

Tallinnas elavate puudega inimeste e-teenuste kasutamise võimaluste ja lisavajaduste uuring

Raport

Tellijal Tallinna Linnakantselei

Töövõtjal FocusIT OÜ

Uuringu läbiviinud eksperdid: Anne-Liis Ruusjaar (Peterson)

Kristel Kaljund

Sofia Joons

Sisukord

1. Üldandmed ankeetküsitluse valimist	6
2. Arvutialased üldoskused ja põhilised sotsiaal-demograafilised näitajad.....	7
3. Arvuti ja internetiga hakkama saamine.....	10
4. Probleemid arvuti ja internetiga.....	16
5. Puudega inimeste erivajadused ja nende rahuldamine.....	17
7. Tallinna linna e-teenuste teadmine ja kasutamine	19
8. Koduarvutite seisukorrast	21
9. Üldandmed rühmaintervjuude valimist.....	22
10. Puudega inimeste erivajadused arvuti kasutamiseks vajaliku tehnoloogia osas....	23
11. Puudega inimeste praegused võimalused interneti kasutamiseks	25
12. Millist infot otsitakse põhiliselt internetist	26
13. Milliseid Tallinna linna poolt puudega inimestele suunatud e-teenuseid teatakse ja kasutatakse	28
14. Rahulolu Tallinna linna poolt puudega inimestele suunatud e-teenustega	29
15. Ootused Tallinna linna poolt pakutavate e-teenuste suhtes	31
16. Milliseid e-teenuseid peaks saama kasutada interneti vahendusel	33
17. Millised on peamised e-teenuste/toetuste kasutamisel tekkida võivad takistused.	36
Kokkuvõte.....	39

Sissejuhatus

Käesolev raport “Tallinnas elavate puudega inimeste e-teenuste kasutamise võimaluste ja lisavajaduste uuring” (edaspidi raport) kajastab Tallinna Linnakantselei poolt 2006. aasta sügisel tellitud uuringu tulemusi. Sama aasta novembris-detsembris teostatud uuringu eesmärk oli nii e-teenuseid kasutavate kui ka mittekasutavate puudega inimeste vajaduste ja võimaluste välja selgitamine ning arvamuste-hinnangute kaardistamine.

Raport annab ülevaate Tallinnas elavate puudega inimeste e-teenuste kasutamise võimalustest ja lisavajadustest, et välja töötada meetmed, kuidas puudega inimesi interneti ja e-teenuste abil paremini ühiskonda kaasata. Sellest tulenevalt keskendus uuring järgmistele küsimustele:

- millised on puudega inimeste erivajadused arvuti kasutamiseks vajaliku tehnoloogia osas;
- millised on nende praegused võimalused interneti ja sellele eelduseks oleva arvuti kasutamiseks;
- millist infot otsivad nad internetist põhiliselt;
- milliseid e-teenuseid puudega inimesed üldse kasutavad;
- milliseid Tallinna linna poolt pakutavaid e-teenuseid puudega inimesed teavad ja kasutavad;
- milline on puudega inimeste rahulolu Tallinna linna poolt pakutavate e-teenusega;
- milliseid teenuseid ja toetusi peaks puudega inimesed saama kasutada või taoltega interneti vahendusel;
- millised on puudega inimeste ootused Tallinna poolt pakutavate e-teenuste suhtes.
- millised on puudega inimeste probleemid e-teenuste või e-toetuste kasutamisel.

Lähtuvalt ülalnimetatud uuringuküsimustest toob raport välja olulisemad uuringutulemused nii puude liigi kui ka sotsiaal-demograafiliste näitajate alusel.

Uuring kasutab nii kvantitatiivse kui ka kvalitatiivse sotsioloogia meetodeid.

Eestis loetakse puudega inimesteks anotoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotusega või kõrvalekaldega inimesed, kes vajavad kõrvalabi, juhendamist või järelvalvet (vt ka puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus¹). 2006. aasta alguse seisuga oli puue määratud veidi üle 113 tuhandele inimesele, mis teeb ehk ca 8,4%-le elanikkonnast.² Tallinnas on statistiliste andmete põhjal puuetega inimesi ca 17 500³.

