koolitusel käia.

AL Kui palju on inimesi kes jäävad korduvalt käima, või saavad oma murele lahenduse ja ..

R3 Üks proua käis küll korduvalt, kui nende gümnaasiuminoortega.. aga seal oligi ilmselt selline suhtlusvajadus ja sellele tüdrukule seal pool oma elu rääkis ära, nagu ikka. Kõik need pildid ja asjad... järgmine kord ta tuligi näitama, tal oli selline suhteküsimus ka. Siis muidugi nad hakkasid, et - kas te meile koju ka tulete - siis mina ütlesin tüdrukutele ka, et see on teie omal vastutusel, kuid pigem teeme nii ikka siin raamatukogus. Jah, see üks proua oli küll iga kord kohal selle arvutiga, tegelikult ta tahtis rääkida, mis tal vahepeal elus toimunud on.

AL Ja eks suhtlemisprobleem on eakatel ja arvuti oleks lahendus?

R3 Ja just nimelt, ta tahtis nende meilide ja piltide kohta, tal oli ka facebook ja skaipimist nad näitasid talle.

AL Teie kogemus (vabatahtlik abi) on väga positiivne?

R3 Jah, mina olen seda igal pool rääkinud, see noorte asi, ma olin tõsiselt väga skeptiline , aga kui see sai läbi tehtud , oli hästi toimiv, või sattusid lihtsalt nii head noored ja head küsijad. Aga tüdrukud ise olid ka väga rahul. Viimane kord oli meil siin perepäev kus me seda tegime ja see oli laupäev, küsisin et pidite nüüd kell kümme üles tõusma ja tulema siia, et vaba päev.. nad ütlesid, et see on nii vahva, nii nunnu, nagu nad ütlesid.. /.../ See oli kahepoolselt hästi tore.

AL Kuidas hindate koolitustest teavitamise rolli, nagu ajalehes avaldamine?

R3 Jaa /.../ aga suust suhu info, nüüd kui see teine kord oli, me saadame raamatukogu uudiskirja. Siis tuldis, et näed mu tütar ütles, et selline asi on, ilmselt tütar on liitunud selle uudiskirjaga /.../ päris mitu tulid, et keegi järeltulijatest on uudiskirja tellinud ja teatab siis nendele. Just selline võrgustik on oluline, siin Facebookis ka seda hästi palju jagati meie raamatukogu poolt, ilmselt ka selle kaudu. Me panime ka sinna juurde, et teatage oma vanaemadele ja naabritädidele ka.. et kõik kes on hädas arvutiga võivad tulla küsima.

AL On teil endal ka midagi lisada, mida ma siin ei küsinud, mis võiks olla selle teema osas oluline?

R3 Ma arvan et selline individuaalne just on oluline, see meeldib neile inimestele, kindlasti ta tuleks sinna arvutiklassi ka, aga seeniorite puhul on see vähem tõhus. Ta tuleb pärast ikkagi, sest ilmselt jäävad need korduma kippuvad küsimused üles/.../Võibolla on lihtsam kui ta saab selle individuaalkoolituse siis ta ei pea nii palju kordi käima.

AL Mida arvate siin raamatukogu rollist- praegu veel paljud ei tee mingeid koolitusi ...

R 3 Kindlasti see roll on olemas ja eks kõik areneb ja muutub nii kiiresti, et see asi kestab kuskil 10 aasad, ma arvan, siis hakkab juba see põlvkond, kes ongi töötanud, tal on tööl olnud arvutid, tal abi vaja ei ole vast. Sellised praegused 40-sed. Varsti jah see kaob ilmselt, aga siis tulevad

uued seadmed, uued asjad mida infomaailmas liikumiseks son vaja teada ja otsida. Sest meil osad räägivad siin et , aruannetes ma vaatan, et näed internetipunktis arvuteid ei kasutata, aga see on väga huvitav, et ikkagi meil on kohe hommikupoolikuti siin arvutid täis, meil on all 12-14 arvutit ja kogu aeg kasutuses, me ei saa öelda, et võiks mõned arvutid ära võtta ja, et kasutajaid ei ole. Pigem oleks nagu juurde veel vaja.

AL See on väga huvitav, kas teavitamisest olenev?

R3 Ma ei tea, kas teavitus või linna suurus /.../eks paljudel võib kodus arvuti olla, aga ta mõtleb, et ma teen nüüd asja siin ära. See ka, et paljudel kodustel arvutitel ei ole neid ID kaardi lugejaid ja programmi vajalikku, ei ole endale installeerinud või soetanud. Skaneerimine samamoodi , suvel jälle on meil siin palju vaja lennupileteid ja laevapiletied ja kõike neid käiakse välja printimas. Mina ise olen väga imestanud, et kõik ütlevad, et ei ole kasutust, aga meie selle üle küll kurta ei saa. Ja praegu küll vähendada ei ole plaanis. Pigem meil on plaanis teha siia arvutiklass, meil ei ole sellist eraldi ruumi, just see noorte infootsingu pool.

AL Mida arvate, kas vanemaealistele ja eakatele ka võiks teha infootsikoolitusi?

R3 *see on....* me ei tea. Seda vajadust ma ei oska öelda, et kas neil on seda vaja või ei ole. Selle peale me ei ole mõelnud, et just noorena on ju see töö koostamine ja see, aga samas kui keegi individuaalselt.. otsib millegi kohta materjali. Meie töötajad neile loomulikult näitavad neid katalooge ja selliseid individuaalkoolitusi, näitavad kuidas otsida ja kuidas või mida teha. Just seda, et meie kasutame urramit, et ise broneerida ja reserveerida teavikuid. Paljud vanemad inimesed ütlevad, et ikka mulle nii ei meeldi, ma tahan ikka siin riuli vahel käia ja vaadata ise. See on selline.. seda ma ei oskagi praegu öelda.

AL Kas olete teadlik, kuidas teil maakonnas on lood koolitustegevusega?

R3 Otseselt keegi ei ole välja kuulutanud, aga seda on kõik nagu aruannetes ikka kirjutanud, et nad aitavad pangatoiminguid teha, aitavad makse maksta – just see mida meie siin tahame välistada, eks see ole ka vahe, kas ollakse külaraamatukogu või suur raamatukogu. Et meie siin seda ei tee, aga külaraamatukogud teevad, aitavad.

AL Kui inimene ei oska ise, palub abi...?

