

INFOKIHISTUMINE: INTERNETI MITTEKASUTAJAD, VÄHEKASUTAJAD NING HILJUTI KASUTAMA HAKANUD

Pille Pruulmann-Vengerfeldt

*Tartu Ülikooli Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut
pille.vengerfeldt@ut.ee*

Tarmo Kalvet

*Tallinna Tehnikaülikooli Avaliku halduse instituut
tarmo.kalvet@ttu.ee*

2008. aastal lõppes Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellimisel tehtud projekt, mille eesmärk oli saada aru Interneti vähe- ja mittekasutajate hoiakutest ning Interneti kasutamist mõjutavatest (nii pärssivatest kui ka motiveerivatest) teguritest. Uuring põhines seitsmel fookusgrupi-intervjuul, kvantitatiivsete küsitlusandmete analüüsil ning koos tudengitega tehtud kvalitatiivsetel juhtumiuuringutel. Käesolev artikkel annab esmalt lühikese ülevaate uuringu aluseks olnud teoreetilistest seiskohtadest, mis peaksid aitama paremini mõista, kuidas Interneti kasutama hakatakse. Järgmiseks tutvustatakse Interneti kasutajatüüpe, seda, kuidas inimesed Interneti kasutama hakkavad ja põhilisi takistusi Interneti kasutama hakkamisel. Samuti võrreldakse neid takistusi 2002. aasta uuringu tulemustega, et tuua välja aastate jooksul toimunud areng selles vallas. Lõpetuseks esitatakse mõned soovitusel uuringu läbiviijatelt digitaalse kihistumise vähendamiseks.

Digitaalsest lõhest infokihistumiseni

Uuringu teoreetiliseks lähtekohaks on digitaalse kihistumise kontseptsioon. See tugineb lähenemisele, kus inimesed on eristatud selle järgi, mil määral nad oskavad ja on motiveeritud kasutama erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid (IKT) ning mil määral nad saavad neist kasu oma elu kvaliteedi tõstmisel. Kui 2002. aasta uuringu aluseks oli peamiselt digitaalse lõhe kontseptsioon¹, siis infokihistumise käsitlus üritab üle saada põhilistest probleemidest, millesse on kerge sattuda. Digitaalsest lõhest rääkides tuuakse enamjaolt välja järgmises asjaolud:

- 1) **Interneti-ühendusega arvutitele ligipääs** on oluline, kuna
- 2) selle tulemuseks on **informatsiooni, teadmiste, kommunikatsiooni või teiste sotsiaalselt väärtustatud hüvede kasv**, mis
- 3) omakorda on nii oluline, et ligipääsu puudumine ja sellest tulenev „digibetism” (digitaalne kirjaoskamatus) viib lõpuks kaheks lõhestunud ühiskonnani, kus on **inforikkad ja infovaesed**.²

„Digitaalse lõhe” mõiste tähistab erinevust informatsiooni „omajate” ja „mitteomajate” vahel. See lõhe tuleb telefonide, personaalarvutite, Internetile ligipääsu ning oskuste ebahühtlasest

¹ Vt Mari Kalkun ja Tarmo Kalvet (toimetajad), *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused*, e-raamat, Tallinn: PRAXIS, 2002.

² Nico Carpentier (2003) Access and participation in the discourse of the digital divide: The European perspective at/on the WSIS, J. Servaes (toim) *The European Information Society: a reality check* Bristol, Portland: Intellect.

jaotumisest. Põhjused võivad olla sotsiaalmajanduslikud või seotud staatuse, hariduse, vanuse, soo, linnastumise, keele, rassi, elukoha või etnilise taustaga, aga kindlasti ka erinevate elustiilide ja motivatsiooniga.

Sellise lähenemise aluseks on normatiivne eeldus, et IKT kasutamine on ühtviisi kasulik kõikidele kasutajatele ning IKT mittekasutamine halvendab inimeste toimetulekut tänapäevases ühiskonnas. Eelduse probleemiks on aga see, et inimesed ei ole oma IKT kasutamise harjumustes ega ka mittekasutamises ühetaolised. Seega ei saa ka nende kasud olla täpselt samasugused. Samuti on selge, et lihtne liigitus kasutajateks ja mittekasutajateks ei aita meil mõista inimesi nende mitmekülguses.

Digitaalsel kihistumisel on terve rida erinevaid astmeid, mis alati ei pruugi lineaarses järgnevuses üksteisele, vaid osutavad pigem inimeste **erinevatele huvidele, elustiilidele, võimetele ja võimalustele**. Näiteks, kui vaadata erinevaid kasutuspraktikaid, siis on raske leida telge, mille pinnal otsustada ühe kasutuspraktika eelis teisega võrreldes. Samas on selge, et suhtlemisele ja informatsioonile orienteeritud kasutajad on erinevad ning nende saadav kasu Internetist on samuti erinev.

Rääkides digitaalsest kihistumisest on oluline mõista ka seda, kuidas inimesed erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid enda ellu sulandavad ning millised etapid on vajalikud selle edukaks läbiviimiseks.³

Kasutuselevõttu illustreerib Leah Lievrouw' teadmise leviku mudel infokeskkonnas⁴, mille kohandatud versiooni siinkohal ära toome. Joonisel 1 esitatud mudel näitab IKT ja/või selle rakenduste kasutuselevõtu erinevaid etappe ning nende seoseid ümbritseva ühiskonnaga.