Puue on sageli nii sotsiaalne kui ka kommunikatiivne probleem. Ka käesolevas uuringuraportis käsitleme puuet pigem kui sotsiaalset ja suhtlusprobleemi, sest puudega inimesed vajavad sageli oma erivajadustest lähtuvalt toetavat e-keskkonda, samuti ka piisaval hulgal oskusi ja teadmisi internetis ning üldse arvutiga toimetulemiseks. Näiteks lähedaste või abistajate abi, rahaline toetus või tugilahendused võivad aidata puudega inimesi ühiskonda kaasata ning parandada nende kommunikatsioonivõimalusi.

Puudega inimesele sobiva e-keskkonna loomist ning tarvilike oskuste omandamist saavad toetada nii riigi institutsioonid (sh kohalikud omavalitsused) kui ka kodanikualgatuslikud organisatsioonid. Riik koos organisatsioonidega saab näiteks osaliselt hüvitada arvuti või tugilahenduse maksumuse, toetada puudega inimese arvutiõpet, pakkuda IT-tugiisiku teenuseid jne.

Puudega inimeste kohta on Eestis kogutud suhteliselt vähe informatsiooni. Samuti ei ole Eestis (sh Tallinnas) puudega inimeste e-teenuste kasutamist käesoleva uuringu mahus uuritud.

Info kogumiseks kasutati nii ankeetküsitlust kui ka avatud rühmaintervjuud. Tallinnas elavate puudega inimeste vajaduste, võimaluste ja arvamuste uurimiseks postitati (kas puudega inimesele või tema hooldajale vms täitmiseks) kakskeelsed ankeedid, kusjuures uuringu valim hõlmas nii vaegnägemisega, kuulmishäiretega,

¹ Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus [<http://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=924204>]

² Märt Masso, Katrin Pedastsaar "Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuring". Sotsiaalministeerium 2006

kõnehäiretega, liikumispuudega kui ka vaimse puudega inimesi või nende hooldajaid/tugiisikuid, kellest valdav enamus (85%) elab Tallinna linnas. Tegemist on nn *hard-to-reach* sihtrühmaga, mistõttu vastajateni jõuti partnerorganisatsiooni Tallinna Puuetega Inimeste Koja (TPIK) vahendusel. Täiendavalt viidi läbi samateemalised rühmaintervjuud puudega inimestega töötavate spetsialistidega (sh nii vaegnägemisega, kuulmishäiretega, kõnehäiretega, liikumispuudega kui ka vaimse puudega inimestega töötajatega). Analüüsimeetod oli kvalitatiivne. Ankeetküsitluse osas nii kvantitatiivne kui ka kvalitatiivne.

Uuringu teostas teadurite-analüütikute rühm, kuhu kuulusid Sofia Joons, Kristel Kaljund ja Anne-Liis Ruusaar (Peterson). Uuringuprojekti juhtis Ilona Laido. Uuringu planeerimis- ja värbamisetapis kasutati mh ka partnerinstitutsioonide Tallinna Puuetega Inimeste Koja (TPIK) ja Tallinna Ülikooli tänuväärset abi.

³ Tallinna Puuetega Inimeste Koja kodulehekülg [<http://www.tallinnakoda.ee>]

1. Üldandmed ankeetküsitluse valimist

Detsembri kuu jooksul laekus kokku 273 ankeeti (vt lisa 1), millest 197 olid vastajate poolt enda täidetud, 60 pereliikme, hooldaja või tugiisiku abil täidetud, 15 e-ankeeti ja 1 analüüsikõlbmatult laekunud e-ankeet. Esindatud on kõik vanuserühmad, kuigi üle pooled (55%) on 50 aastat või vanemad, 15% 18-29-aastased ning 29% vanuses 30-49 aastat. 85% vastajatest elab Tallinnas, 8% Harjumaal ja 6% mujal Eestis. Mõlemad sood on suhteliselt võrdselt esindatud. Naissoost oli vastajaid 54% ja meessoost 46%. 75% vastajatest on rahvusest eestlased, 21% venelased ja 3% esindavaid teisi rahvuseid. 85% vastajatest valdavad eesti keelt, 70% vene keelt ja 25% inglise keelt.