R3 Meie oleme selle nii siin lahendanud, et inimene istub arvuti taga, ja siis meie ütleme, et nüüd tehke seda või tehke nii või kirjutage sinna, mitte nii, et ma ise istun arvuti taha ja teen kõik ise ära. Inimene teeb kõik asjad oma käega, siis ütleme et nüüd lugege üle, kas nii on nagu soovite ja kõik on õige, noh siin on elukoha registreerimist tehtud seal *Eesti.ee*-s ja sellised asjad ja vaadake nüüd üle, meie ei loe nagu tema infot. Me lihtsalt tahame, et inimene ise teeks. Jah, täpselt – me juhendame, et minge sinna, pange see kood ja vaadake mis ta küsib teie käest...

AL Kas ei võiks olla nii , et raamatukogu võiks olla riigile suurem partner, et teavitataks raamatukogusid, et nad saaksid end valmisolekusse panna, ja seejärel pakkuda koolitusi, teavitust?

R3 Jah see võiks.. see teema on ju üleval ka olnud, et võiks küll riigi poolt selline algatus või koolitus olla, nii nagu näiteks Lätis ja Leedus oli, nemad said Bill Gatesi fondist raha ja nende rahadega tehti hästi suur ja võimas IT alane koolitus just raamatukoguhoidjatele. Ja kõik need raamatukogud said selle riistvara Bill ja Melinda Gatesi raha eest. /.../ Ja näiteks Kreekas ma käisin ühel konverentsil, kus ka Kreekas oli see Future Library ja ka raamatukoguhoidjatele tuli raha kuskilt, ja üle riigi korraldati selliseid koolitusi, no motivatsiooni ja kõige selle kohta , et raamatukoguhoidja ka tajuks , et teda on vaja. Seda koolitust on vaja, talle tuleb see koolitus kuskilt kätte ja selline süsteemne või programmiline. Samas ka riigi poolt –selline programm või keegi koolitaja, kes käib maakonnaraamatukogudes, ngunii igal pool on need teabepäevad, siis koolitada raamatukoguhoidjaid välja vastavalt sellele, kuidas inimesi juhendada ja aidata. Ma leian et see on küll selline vajalik asi.

AL Kuidas teie raamatukogu kasutavad tööotsijad?

R3 Ma ei oska praegu öelda, mingi aeg nad käisid hästi. Paar aastat tagasi olid töökohtade tabelid, mida nad käisid meil vaatamas, aga kas teavitus on muutunud.. saavad kohapealt mingit infot rohkem , ma ei oska öelda. Eks inimesed CV online ikka käivad aga praegu ei avaldu, et tööotsijad käiks raamatukogus arvutit kasutamas. Ma arvan, see ka, et me ei pea teiste tööd ära võtma, ilmselt töötukassa on teinud mingid asjad et nad saavad seal .. hakkama. /.../

RH 4

Algus: 25.03.2015, kell 11:00

Lõpp: 25.03.2015, kell 11:55

AL: Millal alustasite koolituste korraldamisega? Kui suur on sinu kogemus siin raamatukogus korraldada koolitusi?

R4: Kui räägime infokoolitustest, mitte nendest, mis on nõ raamatukogutunnid, siis vaid räägime koolitustest, kus õpilased või ka täiskasvanud tulevad ja neid õpetatakse arvutit tundma, arvuti kasutama ja ka andmebaasides surfama, siis ma ütlesin, et üks – viis aastat. Kindlasti kohe. Ja me oleme väga palju vaeva näinud, et need koolitused on sedasi suhteliselt tihedaks muutunud, nii nagu nad praegu on. Alguses olid antikooliõpilased, siis kolledžiõpilased üsna aktiivselt, nüüd on juba gümnaasiumiõpilased, sest et gümnaasiumid on ka aru saanud, et oleks hea. Ja mis on väga oluline, väga suur töövõit – meil käivad õpetajad ja nüüd muidugi ka vanemad inimesed juba mõnda aastat.

AL: Vanemaealised hakkasid siis käima suhteliselt hiljuti? Kas see oli teie enda algatus või vanemaealised avaldasid soovi?

R4: Need on kõik olnud meie enda algatused. Selles mõttes, et me oleme saatnud kirju, kirjeldanud mida me pakume Kõigepealt tuli see teadmine, et oleks vaja hakata pakkuma inimestele... Ja tõesti võiks öelda kõige vanemad inimesed on niiöelda kõige noorem grupp meil, aga see noore grupp on ka käinud suuremate –väiksemate vaheagadega üks kolm aastat.

AL: Kuidas on näha vanemaealiste ja eakate huvi, kas nad tulevad mingist vajadusest ajendatuna või on neil huvi arvutit kasutama õppida ?

R4: Ma arvan, et on ühete kui teist. Mõnel on tõesti vajadus. Aga mõni lihtsalt kogu aeg uueneva maailma sunnil – no kõik ju räägivad: lapsed on arvutis, lapselapsed juba oskavad ja võibolla tahaks ka teinekord nina sinna sisse pista, aga vot näe ei oska..hiirtki käes hoida, no saab ju ilma ka, seni on saanud..Aga eks on huvi ka, paljud inimesed on hingelt ärksad, nad tahaksid ju teada, mida on uut lugeda võibolla seal, no käia maailmaga kaasas. Aga see ei ole nii lihtne, et sa võtad

raamatu, keerad ta lahti, aga seal on ju kõik muud asjad ka. Sa pead teadma, kuhu sa täpselt vajutad, ja hirm kaasneb ju sellega. Nüüd ma läksin juba edasi, aga ühesõnaga, on vajadus ja on ka tahe. Ei saa öelda, et ainult vajadusest.

AL: Kui te komplekteerite neid gruppe, kas lähtute mingist eapiirangust?

R4: Praegu näiteks on meil kirjutatud kuulutusele – arvuti nõuandetunnid. Seal ei ole tegelikult üldse niisugust vanusepiirangut. Aga me teame, et sinna tulevad- me nimetame seda vanemaks keskeaks- ja siis juba eakad inimesed. See võib ka olla ütleme 50- aastane inimene. Ja see võib olla isegi noorem kui 50- aastane. Ta on seni olnud kogu aeg arvutist eemal ja nüüd tal tekib vajadus ja siis ta tuleb. Nii et ma tahan öelda, et ei, me ei kirjuta kuidagi sinna vanust. Kõik inimesed, kes tunnevad, et neil on vaja midagi uut teada saada ja on tahtmine arvutiga tuttavaks saada, need on teretulnud ja nii ongi nad sealt välja lugenud ja tulevadki just sellises vanuses inimesed – 50 kuni 80.

AL: Nii, et .. ei oleks vaja märkida, et vanemaealistele, või inimese vanust?