Mudeli kohaselt jaguneb infokeskkond kaheks suuremaks pooleks: **institutsionaalseks** ja **personaalseks**. Need mõjutavad kasutuselevõttu erinevates etappides.

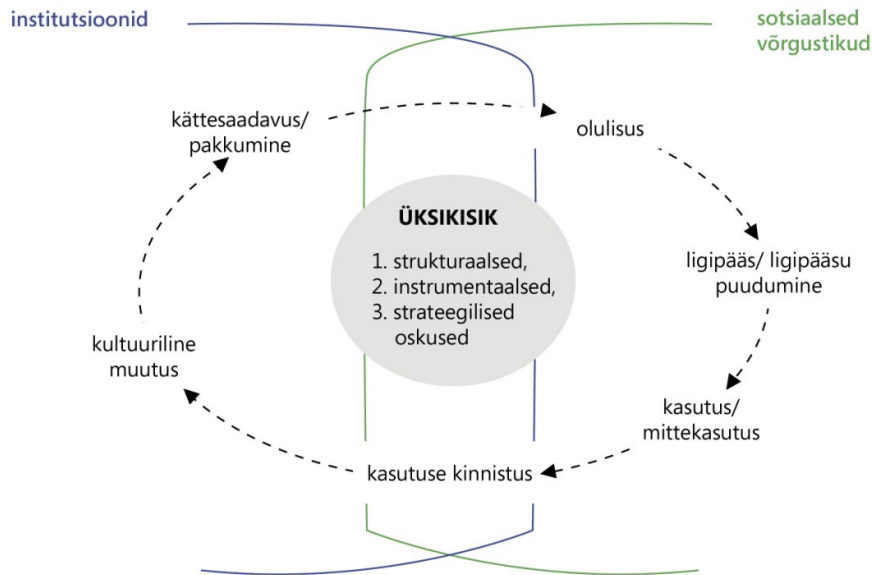
Institutsionaalse ehk ühiskondliku poole moodustavad **erinevad riigivõimu tasandid, eraettevõtted, kolmas sektor, üldisem kultuurikeskkond, väärtused ja normid**.

Personaalse tasandi moodustavad **inimeste võrgustikud**, mis on tähtsad konkreetse, skeemi keskel oleva inimese või inimeste rühma jaoks: **sõbrad, sugulased, töökaaslased, sarnaste huvide ja hobidega inimesed**, kellega käiakse läbi piisavalt tihedalt, et olla mõjutatud nende arvamustest ja suhtumisest.

Skeemi keskel on **üksikisik** või isikute rühm, keda **piiravad tema enda oskused, teadmised, elustiil, väärtused ja motivatsioon**. Neid isikust lähtuvaid piiranguid mõjutavad ühelt poolt ühiskonnas levinud väärtused ja arusaamad, teisalt aga personaalsetes võrgustikes levinud ideed. Seejuures on otstarbekas lähtuda arusaamast, et inimene pole ainult sotsiaalsete mõjude kogum, vaid et ka kaasasündinud isikuomadused ja elustiil, mis on kas teadlikult valitud või asjaolude kokkulangemise tõttu moodustunud, on inimkäitumise olulised mõjutajad. Sellises avaliku ja erasfääri koosmõjude protsessis toimub ka uute teadmiste omandamine või uute tehnoloogiate/rakenduste kasutuselevõtt.

³ Järgev tugineb Pille Prulmann-Vengerfeldti doktoritööle (2006) „Information technology users and uses within the different layers of the information environment in Estonia”. Tartu: Tartu University Press.

⁴ Leah Lievrouw (2001). New media and the 'pluralization of life-worlds': a role for information in social differentiation, *New Media and Society*, 3(1), lk 7–28.



Joonis 1. Teadmise leviku mudel infokeskkonnas (Lievrouw 2001, autorite kohaldus)

IKT ja selle rakenduste kasutuselevõtt koosneb kuuest olulisest etapist. Kuigi need on käesolevas uuringus esitatud lineaarsete ja üksteisele vältimatult järgnevatena, ei pruugi see tegelikkuses alati nii olla. Mõnikord võib tsükkel katkeda enne, kui jõutakse kõik etapid läbi käia. Tegu on üksteisele järgnevate ringidega, kusjuures iga uue rakenduse kasutuselevõtuks on vaja selle ringi järjekordne läbimine. Lihtsamate ja sarnasemate lahenduste juurutamiseks võib protsessi läbida juba ühe korraga, nii et inimene isegi ei teadvusta endale uue kasutuspraktika lisandumist. Keerulisemate rakenduste ja tehnoloogiate puhul on aga kasutuselevõtt pikem ja vaevalisem.

Kasutuselevõtmine hõlmab seega kuut põhietappi, mille tegevusi järgnevalt kirjeldame.