Kuna puudub andmebaas Tallinnas elavate puudega inimeste kohta, siis on valim moodustatud mitte üksikindiviididest, vaid koostöös puudega inimesi ja nende organisatsioone koondava Tallinna katusorganisatsiooniga (TPIK). See annab põhjuse oletada, et valimis on suurem osakaal ühiskonda paremini kaasatud puudega inimesi. Puuetest on kõige enam esindatud liikumispuue (38%), nägemispuue (35%) ja kuulmispuue (19%). Harvemini on esindatud kõnepuue (9%), vaimne puue (8%) ja ankeedis mitternimetatud ehk muu puue (8%) ning kõige vähem on esindatud vaimupuue (2%).

56% vastajatest on kasutanud arvutit ja 35% ei ole kunagi kasutanud arvutit. 29% kasutab arvutit iga päev, 16% iga nädal, 5% mitu korda kuus, kuid mitte iga nädal 2% kord kuus ja 5% vähemalt kord aastas, kuid mitte iga kuu.

Internetti on kasutanud 49% vastajatest. 25% vastajatest kasutab internetti iga päev, 17% iga nädal, kuid mitte iga päev, 4% mitu korda kuus kuid mitte iga nädal, 2% kord kuus ja 3% vähemalt kord aastas, kuid mitte iga kuu.

Oma arvutioskust hindavad 7% väga heaks, 15% heaks ja 27% rühuldavaks. Seega on kokku pool (49%) valimit hindanud oma arvutioskust positiivselt. Veel väidab 6%, et nende puudega ei ole võimalik arvutit kasutada ja 36% et nad ei oska arvutit kasutada. 50% vastas, et nad tunnevad vajadust arvuti- või internetikoolituse järele, 38% et nad ei tunne vajadust koolituse järele ja 5% väitis, et nende puudega ei ole

võimalik õppida arvutit kasutama. 36% vastajatest tunneb vajadust arvutitarkvara kursuse järele, 28% internetikoolituse järele, 26% arvuti hooldamise ja turvalisuse koolituse järele ja 11% vajab koolitust muus valdkonnas.

Peaaegu iga teine vastaja märkis ära, et tal on oma arvuti kodus. 20% vastajatest vastas, et neil on oma arvuti, mis on vähem kui kolm aastat vana ja 25%-l vastajatest on arvuti, mis on rohkem kui kolm aastat vana. 41%-l vastajatest on interneti püsiühendus kodus.

Küsimusele, milliseid arvuti- või internetialase koolituse pakkujaid vastajad teavad, joonistus välja terve rida erinevaid koolitusepakkujaid, kuid kõige sagedamini mainiti Tallinna Puuetega Inimeste Koda (Endla 59), Pimedate Ühingut, Astangu Kutserehabilitsiooni Keskust (Astangu 27) ja Vaata Maailma kursuseid.

2. Arvutialased üldoskused ja põhilised sotsiaal-demograafilised näitajad

Ankeedis mainitud arvutioskused saab jagada kaheks rühmaks – töö (tekstitöötlus, arvutamine ja graafikute tegemine, internetis käimine ja suhtlemine interneti vahendusel) ja vabaajaveetmise (muusika kuulamine, joonistamine ja fotode töötlemine, videote ja filmide vaatamine, mängimine) jaoks olulised arvutioskused. Rääkides tööks vajaminevatest arvutioskustest ja nende seosest vastajate haridustasemega näeme selget korrelatsiooni (vt tabel 1) – mida kõrgem haridus, seda paremad töö valdkonda kuuluvad arvutioskused. Vabaajaveetmisoskuste osas on muster teistsugune. Põhimõtteliselt saavad kõik, kellel on vähemalt põhiharidus, enam-vähem samal määral hakkama vabaajaveetmisega arvuti ja interneti vahendusel.