R4: No vaat eks see oleneb.. no meil on näidanud, et ei ole vaja seda vanust määrata. Aga samas ei saa öelda ka et ei peaks, ütleme kui 70 aastane inimene on kogu aeg mõelnud, et ah mis nüüd mina.. aga muidu on ta igati tegus ja aktiivne inimene.. elujaatav ja .. ma olen ju nii vana, mis ma enam.. kui ta näeks näiteks kuulutusel, et ongi seal ütleme 60 ja pluss inimesed.. võibolla ta tuleks ja vaataks siis et noh, kui juba tehakse koolitus ja ... Võibolla, ma ei tea, see oleks hea. Meil oli küll alguses, et eakatele inimestele. Oli küll jah selline sõna oli sees, aga vanuseid ka ei olnud. Aga nüüd on jah et arvuti nõuandetunnid – on selline ja tulevad vanemad inimesed.

AL: Aga miks sinu arvates vanematel inimestel on vaja tänapäeval internetti kasutada või saab ilma selleta hakkama, võibolla ainult abi najal, võibolla ta ei peakski kasutama?

R4: Abi najal saab ka, mul on väga hea näide minu enda ema/.../. nüüd ta juba tutvub arvutiga, tema saab 75 aastaseks kohe ja ta ei ole selle vastu huvi tundnud. Aga ta kuuleb, et mina räägin oma lapsega skype- tal sündis nüüd uus lapselaps, ta teab skype võimalusest näiteks, ta käib mul siin raamatukogus vaatamas pilte, mida ma talle näitan, mida sugulaste vahel saadetud. Või kui on lapsed kuskil välismaal ja saadavad sealt pilte, siis ta tuleb raamatukokku ja ma näitan siis,

mis mu lapsed on saatnud: näed täna saatis, eile oli ta seal..no et see käib nii kiiresti. Ta hakkab vaatama, et miks ta peab selleks ekstra raamatukogusse tulema, ta tuleb küll minu kui tütre juurde, kuid miks ta peab kodunt kaugemale minema selleks, ta saaks ju seda teha kodus. Ja see ei ole küll eluline vajadus, eksole, kuid see oleks tore, kui ta seda saaks. Ta on hakanud selle vastu huvi tundma.

Aga on sellised elulised vajadused, mis on tänapäeval möödapääsmatud, nagu pangatoimingud. Jah sa saad küll tõesti niimoodi, et sa lähed kellegi juurde ja ütled, et palun ole hea, kellgei tuttava juurde, et tee see ülekanne või kui midagi, kui ei taha sularahaga arveldada, kui on vaja midagi kaugemale saata. Ikkagi nad kõik ju teavad, et oleks hea kui ma ise seda oskaks ja siis on oleb inimese enda aktiivsusest. Sest ega arvutit sa ei pea ju omama, sa võid ju raamatukogusse tulla ja saad selle asja ära tehtud. Ma ütleksin, et kui ei ole eluline vajadus, on see siiski vajadus. Skypes suhtlemine on ju vajadus- suhtlemise vajadus, mida arvuti võimaldab. See on vajadus tegelikult. Kuigi mitte eluline, ilma selleta saab hakkama.

AL: Kas vanemaealised ja eakad teadvustavad seda võimalust, et raamatukogu pakub ligipääsu arvutile?

R4: Jaa, ütleme, kui inimene arvutit üldsegi ei kasuta ja ei ole tal tööalaselt seda tarvis. Ütleme, et ta töötab sellisel töökohal, kus ta ei pea arvutiga töötama .. siis ta ilmselt ei mõtle üldse arvutile, olgu see arvuti raamatukogus või tal on kodus ka võibolla arvuti. Kellelgi, lapsel või lapselapsel. Aga need, kes on käinud meil koolitustel, ja kui me siis rõhutame, et te peate lihtsalt seal internetis käima, lehete lugema, te peate lehte keerama, te peate tagasi minema, te peate tegema uue otsingu, et see kõik tuleb see hiire ja rulliku kasutamine – te peate seda praktiseerima ja on näha inimesi, ütleme, selle aasta jooksul ma tean viit, viis pensionäri, on hakanud käima siin lihtsalt arvutit kasutama. Nad loevad lehti, ja nad jah, võibolla ei tee pangaülekandeid, aga nad on leidnud sellise torema võimaluse maailmaga tutvumiseks.

AL: Ja see on läbi teie koolituse?

R4: Jaa see on meie koolituse kaudu just jah. Se on nagu selline ajaviitevorm ka ühtlasi. Jah. Eile minu ema leidis siit ühe tuttava naise ja kahekesi olid ninapidi arvutis ja vaatasid kes kus midagi /.../

AL: Kui palju kasutatakse teie abi, et tullakse paluma teha pangatehinguid või e-kirja kirjutamist või veel midagi?

R4: Ütleme, et see inimene, kes oskab pangas käia, need kes ise internetipangas ei ole üldse käinud, nendele ei olegi, jah.. no seda juhtub harva et jah, ta nagu peaks tegema ja siis ta tuleb siia et ma üldsegi ei oska ja ma teen selle asja ära, et seda juhtub harva. Küll aga on inimesed, kes on juba kasutanud: nad tulevad siia aga nad leiavad siin arvutil näiteks hoopis teistsuguse desktopi pildi, ja siis nad paluvad, et olge nii kena ja viige mind nii kaugele ja et logime sisse. Ja siis seal nad on juba ise teinud. Ma olen ikka öelnud et ma olen siinsamas, et kui teil tekib probleemi siis küsige, ma aitan. Et lausa niisugust, et meie oleme pidanud klikkama, et kannab üle oma summast, sellest summast 200 eurot, et seda ei ole mina pidanud tegema. Küll aga ma viin ta sinna pankka. Panem need paroolid sisse, nüüd tuleb see pin ja näete nüüd oletegi siia jõudnud, nüüd toimetage juba ise. No siis tuleb juba inimesele meelde, tuleb see kõik tuttav, siis toimetab juba ise. Seda küll. Aga ID kaardi toiminguid, neid on küll. Ütleme, et minnakse sinna arsti..Aga seal on mitmesuguseid, mõni tahab seal retsepte vaadata, siis tuleb see arstide, kui inimesed on arstil käinud, see kirjeldus, et mis diagnoos siis oli, mis see arst siis on kirjutanud sinna, on olnud selliseid, ühesõnaga selle e-riigi kaudu , mida nagu saab vaadata.

AL: Kui suur teadlikkus e-riigi osas vanemaealiste seas on?