Esimesed kaks etappi – **kättesaadavus** ja **kultuuriline muutus** – teostatakse ühiskondlikul tasandil, sest kättesaadavus on valdavalt tagatud avalike institutsioonide kaudu. Kättesaadavus võib käesoleva uuringu kontekstis tähendada nii tehnoloogilist kättesaadavust (Interneti-ühendusega arvutite pakkumist) kui ka teatud informatsiooni või Interneti-teenuste olemasolu. Kultuuriline muutus lähtub piisava hulga (või piisavalt oluliste) inimeste rakendamisest. Nimelt on kultuurilise muutuse kaudu võimalik tekitada ka kättesaadavuse vajalikkus – teatud teenuste või ideede vajalikkus ja ühiskondlik ootus nende suhtes. Näiteks Interneti kui avaliku hüve idee tuleb just kultuurilisest muutusest.

Kolmas, personaalsest seisukohast tähtis etapp on **olulisus** – see, kas teenust, informatsiooni või võimalust nähakse enda jaoks piisavalt olulisena, et seda otsima hakata. Olulisus ei pruugi olla ratsionaalne, isiku poolt teadlikult lahti mõtestatud. See võib tuleneda ka välisest survest (nt sotsiaalsed võrgustikud, sugulased, töökaaslased). Motivatsioonibarjääri ületamine toimubki olulisuse tunnetamise etapis, mis digitaalse lõhe elementidest rääkides vastab suuresti motivatsioonile ehk strateegilistele oskustele. Seega on vaja strateegilisi oskusi, et leida iga konkreetse rakenduse puhul selle sobivus ja vastavus konkreetse isiku vajadustele.

Neljas etapp on **ligipääsu otsimine**. Näiteks Eestis on tehniliselt kõigil inimestel olemas ligipääs Internetile avalike Interneti-punktide (AIP) kaudu. Üksikisiku seisukohast hõlmab ligipääs ka midagi muud, näiteks a) kas AIPi lahtioleku aeg sobib mulle; b) kas ma tean, kus AIPd asuvad; c) kas ma saan sinna ligi. Ligipääsu otsimine võib tähendada ka Internetis olevate teenuste või informatsiooni leidmist. Ligipääs IKT rakenduste tähenduses võib olla piiratud inimese oskusega otsida ja leida üles vajalik rakendus. Järelikult on see tugevalt seotud erinevate teenuste kasutusvõimaluste tutvustamisega.

Kui ligipääs on leitud, tuleb viienda etapina **proovida kasutamist**. Siinkohal tulevad mängu inimeste oskused ja teenuse kasutamise lihtsus, aga ka tunnetatud alternatiivsed kulud. Näiteks, kas õppimisele kulutatud aeg tasub seda vaeva või millised on muud kanalid selle info saamiseks või teenuse kasutamiseks.

Viimane etapp on **kasutuse kinnistamine**. Kuigi esimene kasutus võib olla õnnestunud, ei pruugi see muutuda pikemaajaliseks, sest ei pruugi vastata inimese ootustele ega esimese korraga meelde jääda jne. Etteruttavalt saame öelda, et paljud uuringus osalenud rääkisid, et kuigi nad jõudsid tänu Vaata Maailma Interneti-koolitusele välja kasutamisetapini (st on korra edukalt kasutanud vastavat infot või rakendust), ei jäänud nad kasutajateks, kuna puudus saadud teadmiste kinnistamise võimalus. Mittekasutamist võib põhjustada ka ebameeldiv kasutuskogemus.

Nagu eespool mainitud, võib kultuuriline muutus tulla paljude inimeste positiivsetest kasutuskogemustest, aga ka üksikute, kuid mõjukate inimeste arvamustest või hoiakutest. Näiteks võib asutuse juhi positiivne või negatiivne kogemus mõjutada suure osa tema alluvate suhtumist IKT rakendustesse.

Oluline on mõista, et kirjeldatud kasutuselevõtuprotsessi peab inimene läbi tegema iga uue rakenduse ja tegevuse puhul. Uuringud näitavad, et kuigi mitmed teenused on kõigile Interneti-kasutajatele ühtemoodi kättesaadavad, võivad inimeste vajadused, oskused, elustiil, võimalused, kasutuskogemused ja nende kinnistamine olla äärmiselt erinevad. Nii kujunevadki välja erinevad kasutajatüübid, kes Interneti kasutuse poolest sageli üksteisele vastanduvad.