Tabel 1.

Arvutioskused haridusrühmade lõikes (%)								
	Alghariduseta	Algharidus	Algharidus koos kutseharidusega	Põhiharidus	Põhiharidus koos kutseharidusega	Keskharidus	Keskharidus koos kutseharidusega	Kõrgharidus
Kirjutamine ja muu teksti töötlemine	0	10	8	39	39	42	43	60
Arvutamine ja graafikute tegemine	0	0	0	11	15	18	14	26
Internetis käimine	0	29	0	39	39	37	45	62
Suhtlemine interneti vahendusel	0	19	8	36	39	32	41	56
Muusika kuulamine	0	24	0	32	39	29	36	29
Joonistamine ja fotode töötlemine	0	5	0	4	8	11	20	7
Videote ja filmide vaatamine	0	5	0	18	8	21	28	15
Mängimine	0	24	0	21	23	18	30	20

Vaadates vanuserühmasid eraldi, näeme, et kuigi arvutioskajate osakaalud on erinevad erinevates vanuserühmades, domineerivad samad arvutioskused kõigis vanuserühmades. Kõige rohkem levinud arvutioskused kõigis vanuserühmades on internetis käimine, kirjutamine ja muu tekstitöötlus, suhtlemine interneti vahendusel ja muusika kuulamine. Kõige vähem levinud arvutioskused on joonistamine ja fotode töötlemine, arvutamine ja graafikute tegemine, videote ja filmide vaatamine (vt tabel 2).

Tabel 2.

Arvutioskused vanuserühmade lõikes (%)				
	18-29	30-49	50-64	65 või vanem
Kirjutamine ja muu tekstitöötlus	78	55	28	17
Arvutamine ja graafikute tegemine	35	19	9	5
Internetis käimine	83	59	33	12
Suhtlemine interneti vahendusel	73	55	22	14
Muusika kuulamine	68	44	18	6
Joonistamine ja fotode töötlemine	30	18	2	1
Videote ja filmide vaatamine	43	29	10	4
Mängimine	58	28	15	6

Sarnaselt haridustaseme mõjuga tõuseb arvutioskajate osakaal ka korrelatsioonis sissetuleku kasvuga (vt tabel 3). Veel on arvutioskuste eriosade omavahelised hierarhiad sarnased kõikide sissetulekurühmade puhul. Kõige paremini oskavad

vastajad (ja seda vaatamata sissetulekule) internetis käia, kirjutada ja suhelda interneti vahendusel. Erandiks on sissetulekurühm 0-1000, kelle hulgas mängimine on üks laialt levinud arvutioskus.

Tabel 3.

Arvutioskused sissetulekurühmade lõikes (%)							
	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001 ja rohkem
Kirjutamine ja muu tekstitöötlamine	33	18	32	31	64	80	80
Arvutamine ja graafikute tegemine	8	11	8	8	29	20	48
Internetis käimine	42	29	38	26	64	80	80
Suhtlemine interneti vahendusel	17	21	30	26	64	90	76
Muusika kuulamine	33	18	24	18	43	50	56
Joonistamine ja fotode töötlemine	8	7	9	8	21	10	12
Videote ja filmide vaatamine	8	7	17	10	29	30	40
Mängimine	42	14	14	10	50	30	44

Vaadates, mismoodi erinevad puuderühmad oskavad arvutit kasutada, näeme ka seal, et internetis käimine, internetis suhtlemine ja kirjutamine on teistest arvutioskustest laiemalt levinud. Siin on aga erandiks kuulmispuudega vastajad, kelle hulgas internetis suhtlemine on veidi enam levinud kui internetis käimine. Võrreldes arvutioskajate osakaalu kõikides puuderühmades näeme, et kõige paremini saavad arvutiga hakkama kõnepuudega, liikumispuudega ja vaimupuudega vastajad ning et kuulmispuudega, nägemispuudega ja liitpuudega vastajate seas on arvutioskused vähem levinud. (vt tabel 4)

Tabel 4.