R4: Ei ole tegelikult, no nendel on konkreetne teave, et vaat selle e-riigi kaudu te saate seda, aga te peate ID kaardiga sisse minema. Siis nad võtavad ID kaardi ja PIN koodid kaasa ja tulevad, ütlevad, et mul on vaja sinna sisse minna ja seda vaadata või välja printida, seda me oleme teinud ja ütlen ausalt, et olen ise ka paar asja teada saanud, et kui kellegi on palutud midagi.. just hiljuti seal olid haiguslood, näiteks. Ja vaatasin pärast seda enda omad ka üle.

R4: Aga siis vaatame jah – kirja kirjutamist ja vaat e-postiga tuleb meil väga palju siis tegemist, kui meil on koolitus käimas. Ja siis on jah, inimesed ütlevad, et nad on jah kunagi selle e-posti

loonud, aga nad ei ole seal juba mitu aastat käinud, siis me võtame ta uuesti ette, paroolid on kõik märkmikus ilusti kirjas, läheme sinna sisse ja siis nad üllatuseks näevad, et neil on seal väga palju kirju, mis on kõik reklaamkirjad. Ja mõned võibolla seal üüriarved ja nad on need ka paberil ära ajanud. Ja siis õpetame kirjutama seal vastamisi kirju ja jätame koduseks ülesandeks neile kirju kirjutada või endale kirju kirjutada. No ja facebook on juba edasijõudnutele, need kellel on e-post olemas ja suudavad ja oskavad juba pangas käia ja .. oleme loonud 60 aastastele inimestele facebookikontosid. Kes on siin proud olnud kõik väga üksmeelel, et kõik tahavad, siis on hea koos läbi teha, alustada.

AL: Kas on mõni näide tuua sellest eapiirist?

R4: No meil on siis üks eakas naisterahvas, tema on 80 ja paar aastat. Tema ongi see, kes tuleb siia panga asju ajama Palub, et me ta sinna pankasse juhataksime, seal edasi toimetab ta juba ise. Siis kui ta lõpetab siis palub üle vaadata kas kõik on korras. Noh, et ma vaatan, kas ta on ilusasti välja loginud sealt ja siis ta läheb ära. Jah. Tal on nagu need võtted selged mis ta seal pangas tegema peab. Jah, et sinna pankasse minna - seda abi ta vajab, no läheb meelest ära lihtsalt ja kui tal on seal see ilus täpselt see keskkonnapilt ees siis tal tuleb see meelde, mis ta seal tegema peab. Aga muidu surfab ta küll. .

AL: Kas ta on võtnud teil koolitustest ka osa?

R4: Ei. Tema ei ole võtnud, aga tema tuleb juba suure laia naeratusena ja ütleb, et ma jälle palun abi. Võibolla ta kodus või kus ta siis muidu arvutit kasutab, aga ta teab et ta saab siit abi ja ta tuleb. Kuidagi kindel on, ta teab, et saab siin tehtud.

AL: Kui te koolituse korraldate, kas võtate mingi kindla teema?

R4: Alguses, kui me hakkasime neid koolitusi tegema, siis tõepoolest oli niimoodi, et me kirjutasime, et vot märtiskuus sel ja sel kuupäeval me räägime id kaardist ja teeme id kaardiga seonduvaid asju. Või siis järgmine kord alustasime siis teksti kirjutamisega: võtsime wordi dokumendi ja hakkasime vaatama, et kuidas see suur algustäht ja sõnavahe ja muud niisugused asjad. Aga siis selgus, et.. inimesed küll tulid, oli arvutitund, inimesed olid huvitatud arvutiga

tuttavaks saamisest ja aga siis me nägime, et ütleme et kui meil oli 10 inimest, esiteks nad liikusid kõik väga erineval kiirusel, mõnel oli juba kogemus olemas.

Kes oskas näiteks juba kirjutada. Siis selles tunnis oli tema jaoks väga vähe kasu. Temal läks kiiresti, aga teine siis sel ajal võibolla püüdis selle kursori paigutamise sinna kuhu vaja. Tundus, et jah, me tegime terve aasta küll nii et grupp oli koos ja oli üks teema, aga meile ei tundunud see õige. Just nimelt selle pärast et inimesed tulevad ja nad on erineval tasemel ja neil on erinevad vajadused Me saime aru et mõnda üldse ei huvitanud see. Kuigi me ütlesime, et te peate oskama natukenegi kirjutada, et kui te ükskõik, kas panete otsingusse midagi, et tahate midagi otsida, juba siis sõna tuleb kirjutada sinna. Aga siiski jah ma ütlesin see ei olnud hea. Siis me leidsime, et peaks kuidagi individuaalsemalt lähenema. Ja nüüd ongi nii et meile tuleb neli naist näiteks või neli inimest, ja juba kui nad registreerivad, siis me küsime et mida nad oskavad. Või nad ei oska siis üldse. Ja siis ongi nii, et kaks nagu ütleme et kaks loeme juba edasijõudnuks, kes oskavad seal hiirega käia ja siis kaks, kes ei oska üldse midagi, et tulevad ja ootavad, et mida me pakume. Siis me panemegi ühele töötajale ühe, teisele teise oskustega grupi. Nii et ongi nii, et meil on neli inimest koolitusel ja kaks koolitajat on. Nii et ikka väga individuaalselt. Nii et üks õppija on ühel pool, teine õppija on teisel pool, mina istun keskel ja kohe niimoodi näitangi neile ja need inimesed, kes juba teavad, mida nad täpselt tahavad, need siis kohe seda küsivadki. Siis kohe seda näitamegi. Aga edasi võib neil tekkida juba mingi muu huvi ja siis nad tulevad uuesti tagasi ja mida me olemegi oluliseks pidanud, on see kordus. Et me teeme selle ühe asja läbi ja nad tulevad järgmine kord ja me tegelikult alustame täpselt sellest samast ja vaatame kui palju see kinnistunud on. Aga muidugi me ütleme inimestele, et nad peaksid raamatukogus või kodus seda veel kord läbi proovima. Ja alustame jälle sellest samast ja nad ütlevad et midagi pole mees, aga midagi ikka on. Ja see uuesti tegemine läheb palju kergemini. Ikka väga individuaalselt ja väga, kui keegi oskab küsida, et mida ta tahab.

AL: Kas need grupid koosnevad erineva vanusega inimestest?