Interneti kasutajad ja mittekasutajad

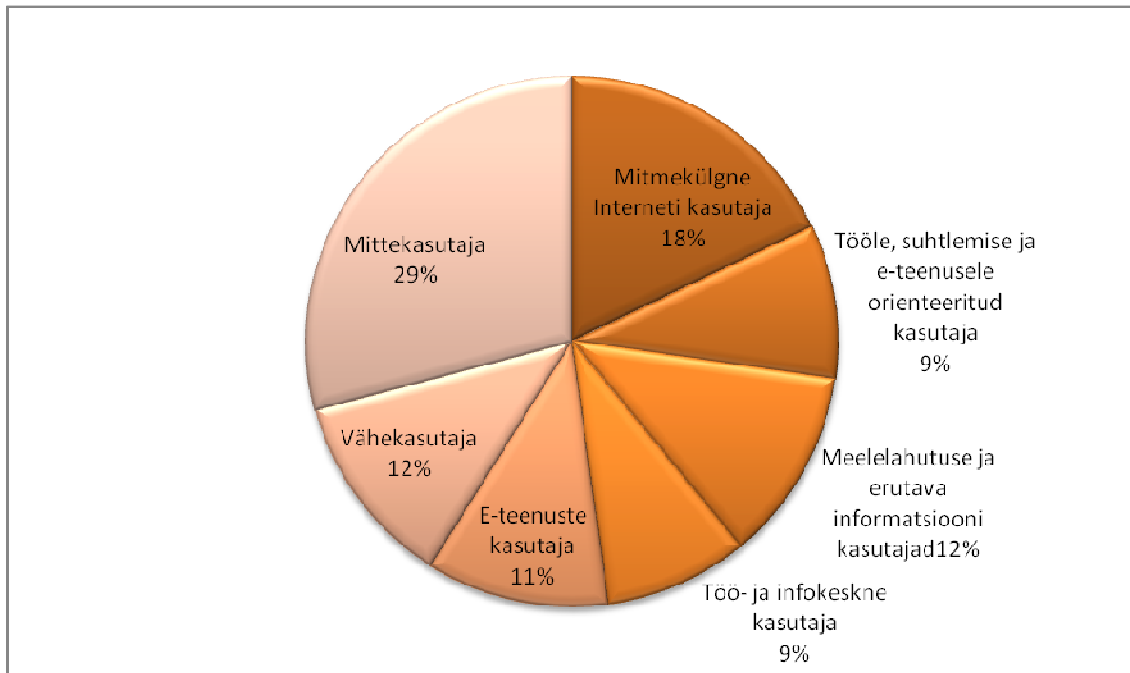
Uuringu andmete⁵ põhjal kasutab Eestis Interneti 70% 15–74aastastest elanikest ja neist 61% viimase seitsme päeva jooksul. 30% ehk TNS Emori hinnangul umbes 316 000 inimest on Interneti mittekasutajad.

Kuigi uuringus kasutasime ennekõike 2005. aasta küsitluse andmete põhjal määratletud Interneti-kasutaja tüüpe, siis käesolevas artiklis on meil värskemate, 2007. aasta andmete abil hea võimalus tüüpide kirjeldamises astuda samm edasi. Üldiselt on võimalik eristada kuut põhilist kasutajatüüpi, mis on püsinud viimaste aastate jooksul suhteliselt muutumatuna.⁶ Ülevaate nendest kuuest ja Interneti mittekasutajate tüübist annab joonis 2⁷.

⁵ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi uuring „Avalike e-teenuste uuring”, oktoober 2007.

⁶ Runnel, Pruulmann-Vengerfeldt, Reinsalu ilmusas; Pruulmann-Vengerfeldt, Reinsalu, 2009.

⁷ Tüüpide koostamise aluseks on 18–74aastaste eesti keele kõneleja seas tehtud 803 vastajaga esinduslik küsitlus „Valimised ja Meedia”. Küsitluse tellis TÜ Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni Instituut ja viis 2007. aasta veebruaris läbi uuringufirma Klaster.



Joonis 2. Interneti kasutajad ja mittekasutajad 2007. aastal (N = 803)

Allikas: TÜ Ajakirjanduse ja kommunikatsioon instituut

Mitmekülgseid Interneti-kasutajaid iseloomustab keskmisest aktiivsem tegutsemine kõigis küsitluses hõlmatud Interneti-kasutuse valdkondades. Nad on valdavalt 18–44aastased ja nende seas on enam kõrgema sissetulekuga vastajaid.

Tööle, suhtlemisele ja e-teenustele orienteeritud kasutajad on suhteliselt aktiivsed. Nende kasutust iseloomustab enam sõprade ja perega suhtlemine, tööalase informatsiooni otsimine, e-teenuste kasutamine ning abi ja nõuannete otsimine. Neile on vähem omane osalemine foorumites ja logides ning huvitava ja erutava info otsimine. Selles pragmaatilises kasutajatüübis on 72% naisi ja kolmandik neist on 25–34aastased.

Meelelahutuse ja erutava informatsiooni kasutajaid huvitab esmajoones meelelahutuse ning erutava ja põneva info otsimine. Kõige vähem kasutavad nad riigi kohta käivat infot ja e-teenuseid. Kuna enamik neist on vanuses 18–34, on see kasutajatüüp iseloomulik just nooremale kasutajaskonnale.

Töö- ja infokeskseid kasutajaid iseloomustab Intraneti-kasutus, riigi kohta käiva info otsimine ning praktilise informatsiooni ja veebiajakirjanduse lugemine. Samas ei seostu nendega meelelahutuse otsimine ja foorumites osalemine. Need kasutajad on valdavalt 35–64aastased ja selles rühmas on enim kõrgharidusega vastajaid. Nende sissetulek on keskmisest suurem.

E-teenuste kasutajaid iseloomustab kõige rohkem e-teenuste nagu pangateenuste, maksuameti ja muude vormide täitmise seotud rakenduste kasutamine. Neid võrdlemisi passiivseid Interneti-kasutajaid võib nimetada ka ühe-teenuse-Interneti-kasutajateks. Eestis on selleks üheks teenuseks valdavalt e-pangandus. Lisaks kasutatakse keskmisest pisut rohkem ka riigiinfo ning töö otsimist. Võrdluseks võib öelda, et foorumites osalemine ning

meelelahutuse, nõuannete ning abi otsimine on nende jaoks keskmisest märkimisväärselt vähem omased tegevused. Kolmandik neist kasutajatest on 45–54aastased ja ligi pooled neist on kõrgharidusega.