Arvutioskused puuderühmade lõikes (%)								
	Nägemispuue	Kuulmispuue	Liikumispuue	Vaimne puue	Vaimupuue	Kõnepuue	Muu puue	Liitpuue
Kirjutamine ja muu tekstitöötlamine	33	20	62	24	20	90	25	34
Arvutamine ja graafikute tegemine	9	3	27	6	0	40	0	14
Internetis käimine	30	17	64	24	60	100	33	36
Suhtlemine interneti vahendusel	30	23	58	18	20	80	25	30
Muusika kuulamine	24	0	49	18	40	60	25	25
Joonistamine ja fotode töötlemine	4	3	18	12	20	30	8	7
Videote ja filmide vaatamine	10	3	37	12	20	50	8	11
Mängimine	7	9	44	12	60	60	25	11

Naissoost vastajate arvutioskused jäävad meeste oskustele alla igas valdkonnas. Eriti suured vahed on interneti vahendusel suhtlemise, joonistamise/fotode töötlemise ja videote ja filmide vaatamise osas ja kõige väiksemad vahed esinevad interneti käimise ja kirjutamise/tekstitöötlemise osas (vt tabel 5).

Tabel 5.

Arvutioskused sugude lõikes (%)		
	Naised	Mehed
Kirjutamine ja muu tekstitöötlamine	37	42
Arvutamine ja graafikute tegemine	11	18
Internetis käimine	40	43
Suhtlemine interneti vahendusel	32	42
Muusika kuulamine	26	33
Joonistamine ja fotode töötlemine	13	25
Videote ja filmide vaatamine	13	25
Mängimine	18	27

3. Arvuti ja internetiga hakkama saamine

Noorte (18-29 aastat) puudega inimeste elus on arvuti olemasolu ja regulaarne kasutamine laialt levinud – nendest valdaval enamusel on olemas arvutikasutamise kogemus ja nad oskavad arvutit kasutada, neil on e-postiaadress ja nad kasutavad nii arvutit kui internetti vähemalt kord kuus. Kodus on oma arvuti kolmel neljast vastajast ja 65%-l on kodus olemas ka internetiühendus. Tõusva vanusega kahaneb arvuti ja

interneti tundmine drastiliselt – vaid üks neljast vastajast vanuserühmas 65 või vanemad on kunagi kasutanud arvutit ja vaid üks viiendik oskab arvutit kasutada. Huvitav fakt on omakorda see, et läbi kogu uuringumaterjali paistab silma asjaolu, et kellel on midagi juba kätte õpitud, tahab juurde. Nii on näiteks arvuti- ja internetialase koolitusega – just need vastajad, kes juba kasutavad arvutit ja interneti, tahavad saada koolitust (vt tabel 6).

Tabel 6.

Arvuti- ja internetiharjumused vanuserühmade lõikes (%)				
	18-29	30-49	50-64	65 või vanem
Olen kasutanud arvutit	98	75	45	26
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	85	70	37	20
E-mailiaadressi olemasolu	80	63	37	13
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	93	71	43	20
Kasutan interneti vähemalt kord kuus	88	73	40	17
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	75	59	33	13
Mul on olemas oma arvuti	78	63	39	18
Mul on olemas internetiühendus kodus	65	54	39	19
Ma kasutan arvutit kodus	78	60	34	17
Ma kasutan arvutit tool	25	21	21	2
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	65	65	55	26

Jagades vastajaid puuderühmadesse, leiame taas, et arvuti ja internetiga saavad teistest paremini ja kasutavad tihedamini ning mitmekülgselt kõnepuudega, liikumispuudega ja muu puudega vastajad. Teisiti on lood vaimse puudega, kuulmispuudega ja nägemispuudega vastajatega, kelle arvuti- ja internetiharjumused on teistest puuderühmadest vähem levinud. (Vt tabel 7.)