R4: Jaa, näiteks meil on olnud ühed naised, kes töötasid koos, umbes 55 aastased, aga nendel oli, et nüüdsest hakkab olema vaja arvutit kasutada tööl. Et nad peavad sinna sisestama midagi, on üks programm. Aga programmi meie õpetada ei saa, aga nendel puudus selline praktiline arvuti

kasutamine, ei kasutanud lihtsalt. Üks naine ütles, et tal lapsed teevad, kui midagi tarvis on. Aga nüüd on konkreetselt tarvis sul arvutis ekraan avada, sinna midagi kirjutada, niisugust julgust on tarvis. Ja ega me neile muud midagi eriti anda ei saanudki kui just nimelt seda julgust ja mõningaid oskusi seal kirjutamisel ja vastavalt, kui vähe või palju oli kogemusi.

AL: Kas on eristatavad ka vanemaealiste ja eakate vajadused, et vanemaealsied 55+ näiteks, kas otsivad rohkem tööd või eakad 65 +, millised nende vajadused enamasti?

R4: Need inimesed, kes on suutnud olla 55 nda eluaastani, mitte suutnud, vaid kelle elu on lihtsalt kuidagi nii läinud, et ei ole pidanud arvutit kasutama, tööalasel eelkõige, sest see on nagu selline mis sunnib, ega neil ei ole siis seda huvi ka väga olnud. Ja kui nad ikkagi saavad niimoodi, on siiani saanud, siis ükskõik kas sa oled 50 või 70, sa alustad ikkagi ühest ja samast ja alustada näiteks lehtede lugemisega ja siis see maailm laieneb ja kuni sa siis avastad, et ma saan seda asja seal teha ja maksuametis ära käia, vaadata mingi ministeeriumi leheküljelt, selle või tole asja kohta midagi, ütleme 55 -l pole e-kooli ka vaja, mida tänapäeva noored emad on sunnitud kasutama .. ma tahan öeda, et ma ei näe siin olulist vahet. Tööd küll, jah tööd otsitakse küll. Need, kes juba arvutit tunnevad, need võib-olla otsivad juba küll, käivad tööportaalides, aga need kes arvutit ei tunne, need on siis käinud seal töötukassas ja seina pealt vaadanud, mina nagu olulist vahet ei näe.

AL: Samas tänapäeval tööd leida, on ju arvutioskus vajalik

No ilmselt siis selle ealised inimesed 40 või.. on tööst ilma jäänud, igaljuhul praegu nüüd, siin viimaste aastate jooksul väga ei ole inimesi, kes tulevad ja tahaksid, et me õpetame neid tööd otsima... ma ei tea kus nad siis seda, võibolla kõik teavad ja oskavad või..ja sellised pensionärid, nad ei otsigi enam tööd nad on lihtsalt pensionil.

AL: Paljud on infoühiskonna võimalustest kõrvale jäänud...

R4: Kõrvale jäänud? Tegelikult ega keegi, ma ei tea, kõrvale jäänud ei saa öelda, see kõrvale jäänud, ma ei kujuta ette.. kui inimene tunneb huvi millegi vastu, kui ta tahks siis oleks ju tegelikult selleks võimalus, kasvõi ütleme kui enda jaoks ei osta inimene arvutit koju, siis kuidagi on tal lapsed sellises vanuses ja nüüd, kui on ikka vaja ja kui ei ole arvutit kodus siis on piisavalt

meil inimesi, kes käivad regulaarselt, pidevalt meil raamatukogus sest nendel tõesti on tarvis aga neil ei ole kodus arvutit, tal on ju võimalus ja inimesed tegelikult ju teavad seda, et kõrvalejäämine ei ole nagu selle mõttes õige väljend.

AL: Siis pigem huvipuudus?

R4: Ei, huvi puudus on üks asi ja teine asi on hirm. See on nüüd küll selline eraldi asi, millest võib rääkida, et hirm on. Et mina ei tea kuhu mina pean vajutama ja kas ma teen õigesti ja mõtle, kui ma nüüd äkki midagi valesti teen ja valesse kohta vajutan, et mis siis saab - ja mida me kogu aeg näeme siin vanemate inimeste pealt, et kui see esimene tund on läbi ja nendel on tekkinud sinna mingi kast või tabel, kui me siis ütleme, et kui on rist, siis vajutage sinna või vajutage lihtsalt tühja pinna peale ja ta läheb ära- vaat see kergendustunne esimese tunni lõpul. Alati tänatakse ja öeldakse, et oh asi ei olnudki nii hirmus, et nüüd ma kohe julgen minna sinna samasse ja ennem kohe ei julgenud, hoidisn kohe eemale, et jumal teab, mis ma seal ära teen. See on nüüd küll üks selline sai, kui sellest hirmust korra üle saab.

AL: See võiks siis olla üks raamatukogu peamine roll - toetamine?

R4: Jah see kohe kindlasti. Isegi ma mäletan, millalgi me artikli kirjutasime lehte. Siis me mainisime ära isegi selle, et tulge ja proovige ja te näete, et arvutiga ei juhtugi mitte midagi. Ja kui olete seal natukene tutvunud temaga ja suhelnud, et ei juhtu arvutiga mitte midagi, ja see on selline asi mindama näen nüüd kogu aeg- sellest hirmust üle saamist.

AL: Kus ja kuidas vahendate raamatukogu infot koolituste kohta?

R4: No meie oleme pannud selle lehte. Et sellest hooajast ja sellest kuust alates hakkavad raamatukogus toimuma niisugused nõuande tunnid on sel aastal ja seal on siis pilt ka juures, kus siis on näha, et ei ole mitte noored inimesed seal arvuti taga. Ja siis muidugi meie oma raamatukogus on kuulutused üleval igal korrusel ja siis tuleb see tuttavalt tuttavale. Et mulle öeldi, et keegi käis siin ja see kestab praegugi. Eile alles üks naine tuli ja ütles, et ta kuulis.

AL: Kuuldused on kõige parem reklaam?

R4: Ja einoh, kodulehele nad muidugi ei lähe. Aga on ka öeldud, et mul tütar käis siin raamatukogus ja ütles, et keegi käis ja keegi ütles, et tema poeg oli lugenud lehest ja ütles, et mine nüüd sinna ja et seal siis õpetatakse. Ja no pojad ja tütreid elavad ju kaugel ja..

AL: Millised oskused vanemaealised ja eakad teie koolitustel omandavad?