Vähekasutajaid ei iseloomusta mitte ükski küsitlusega hõlmatud Interneti-tegevustest ning nad on kõigist Interneti-kasutajatest kõige passiivsemad. Ka nende jaoks seostub Internet ennekõike e-teenuste – panganduse ja vormide – täitmisega, kuid seda oluliselt vähem kui eelmise tüübi puhul. Nende seas on ka enim vanemaid vastajaid; neljandik neist on üle 55 aasta vanad.

Tinglikult on võimalik veel eristada seitsmendat tüüpi – **Interneti mittekasutajad**. Keskmine Interneti mittekasutaja Eestis on pigem vanem, mitte-eestlasest naisterahvas, mittetöötav või lihttöeline, kellel on põhiharidus, kes elab maapiirkonnas ning kelle pereliikmete sissetulek jääb vahemikku 3001–4000 krooni pereliikme kohta kuus. Nii nagu 2002. aasta uuringu järelduste puhul, võib ka 2007. aasta uuringus Interneti mittekasutajate seas näha „sinikraede” ja „elupäevade veetjate” rühmade selget väljakujunemist.

Interneti mittekasutajad mainivad küsitluses mittekasutamise põhjusena enim arvuti kõrget hinda ja Interneti kasutamiseks vajalike oskuste puudumist. Mõningal määral tuuakse põhjustena välja ka Interneti-ühenduse kõrge hind ja motivatsioonipuudus (ei ole vajadust või huvi). Fookusgrupi-intervjuudes uurisime kõiki neid seisukohti süvendatult ning tuvastasime, et mitmete lihtsat tõlgendust pakkuvate vastuste taga on hoopis keerulisemad seosed. Nii ilmnes näiteks, et paljude fookusgruppides osalenute teadlikkus arvutihindadest on madal ning ekslikult peeti arvuteid kallimaks, kui nad tegelikult on. Järgnevas tugineme peamiselt fookusgrupi-intervjuude analüüsile.

Tänases Eestis on võrdlemisi raske leida inimesi, kellel poleks mingeid kokkupuuteid ei arvutite ega Internetiga. Ka enamik mittekasutajaid on kogenud Interneti kasutamisest saadavat kasu lähedaste kaudu, kes nende eest Interneti kasutavad. Interneti mittekasutajate, hiljuti kasutama hakanute ja vähekasutajate teadlikkus arvutitest ja Internetist on valdavalt hea. Kõige enam seostatakse Interneti suhtlemise, info ja uudiste leidmise ning pangateenustega. Interneti-ühendusega arvutis nähakse head võimalust aega säästa ning Interneti tajutakse operatiivse info allikana. Enamasti on seosed positiivsed ning tunnetatakse, et suur osa informatsiooni on kättesaadav vaid Interneti vahendusel. Samas pole Internet asendamatu, eriti vanema põlvkonna jaoks. Samuti pole Internet selgelt võtnud ühegi teise meediakanali kohta ega rolli.

Interneti mittekasutajaid küsitledes tuli välja, et Interneti teatakse üldiselt palju kasutatavat suhtlemiseks; suhtlusprogramme MSN ja Skype olid ka Interneti mittekasutajad ise lähedaste abiga kasutanud. Sama kehtib Interneti-panganduse kohta. Väga populaarne ning aegasäästev e-teenus on ühistranspordi sõidugraafikutega tutvumine. Paljud lapsevanemad kiitsid ka e-kooli rakendust.

Interneti hiljuti kasutama hakanud teadsid veel nimetada teenuseid, mis haakuvad hobide/erialadega, tervishoiu, õppimise, enesetäiendamise, puhkuse ning avaliku sektoriga. Interneti vähekasutajad ei erine üldise teadlikkuse ning kasutatavate funktsioonide poolest mittekasutajate grupist kuigivõrd. Teisisõnu on nad avaliku info kasutajad, kes otsivad infot ja teenuseid, mis aitaksid aega ja raha kokku hoida (nt ühistranspordi sõiduajad; kaupade ja toodete taustinfo). ID-kaardiga seonduvatest teenustest ollakse enim teadlikud Interneti-panka sisenemise võimalustest.

Teistest huvipakkuvatest teenustest mainiti paljusid juba olemasolevaid teenuseid. Huvi tuntakse tervise, hobide ja harrastustega seotud info (nt fotograafia, matkamine, Eestimaa kaunid paigad) ning pere ja lähedastega seonduvate teemade vastu. Samas napib oskusi sellist teavet üles leida ja kasutada.

Interneti kasutamise põhilised takistused

Interneti-kasutust pärsvivad eelkõige majanduslikud ja emotsionaalsed barjäärid ning ebapiisavad oskused. Viimased jagunevad kolmeks:

- 1) oskus ära tunda enda jaoks vajalik Interneti-sisu (strateegiline oskus);
- 2) oskus arvutit/programme kasutada (instrumentaalne oskus)
- 3) oskus pakutavat sisu mõista (struktuuriline oskused).