Tabel 7.

Arvuti- ja internetiharjumused puuderühmade lõikes (%)							
	Nägemispuue	Kuulmispuue	Liikumispuue	Vaimne puue	Kõnepuue	Muu puue	Liitpuue
Olen kasutanud arvutit	38	40	80	53	100	67	50
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	34	26	74	41	100	42	46
E-mailiaadressi olemasolu	31	23	70	18	100	42	39
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	36	34	75	41	100	42	50
Kasutan interneti vähemalt kord kuus	36	31	75	29	100	50	41
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	31	23	64	12	90	33	36
Mul on olemas oma arvuti	30	29	71	18	90	58	41
Mul on olemas internetiühendus kodus	27	31	69	18	80	42	34
Ma kasutan arvutit kodus	27	26	67	24	90	50	39
Ma kasutan arvutit tööl	10	6	30	12	50	67	9
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	41	51	58	47	50	50	55

Sissetuleku suurus on korrelatsioonis arvuti- ja internetioskustega – mida suurem palk, seda suurem on tõenäosus, et vastajal on head ja mitmekülgsed arvuti- ja internetioskused ja harjumused. Suureks erandiks on sissetulekurühm 0-1000, kelle oskused juba mainitud reegli järgi peaksid olema kõige väiksemad ja mitte nagu tabelis 8, kuskil sissetulekurühmade 3001-4000 ja 4001-5000 vahel. Vaadates seda sissetulekurühma vanuserühmade lõikes, saab pilt selgemaks (tabel 9). Selles sissetulekurühmas ei ole esiteks ühtegi vastajat, kellel oleks vanust rohkem kui 65 ja teiseks on peaaegu pooled noored (18-29). Seega elavad paljud oma vanemate juures ja ei pea ise end veel ülal pidama ning käivad ka koolis, kus arvuti ja interneti tundmine ja kasutamine on osa õppekavadest.

Tabel 8.

Arvuti- ja internetiharjumused sissetulekurühmade lõikes (%)							
	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001 ja rohkem
Olen kasutanud arvutit	75	36	49	47	79	90	88
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	58	25	43	33	71	90	84
E-mailiaadressi olemasolu	33	25	36	33	57	90	92
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	75	36	43	37	79	90	88
Kasutan interneti vähemalt kord kuus	58	32	42	35	79	90	88
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	25	21	33	33	57	80	88
Mul on olemas oma arvuti	67	25	38	31	64	90	88
Mul on olemas internetiühendus kodus	42	21	31	29	57	90	88
Ma kasutan arvutit kodus	75	25	37	31	57	80	80
Ma kasutan arvutit tööl	0	0	3	12	36	50	68
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	58	29	57	45	71	90	60

Tabel 9: Vanuse ja sissetuleku risttabel

	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000
18-29	42	21	12	2	7	20	8
30-49	33	36	30	24	29	50	36
50-64	25	11	30	16	43	20	36
65 või vanem	0	28	28	59	21	10	20
Kokku:	100	100	100	100	100	100	100

Rahvusrühmad eestlased ja venelased on arvutit kasutanud enam-vähem samal määral. Seevastu on venelaste arvuti- ja internetiharjumused eestlaste omadest mõnevõrra kehvemad ja kokkupuuted arvuti ning internetiga harvemad. Kõige suurem vahe esineb küsimuse juures “kas vastaja kasutab arvutit töö juures?”, kuna siis on venelastest jaatavalt vastanud vaid 7 % võrreldes eestlastest vastajate 18%-ga. (Vt. tabel 10.)