R4: Me õpime kirjutama ja noh ikkagi koostama no kirja. Et kuidas liikuda reall maailma ja kuidas alustada uut lauset ja need kõige lihtsamad tekstitöötamise elemendid. Ütleme, et siis teksti kirjutamine. Postkast on kindlasti, siis on salvestamine, vaat see on selline asi, mida küsitakse siis tihtilugu. Et kuidas me seda salvestame, no postkast selles mõttes, et kirjade vastuvõtmine ja saatmine eks. Ja kõik manused ka sinna juurde. Salvestamine on väga oluline asi. Need on nüüd sellised elementaarsed asjad. Ja siis on see, jah ID kaardi kasutamine. Mistahes operatsioon, sinna internetti sisse minek ID kaardi kaudu. No muidugi see internetis liikumine – edasi tagasi ja koju, ja no otsingu sooritamine, jah.

AL: Oskus ise leida vajalikku infot?

R4: Jah, mina isiklikult pean väga tähtsaks, kohe küsime inimestelt, et mida oleks vaja leida, mida tahaksite leida ja siis ma ütlen, kuidas ja mis te nüüd teete, et seda leida. Ja noh hea küll, me kirjutame sinna google ribale ja nüüd tekib see väike paus – inimesed ootavad, et kohe see vastus hüppab neile sinna ekraanile, aga natuke tuleb veel vaadata. Vat see on niisugune asi, see tulemuste üle vaatamine. See nõuab harjumist ja harjutamist ja igasugused koduleheküljed ... Nendel on ju kõikidel väga erinev kujundus, aga mingil määral on ju neil sarnane loogika, see et üleval ribal on see, et juhitakse erinevate teemade juurde ja vasakul või paremal, et nende vaatamine, et neid peab nagu jälgima. Olen tähele pannud, et vanemaid inimesi peab väga hoolega suunama keskenduma. Pärts raske on nendel see erinevaid värve ja elemente ... erinevaid liikuvaid seal ühel leheküljel. See on raske ja sellega peab arvestama, hästi peab õpetama rahulikult keskenduma. Et ei ole kuskile kiiret. Seda kõike ei tee ühe tunniga ära, aga inimesed tulevadki teist ja kolmandat korda ka.

AL: Mitu korda siis üks vanemaealine käib ühe koolituse raames teil?

R4: Meil on siin olnud selliseid, kes on kolm korda käinud, võib ka võtta oma sülearvuti kaasa, et on tuttav ja käepärane. Tulevad ja alustavad, tahavad ikka täpselt sedasama mis, eelmine kord. Et juba on natuke ära läinud meelest ja kolmas kord on nad kodus ikka natuke proovinud ja sellest on kasu olnud. Aga see on ka kõik selline julgustamine. Et nüüd kui ta juba kolmas kord ütleb ahhaa, jaa ajaa. ma tean, noo see ma mäletan. See ka, kes kolm korda käis, tema oli ka ligi 80, aga ärksa olemisega naisterahvas, kellel oli tuttuus sülearvuti. Võttis kuidagi väga loomulikult seda, et nüüd ma ostsin ja nüüd hakkam õppima.

AL: Kas 80- aastane ja 60- aastane vajavad erinevat kohtlemist koolitaja poolt või on see inimese individuaalsusest olenev?

R4: Kindlasti nad ei vaja erinevat kohtlemist. Aga jah, see oleneb hästi palju inimesest, sest et ma näen siin 55- aastane võib olla kuidagi, ütleme, seal hädaldada palju rohkem ja kogu aeg öelda, et tema ikka seda kuidagi ei oska ja tema nagu võib kogu aeg meelde tuletada ja pidurdada iseenda tegevust, aga samas no ütleme ligi 80, intelligentne, kes rahulikult mõtleb ja liigub kogu aeg edasi, see on tegelikult täitsa aukartustäratav. Ja siis on üks osa prouasid, kes on tegelikult juba arvutiga sina peal, aga tulevad siia, aga midagi juurde õppima, nagu üks naine ütles, et tema tahaks teada, kuidas luua uusi foldereid. Et tema ei oska. Ühesõnaga dokumentide korrastamist tahtis. Üle 60 -aastane inimene. Et mul on seal kõik pillid – palla, palju pilte ja, aga ei oska hästi neid korraldada. Tema tulebki nüüd täna, kui ei ole piisavalt aega, siis leppisime kokku, et tuleb õhtuti siis, et ma olen kella seitsmeni tööl ja õhtuti on vähe rahvast ja siis näitan.

AL: Kui palju tuleb raamatukoguhoidjal osutada sellist tehnilist abi ja nõuannet, kui vanem inimene ei saa oma arvutiga hakkama? Midagi on vaja installida või...

R4: Ei, peaaegu, et üldse mitte. Ütleme nii, et kui lapsed ja lapselapsed on kärsitud ja õpetavad hästi kiiresti ja vanaema ei saa ikka selgeks eks ole, aga sellised installimised ja kui tööriba ära kaob ja sellised, seda nad ikka teevad. Seal ei ole vaja õpetada, seal lihtsal tehakse asi ära, aga õpetada, jah tütreid-pojad ja lapselapsed, ei ole neil seda kannatust.

AL: Kui kindlalt sinu arvates raamatukoguhoidja tunneb end tänapäeva innovaatilises tehnikamaailmas?

R4: Ma juba julgeksin öelda, et ma tahaksin öelda, et keskealised, aga ma ei tea, kuhu ma selle keskea panen – ütleme et 45 ja sealt vanemad ma julgeksin öelda, et me ei tunne üldsegi end väga kindlalt. Meil on kindlasti väga palju raamatukoguhoidjaid, kelle töö piirdubki selle oma tööalase arvuti kasutamisega ja natuke siis veel sellist elementaarset surfamist internetis aga nad ei tunne teisi asju, nagu tahvelarvuteid või võõramaid sülearvutiteid, ega tegelikult ei tunta küll. Noored juba võtavad loogiliselt, et kui minul on niimoodi, siis see teine võiks ka olla midagi sellist ja hakkavad otsima, aga ma ei arva et meiraamatukogutöötajad tehniliselt on valmis igasuguseid asju alla laadima ja vaatama et miks siis ikka see ei rakendu või midagi niisugust, kindlasti mitte. Selles mõttes on ikka väga hea kui on mingi arvutimees olemas.

AL: Aga koolituse korraldamises, kas suures raamatukogus raamatukoguhoidjad tunnevad ennast kindlalt?