Hetkel on kõige suuremaks takistuseks ennekõike puudulikud otsimisioskused ning Interneti ja arvuti kasutamise oskused. Võrreldes varasemate uuringutega on autorite hinnangul intervjuudele tuginedes vähenenud kasutust takistavate tegurite hulgas ligipääsu tähtsus (küsitlustulemuste järgi on see endiselt kõige suuremaks takistuseks). Oluliselt on vähenenud strateegiliste oskuste barjäär – enamik inimesi tunnetab selgelt vajadust Internetti kasutada. Tabel 1 võrdleb põhilisi Interneti kasutamise barjääre 2002. ja 2007. aastal.

Tabel 1. Interneti kasutamise põhitakistused 2002. ja 2007. aastal

Motivatsioonibarjäär	
Barjääri kirjeldus 2002. aastal	Kommentaar 2007. aasta uuringu põhjal
„Olulisimaks barjäärriks Eesti ühiskonnas on asjaolu, et Interneti poolt pakutavat ei seostata isiklike vajadustega. Arvatakse, et “arvuti ei ole minu jaoks”.	2002. aastal ilmnenu tõsiasi, et Interneti mittekasutajatel (ja eelkõige sagedamini vanemas vanuserühmas (50–64) olevatel inimestel) „ei seostu Internetiga midagi”, on viimase viie aastaga oluliselt muutunud. Seisukoht, et Internet on „pigem midagi kaugem ja teistega seonduvat kui enda isiklikku elu puudutavat” on asendunud seisukohaga „Internet on vajalik, et elu keskmel olla”.
„Olemasolevad vahendid suudavad rahuldada kõiki põhivajadusi, mille osas Internet saab aidata – suhtlemine, info otsimine, asjaajamine.”	Ehkki nii aastal 2002 kui ka 2007 olid Interneti mittekasutajad üldiselt teadlikud Interneti kasutusfunktsioonidest, on 2007. aastal märgata olulist edasiminekut. Lisaks infootsimisele ja pangateenustele on inimeste teadvusse tugevalt jõudnud uudised, ajalehed ja ajakirjandus ning suhtlemine (e-post, Skype).
„Mittekasutajad ei ole mõelnud, miks nad Internetti ei kasuta või ei tunne selle järele vajadust.”	2007. aastal fookusgruppides osalenud Interneti mittekasutajad oskasid välja tuua põhjused, miks nad Interneti kasutajate hulka ei kuulu. Nad olid selgelt mõelnud selle üle, kus ja kuidas Internetti kasutada, ent pörkasid kokku muude, eelkõige oskuste barjäärriiga.
„Arvutit on vaja kas lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel töö juures.”	2002. aastal oli väga kesksel kohal arusaam, et arvutit ja Internetti on vaja lastel kooliasjade tegemiseks või täiskasvanutel töö juures. Ehkki ka aastal 2007 kohtasime selliseid seisukohti, on need pigem erandlikud ning Interneti mittekasutajad nägid Internetis võimalust oma elu paremaks muuta. Keskne seisukoht oli, et