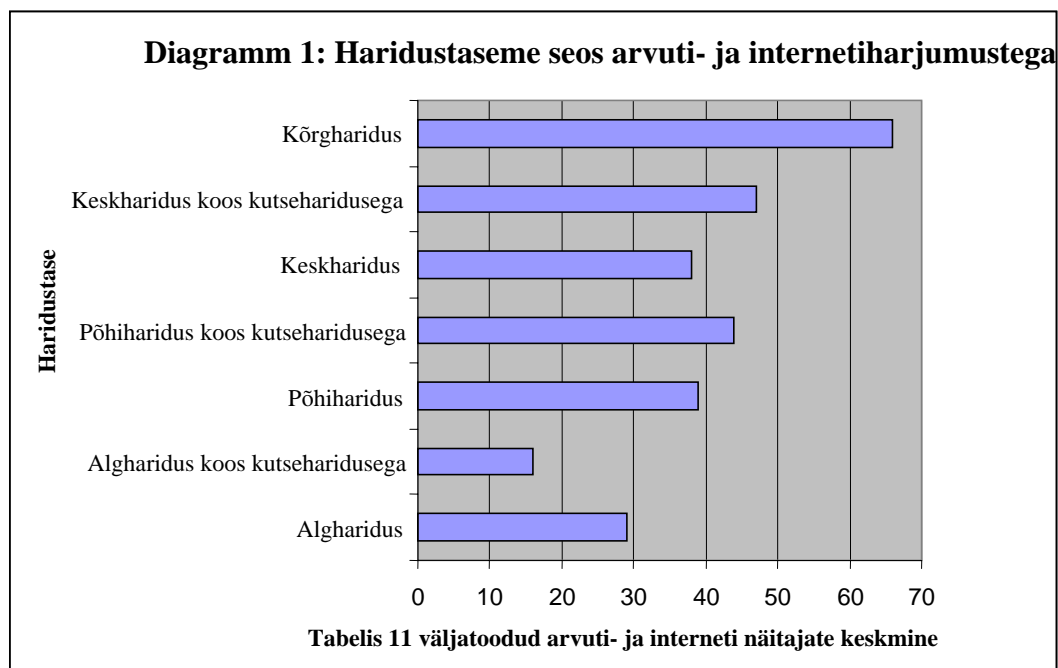
Tabel 10.

Arvuti- ja internetiharjumused rahvusrühmade lõikes (%)		
	Eestlased	Venelased
Olen kasutanud arvutit	57	55
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	52	41
E-mailiaadressi olemasolu	46	38
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	55	46
Kasutan internetti vähemalt kord kuus	51	38
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	44	32
Mul on olemas oma arvuti	47	41
Mul on olemas internetiühendus kodus	43	36
Ma kasutan arvutit kodus	44	41
Ma kasutan arvutit tool	18	7
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	52	48

Diagramm 1 toob kokkuvõtlikult välja haridustaseme mõju arvuti- ja internetiharjumuste näitajatele – mida kõrgem haridus seda mitmekülgsemad arvuti- ja internetiharjumused. Tabelis 11 on näha tulevast väljakutset motiveerimaks arvuti ja interneti kasutamist puuetega inimeste hulgas, kuna need, kes ei kasuta arvutit ja internetti regulaarselt või üldse mitte, ka ei tunne vajadust arvuti- või internetikoolituse järele.

Tabel 11: Arvuti- ja internetiharjumused haridustasemerühmade lõikes (%)

	Algharidus	Algharidus koos kutseharidusega	Põhiharidus	Põhiharidus koos kutseharidusega	Keskharidus	Keskharidus koos kutseharidusega	Kõrgharidus
Olen kasutanud arvutit	43	31	43	62	45	61	78
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	33	31	39	46	40	53	71
E-mailiaadressi olemasolu	24	15	43	46	34	46	67
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	43	23	43	54	45	54	74
Kasutan internetti vähemalt kord kuus	38	15	43	46	42	53	73
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	19	15	39	46	34	44	62
Mul on olemas oma arvuti	29	8	47	46	37	46	73
Mul on olemas internetiühendus kodus	19	8	43	31	37	39	73
Ma kasutan arvutit kodus	33	15	39	39	34	43	69
Ma kasutan arvutit tool	5	0	4	8	8	21	31
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	38	15	43	62	61	53	56

Diagramm 1.