Ma ei tea, aga ma arvan, et on palju, kes koolitaksid ja neid, kes kohe kindlasti ei koolita. Mina olen seda kogu aeg küll ise tahtnud, mina olengi selline, ma olen seda asja ise ajama hakanud ja meil on peaspetsialist, kes tegeleb koolitusega. Tema siis on nagu kirju saatnud ja, aga eks see algas ikka sellest, et ma läksin sinna grupi ette ja rääkisin, mis ma õigeks pidasin, ega kogemusi ju ei olnud. Aga nüüd ma juba näen, mida oodatakse ja mida mitte ja millele ei ole mõtet aega raista. No ma ei mõtle siin ainult vanemaealisi, vaid ka no üliõpilasi, kes tulevad ja. Mu kogemused ütlevad, et on asju, mis tuleb kindlasti ära rääkida selle koolitusetunni jooksul ja võib-olla süvenenumalt. Kui liiga palju võtad, siis pole ka kasu. No ja kogemused, ma ei tea, öeldakse, et tööalasel tuleks kasutada inimesi nii, nagu nende võimekus on, aga seda me võime valida siin keskraamatukogus. Aga ma ei tea, külaraamatukogus.. ma arvan et raamatukoguhoidja peab suutma õpetada teist inimest, vähemalt seda, mida ta ise oskab. Seda ta peaks suutma õpetada sõbralikult ja ta ei tohiks nagu karta või arvata, et no mis õpetaja nüüd mina olen. /.../

R5

Algus 15 aprill kell 15.00

Lõpp 15 aprill kell 15.38

AL Kas ise oled mingit arvutikoolitust saanud?

R5 Jaa, käisin Tallinnas kahel korral eelmisel aastal. Kasutajakoolitus, ettevalmistamine ja läbi viimine, see oli hästi ammu.

AL Vanemaealsied ja eakad.. 55+ ja 65 + .. räägiksid sellest?

R5 See oli see arvutikoolitus mida me tegime eelmine aasta senioridele. Selle me mõtlesime ise välja et midagi pakkuda. 8 korda käisime koos, no nüüd on soiku jäänud, rohkem ei ole huvi tuntud. Ja neljast 1 oli venelane.

AL Räägi, miks te korraldasite? Kuidas selle peale tulite, et nüüd korraldame senioridele koolituse? Kas kuulutasite selle välja senioritele?

R5 Jah, see oligi täpselt nii, et senioritele. Panime tahvlile teate, et lihtsalt näha kui palju huvilisi on. Niisama mõtlesime et võiks midagi teha. raamatukogud ju peavad kogu aeg mõtlema, mida veel pakkuda inimestele.

AL Kas liikus ka selliseid mõtteid peas, et meie ajal on arvutis väga palju infot, kuidas vanemaealised seda infot kätte saavad ja ..või tunti enne huvi, oli huvilisi?

R5 Ei olnud tegelikult huvi, keegi ei küsinud, seda me mõtlesime ise, et pakume ja vaatame mis sellest asjast tuleb. Et kas on huvilisi või ei ole huvilisi. Näiteks praegu sellest aastast hakkasime tegema arvutikoolitusi kõigile, et seal on sellised keskealised ja seal on ka pensionäre. Seda teeb vabatahtlik.

AL See on.....?

R5 Lihtsalt panime sellise kuulutuse, et nõuandeid arvutikasutamiseks. Siis nõuandeid jagab raamatukogu vabatahtlik. Töötukassa saatis ta meile, küsisime mida ta sooviks raamatukogus

teha ja tema ütles, et tema on saanud arvutialast koolitust, et tema võiks proovida seda teha. Ja siis kasutame seda moodust.

AL Kui palju huvilisi on?

R5 Kolm, ja kõik on meesterahvad. Üks on kuskil 70 aastane, aga teised on seal 40-nesed. Aga se 70 aastane jagab arvutist rohkem kui need nooremad. Nemad on seal siis päris algajad.

AL Kui palju tuleb lahendada vanemaealiste ja eakate probleeme, näiteks pangatehingud teha?

R5 Päris igapäevaselt mitte, aga jah ikka, tuleb. ID kaardi tehinguid ja.

AL Kas käivad ka näiteks töötud raamatukogu arvutitest otsimas tööd?

R5 On olnud aga vähe. Aga nad käivad siin neid e-maile vaatamas, teateid. Seda olen tähele pannud. Töötukassa teeb tublisti igasuguseid koolitusi neile. V. ma arvan sai sealt oma arvutikoolituse.

AL Arvutikoolitus senioridele, sellest sooviksin rohkem teada. Kuidas end koolitust läbi viies tundsid, kas tundsid end kindlalt?

R5 Esimene tund kindlasti ei tundnud kindlalt, kui ma ju ei teadnud mida nad minust tahavad.

AL Sa küsisid nendelt, mis on nende huvi?

R5 Jah, mida nad tahavad. Nad kõik oskasid juba natuke arvutit kasutada, see ei olnud neile päris võõras. Aga e-maili nendel ei olnud, tegime neile kõigepealt e-aadressi. See oligi nagu esimene töö. Siis me tegime Skype`i ja vaatasime Facebooki ... Vaatasime ajalehti ja muid selliseid.

AL Kas infootsingut ka tegite, et mida veebis otsida ..?

R5 Jah, Digarit näitasin, et vanu ajalehti saab lugeda

AL Sa ütlesid, et et käisite kaheksa korda koos...

R5 Jah siis nad kadusid ära.

AL Said selgeks?

R5 Jah seda mida nad küsisid seda nad ma arvan said selgeks.

AL Kas mingit tagasisidet ka oli pärast nendelt?

R5 Ei ma ei küsinud seda nendelt.

AL Kas mõned jäid neist ka raamatukogu arvuteid hiljem kasutama?

R5 Jaa, käivad ikka siin, ma näen neid. osadel on tegelikult kodus arvuti olemas.

AL Kas tuleb sul igapäevatoos sellist asja ka ette, et tulevad ja küsivad näiteks tehnilist nõu, et arvuti, nuti vms?

R5 Meil on praegu, see arvutikursus mis kuulutatud, et kaks venelannat tahavad ka tulla. Meil ongi vat see probleem, et vene keeles .. mina olen kehva rääkija, vabatahtlikku ei tea

AL See on muidugi keeruline, et vene ja eesti rahvusest korruga juhendada peab?

R5 Võib olla keeruline jah. Võiks olla nagu kutseõppekeskuses, et seinale läheb pilt mis mina seal arvutis teen.. meil internetis ei ole ju seda võimalust. Rahulikult näitan, saavad läbi proovida. Ise peab meil käima nende juures ja igapäev näitama. See võtab ju aega ka.

AL Aga räägi kuidas teie arvutipargi tehniline korrashoid kulgeb, kui tihti vahetatakse arvuteid ja kas interneti kiirus on piisav?