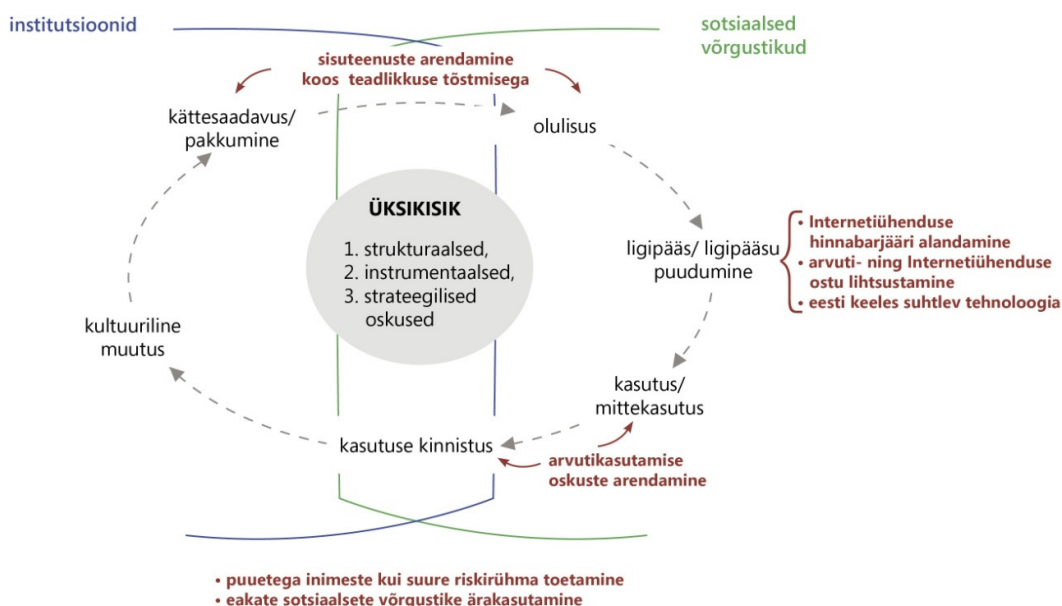
	„arvuti ja Internet on kõigile, kes huvituvad ja oskavad”. Samuti ollakse muutunud mõnevõrra kriitilisemaks laste kohati liigse Interneti-kasutuse suhtes.
Oskuste barjäär	
Barjääri kirjeldus 2002. aastal	Kommentaar 2007. aasta uuringu põhjal
„Vähene puudulike oskuste mainimine mittekasutamise põhjusena (enim mainiti ligipääsu puudumist, teisena vajaduse puudumist, kolmandana väheseid oskusi) võib näidata ka Eesti inimeste mõteloogikat Interneti puhul – kõigepealt peab olema arvuti koos Interneti-ühendusega, siis peab tekkima vajadus ning kui tunnen, et on vaja, hakkab õppima.”	2007. aastal pidasid mittekasutajad suurimaks barjääriks puudulikke oskusi. Samal põhjusel ei laienda kasutajad oma kasutuspraktikat. Üldiselt oldi koolituste suhtes väga positiivselt meelestatud ja inimesed ootasid rohkem koolitusvõimalusi, nii ametialaselt kui ka üksikisiku tasandil.
„Interneti kasutamise teeb nii mittekasutaja kui ka vähekasutaja jaoks keeruliseks arvuti ja Interneti-teenuste raske kasutusloogika, sh keele- ja mäloküsimus ning vähene praktika, mis omakorda toob kaasa hirmu rikkuda kallid tehnika või teha midagi ennast kahjustavat (nt kanda raha valesse kohta).”	Need asjaolud leidsid kinnitust ka 2007. aastal. Ehkki vahepeal on läbi viidud suuremahuline Vaata Maailma korraldatud arvuti- ja Interneti-koolitus, kohtasime fookusgruppides koolitusel osalenuid, kes pole Interneti kasutama hakanud. Lühikoolitusega ning hilisema kinnistamise võimaluseta on võimatu oskuste barjääri lõhkuda. Kuigi lapsed toovad vanemad arvutikasutajate hulka, võivad nad ka olla põhjuseks, miks lapsevanemad arvutit ei kasuta. Halvustav suhtumine vanemate õppimisvõimesse viib tihtipeale selleni, et lapsed teevad infootsingu või tehingud vanemate eest ära, mis takistab neil vajalikke oskusi omandamast.
„... kuigi inimesed on korra arvutit õppinud, on nende hoiak ebalev. Ka hilisemate vestluste käigus ilmnes, et ilma pikaajalise harjutamiseta jääb suhe arvutiga väga ebakindlaks.”	
„Tugevad sotsiaalsed hirmud grupis õppimise või avalikus kohas Interneti kasutamise ees: kardetakse grupist maha jääda ega taheta näida saamatum.”	Mõnevõrra kordusid samad hirmud ka seekordsetes rühmades. Heade koolituste ja koolitajate olulisteks omaduseks peetakse seda, et õpetajal on aega tegeleda üksikute inimestega ning et õpetatut oleks aega üle korrata ja omal käel järele proovida.
„Eluaegse õppe põhimõtte mittehindamine, hinnatakse elu olemasolevates raamides, keskmisest tugevam hierarhia ja korra vajadus, keskmisest vähem pealehakkamist ja loovust – kui ette tuleb takistus, ollakse pigem valmis loobuma kui otsima uusi võimalusi ja uuesti proovima.”	Elukestva õppe mõtteviis ja praktika on täna jätkuvalt vähem tunnustatud just vanemas vanuserühmas.
Juurdepääsubarjäär	
Barjääri kirjeldus 2002. aastal	Kommentaar 2007. aasta uuringu põhjal
„Tänased Interneti mittekasutajad tahaksid Interneti kasutada kodus.”	Jätkuv ootus vähe- ja mittekasutajate seas.
„Avalikku Internetipunkti suurem osa mittekasutajatest minna ei soovi või ei saa.”	Seisukoht leidis väga tugevat kinnitust ka 2007. aasta uuringus.
„Olulisimaks takistuseks juurdepääsu puhul on majanduslikud barjäärid, mis ei võimalda arvutit koju muretseda.”	Majanduslik barjäär on jätkuvalt oluline eriti madalama ja keskmise sissetulekuga rühmades, aga ka pensionäride seas. Samas on arvuti ja Interneti-ühenduse maksumuse teadlikkus võrdlemisi madal.

	<p>Levima on hakanud vanade arvutite edasiandmine vähem kindlustatud pereliikmetele või arvutite kinkimine mitte ainult lastele, vaid ka vanaemadele-vanaisadele jõuluningiks.</p> <p>Jäi kõlama seisukoht, et mitte- või vähekasutajal ei ole arvutipoodi asja, sest ta tunneb, et ei oska vastata arvutimüüja küsimustele.</p>
--	--

Takistuste ületamine

2007. aasta lõpus läbi viidud küsitluse põhjal ei kavatse kaks kolmandikku Interneti mittekasutajatest seda kasutama hakata. Nii laialdane soovimatus näitab autorite hinnangul seda, et võrreldes 2002. aastaga on enamik neist, kes soovisid Internetti kasutama hakata, seda ka juba teinud. Kasutajate osakaal on kasvanud ligi 30% võrra (seda on absoluutarvudes enamgi kui neid, kes 2002. aastal plaanisid Internetti kasutama hakata). Osaliselt on sellele kaasa aidanud üldine majandusareng ja elanikkonna ostuvõime tõus ning IKT odavnemine. Abiks on olnud ka mitmed algatused: näiteks SA Vaata Maailma Interneti ja Interneti-panganduse koolitused (koolituse kaudu IKT-hirmust ülesaamine), Tööturuameti koolitused, KülaTee initsiatiiv, avalikud Interneti-punktid ning paljud avaliku ja erasektori e-teenused. See kõik ei ole aga olnud piisav, et 316 000 Interneti mittekasutajat Interneti juurde tuua või olemasolevate kasutajate kasutusoskusi laiendada.

Kohustus Interneti kasutuselevõtu barjääride ületamisele kaasa aidata tuleb inimese põhiõigustest (kõigil on õigus võrdsetele võimalustele). Vähendades erinevatest Interneti kasutamise võimalustest tulenevat ühiskondlikku kihistumist, toetame võrdsete võimaluste loomist kõigile inimestele. Alltoodud soovitude väljatöötamisel tuginesid autorid fookusgrupp-intervjuude analüüsile ning arutelule ekspertidega (vt ka joonis 3).



Joonis 3. Soovitused infokihistumise vähendamiseks

Arvuti ja Interneti kasutamise oskuste vähesust pidasid takistuseks nii Interneti mittekasutajad kui ka -kasutajad ning seetõttu tuleb jätkata koolituste korraldamist. Koolituste vormi tuleb siiski kohaldada sihtgruppidele sobivamaks. Samuti tuleb arendada koolituste sisu, pöörates suuremat tähelepanu näiteks infootsimise oskustele. Avalikke Interneti-punkte tuleks rohkem kasutada koolitus- ja nõuandekohtadena. Avaliku sektori e-teenuseid võiks tutvustada kohtades, kus inimesed täna avaliku sektoriga enam suhtlevad. Koolitajatena tuleks kaasata inimeste sotsiaalseid võrgustikke.

Autorite hinnanguil on tõenäolisim koht, kus Interneti mittekasutajad Internetiga põhjalikult tutvust teevad ning teised oma kasutamispädevust laiendavad, siiski Interneti-ühendusega koduarvuti. Interneti-ühenduse hind on oluline ligipääsubarjäär. Seetõttu tuleb kasutada erinevaid võimalusi lõpptarbijale Interneti-ühenduse hinna alandamiseks või kulude osaliseks kompenseerimiseks. Teisalt on vaja tõsta teadlikkust Interneti-ühenduse hinna ning teenuste kohta, mida ka kõige odavamate pakettidega on võimalik mugavalt kasutada.

Üks takistusi on nn emotsionaalsete soetuskulude barjäär ehk barjäär, mis takistab inimestel arvutit osta või Interneti püsühenduse tüüpi valida, sest sellega seonduv tundub olevat liialt ekspertteadmiste vallast. Seega on olemas nõudlus sihtgrupi vajadustele kohaldatud arvuti ja sellealase informatsiooni järele.

Ehkki on olemas eestikeelsed operatsioonisüsteemid ja kasutajaliidese täienduspaketid, olid intervjuueeritavad enamjaolt kasutanud ingliskeelseid operatsioonisüsteeme ja rakendusi, mida peeti väga ebamugavaks ning mis tekitasid ebakindlust. Järelikult on tänastel sihtrühmadel ootus, et arvuti suhtleks nendega eesti keeles. Arvutimüüjad võiksid ostjaid sellistest võimalustest teavitada ning arvuteid omakeelseks seadistada. Samuti on vaja eestikeelset tarkvara toetavat koolitusmaterjali.

Kuigi praegustele Interneti mittekasutajatele, vähekasutajatele ning hiljuti kasutama hakanutele on palju huvipakkuvaid teenuseid juba olemas, on vaja eestikeelset sisu edasi arendada, kuna koos kasutamisega kasvavad ka ootused sisu suhtes. Koolituste abil on võimalik edendada inimeste infootsimise oskusi, aga üldiselt tundus olevat siiski vajadus vanematele arvutikasutajatele suunatud portaali ning kasutajakesksemate teenuste järele. Venekeelse informatsiooni pakkumist tuleb samuti suurendada. Sisuteenuseid tuleb arendada koos teadlikkuse tõstmisega.

IKT võimaldab oluliselt tõsta puuetega inimeste elukvaliteeti. Sealjuures tuleb meeles pidada, et puuetega inimesi puudutavad kasutusbarjäärid on väga erinevad ning pöörata nende ületamisele suurt tähelepanu.

Eakate sotsiaalsete võrgustike rakendamine võimaldaks ületada selle rühma jaoks kõiki kasutuselevõtu takistusi. Näiteks võiks IKTga seonduvat tutvustada eakate huvikeskustes.

Kõik need soovitusel eeldavad erinevate sektorite koostööd. Meie arvates on kõige suurem roll tänaste sihtgruppide Interneti-kasutuspraktikate muutmisel kolmandal sektoril.