R5 Eks ta meil vananeb samamoodi. Kui meil vahetatakse töötajate arvuti välja, siis see läheb internetti. Seal nagu kõige uuemaid ei ole ja siis kord kuus käib IT tehnik puhastab nad ära, aga eks seal lähevad arvutid maru ruttu läbi. Seal käiakse ju mängimas ja. Küllalt ruttu ütlevad seal arvutid üles.

AL Kuidas maakonnas on koolitusega lood, kas võib maakohas jääda tehnilise poole taha, vanad arvutid?

R5 Ma ei tea kas maa omad teevad või ei tee. Jah koolitusi keskkogus tehakse igal ajal. Kord kuus, ürituste korraldamine ja muu. Aga ei, arvutialaseid mitte.

AL Kuidas vanemaealised infot kätte saavad? Kas jäävad ilma kui ei pääse internetile ligi?

R5 Mina ei usu, et nad mingist olulisest ilma jäävad kui arvutile ligi ei pääse. Raadio, televiisor, minu meelest see on täpselt seesam. Kas loed need uudised internetist või kuulad ak-st.

AL Aga kas teile ei tule inimesed, kes ei saa hakkama näiteks pangatoimingutega

R5 Praegu ei ole, mina küll ei tea, kui internetitöötajad oma juurde tulevad, mina praegu küll ei tea. Vaata siis kui on see e- hääletus, siis küll tulevad meile, hästi palju käib siit majast läbi, siis nad tulevad oma ID kaartidega ja, aga muidu ei ole küll tähele pannud. Ja tuludeklaratsioonid..see aeg ka, muidu ma ei tea.

AL Kuidas näed raamatukogu rolli inimeste infoühiskonda kaasamises ?

R5 Ma ei oskagi öelda, võib aidata küll... me peame mõtlema, mida raamatukogu võiks veel pakkuda...Me peame igasuguseid asju ju oskama õpetada, ma vist tunnen, et jääme ise ajale jalgu.

AL Kuidas oma arvutialaseid oskusi hindad?

R5 Keskmiseks. Noored teavad rohkem kui mina. Nemad saavad ju koolis – neid õpetatakse.

AL Kas tunned end arvutialaselt kindlalt?

R5 Ebakindlalt. Aga saan hakkama.

AL No aga vanemaealiste huvist natuke rääkisime, kus levitasite infot, kohalikus lehes või panite raamatukogus teate välja?

R5 Raamatukogu kodulehele, raamatukogukogu teadetetahvlile.

AL Aga kohalikku lehte ei katsetanud?

R5 Ei , kohalik leht ju maksab. Sinna me paneme muid asju, muid mis on tähtsamad kui see koolitus.

AL Millised oskused koolitusel osalenud omandasid?

R5 ID-kaardi toimingud, internetist lehti lugeda, skype, oma postkasti külastada, facebooki, raamatukogu kodulehte ja siis meie seda, riksweebi internetikataloogi, kuidas ise saavad laenutusi

pikendada, reserveerida ja .. Meil jah saavad ise sisse logida, seda ma olen õpetanud, vahest küsivad salasõna..

AL Kas vanemaealiste puhul peaks koolitusi kuidagi teistmoodi korraldama?

R5 Võibolla nad ei jaga nii kiirelt kui noored, aga muidu nad on nagu nooredki.

AL Aga rääkisid kaheksa korda koolituse kordusest, kas neile peab kõike üle kordama tihti?

R5 Ei, nad kirjutavad ju kõik ilusti üles oma salasõnakased ja igakord oli erinev teema. Kui eelmine kord ei jäänud meelde, siis kordasime, nad küsisid üle. Nad ise pakkusid välja , mida nad tahaksid järgmine kord. Sest ega selle tunni ajaga sa ei jõuagi rohkem kui ühe teema. Kodus arvutis said üle korrata .

AL kas sinu nägemuses on neil huvi arvutit kasutada või vajadus.

R5 Nii üks kui teine. No näiteks tänane uudis, et Eesti energia kaotab oma kontorid ära, kasvõi see.. ,et nad ju peavad oma näitusid interneti teel andma ja muud asjad ju ka. Lepingud ja need. Nad peavad lihtsalt hakkama õppima. Samampoodi need digiretseptid ja arstiajad ja bussiajad ja kõik asjad kolivad ju ära internetti. Ma arvan nad peavad juba – vajadus muutub möödapääsmatuks, suuremas osas peavad hakkama huvi tundma.

AL Kuidas hindad raamatukogu rolli ?

R5 Võiks ka rohkem tegeleda, eks me jälgime mis teised raamatukogud teevad ja võtame nõksud üle

AL Kaua on vabatahtlik?

R5 ühe kvartali saame teda kasutada. Kord nädalas neljapäeviti nüüd. eelmine aasta tuli . No on ka olnud üks, kes tuli, korrastas riuleid ja kadus./.../

16.00 – 16.40

22.04.2015

R6

AL Kuidas raamatukogus vanemaealised ja eakad arvutit kasutavad?

R6 On igas vanuses. Varem, kuus aastat tagasi oli kasutajaskond nooremajaline. Meil on toimetulekutoetustel olev seltskond üsna suur, ja tähelepanuväärne on, et venekeelse elanikkonna hulgas ei ole kodus arvuteid. Suur kontingent arvutite kasutajaid ongi vene rahvusest. Mitte just niipalju nooremad, kui just keskealised ja vanemapoolsed inimesed kasutavad nüüd internetituba. Eriti oli kui /.../ allkirjad vaja anda, käis palju inimesi. Me kogusime /.../

AL Millist abi osutate arvuti kasutamisel, näiteks kui tervisedeklaratsiooni täita on vaja?

R6 Inimesi aidates, ikka ise peavad tegema. Või mind usaldama.

AL Milline võiks olla raamatukogu roll koolitajana?

R6 Jah, koolitus on vajalik, kuid kui raamatukoguhoidjale makstaks lisatasu. Tal on oma tööülesanded /.../

AL Milline koolitusvorm vanematele inimestele sobivam on ?

R6 Ise olen Vaata Maailma koolitusel osalenud, ja kindlasti on minu arvamus, et individuaalkoolitus /.../ Käiakse palju soovimas koolitust, aga raamatukoguhoidja ise peaks samuti koolitust saama. /.../

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anu Laumets (05.01.1965)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose ``Infokihistumine: raamatukoguhoidjate tegevus ja hoiakud``, mille juhendaja on Mai Põldaas
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace´i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 11.08.2015