Mõnevõrra vähem mõjutab arvutiharjumusi vastajate sugu. Olulised vahed tekivad vaid seoses e-postiaadressi olemasolu ja kasutamise ning koduarvuti olemasoluga, sest naised omavad arvutit ja e-mailiaadressi meestest harvemini. (Vt. tabel 12.)

Tabel 12.

Arvuti- ja internetiharjumused sugude lõikes (%)		
	Naised	Mehed
Olen kasutanud arvutit	53	58
Oskan kasutada arvutit väga hästi, hästi või rahuldavalt	48	50
E-mailiaadressi olemasolu	40	46
Kasutan arvutit vähemalt kord kuus	49	54
Kasutan interneti vähemalt kord kuus	47	52
Ma loen või saadan e-kirju vähemalt kord kuus	36	46
Mul on olemas oma arvuti	42	48
Mul on olemas internetiühendus kodus	40	42
Ma kasutan arvutit kodus	41	44
Ma kasutan arvutit tööl	13	18
Kas tunned vajadust arvuti- või internetikoolituse järele?	49	52

4. Probleemid arvuti ja internetiga

Kõige suuremad probleemid arvuti ja internetiga on nägemispuudega inimestel. Kaks kolmandikku nägemispuudega vastajatest vastab, et nad ei saa hakkama arvuti ja interneti kasutamisega kodus ja ka vaimupuudega vastajatel on suuri raskusi. (Vt. tabel 13.)

Tabel 13.

Arvuti ja internetiga mitte hakkama saamine									
	Nägemispuue	Kuulmispuue	Liikumispuue	Vaimne puue	Vaimupuue	Kõnepuue	Muu puue	Lüütu	Keskmine
Ma ei saa hakkama...									
...kodus interneti vahendusel suhtlemisega	64	17	7	35	60	0	25	34	34
...kodus arvuti/interneti vahendusel töötamise või õppimisega	67	23	10	35	60	0	17	25	32
...kodus interneti vahendusel asjaajamisega	66	26	11	35	60	0	25	34	32
...kodus interneti vahendusel sisseostude tegemisega	70	23	14	35	60	0	33	39	37
...kodus arvutit/internetti kasutades vaba aja veetmisega	66	14	8	41	20	0	17	27	30

Vaadates internetikasutajate ankeete leiame, et vastajad toovad välja eelkõige neli konkreetset probleemi seoses interneti lehekülgede lugemisega. Esiteks on lehekülgi (nt www.hot.ee), kus lugemisprogramm Jaws ja/või kõneprogramm IVA ei tööta. Veel on lugemisprogrammiga raske, kui osa tekstist on pildi peal, seda programm ei loe välja. Teiseks on interneti leheküljed vahel nii kirju ja liikuva graafikaga, et on raske leida õiget kohta (nt www.hot.ee, www.diil.ee). Kolmandaks nendivad paar vastajat, et neil on raske kasutada klaviatuuri nii nagu lehekülge nõuab: “(minu jaoks on problemaatilised) kõik leheküljed, kus nõutakse @-märgi kasutamist”, “hansanet.ee – seal ma ei saa kõiki toiminguid klaviatuuri abil teostada.”.

Neljandaks toovad paar raske nägemispuudega vastajat välja, et nad ei pääse lehekülgedele, kus on vaja registreerida ennast pildiga.

5. Puudega inimeste erivajadused ja nende rahuldamine

Enamus nendest vastajatest, kellel puuduvad arvutioskused, internetiharjumused ja oma arvuti kodus jätsid tugilahenduste kohta käivale küsimusele vastamata. Tabelist 14 selgub, et valdav enamus küsimusele vastanutest (47 vastust) saavad hakkama ilma tugilahendusteta, aga ka see, et paljud (24 vastust) ei teadnud, et sellised lahendused on üldse olemas või nad on arvamusel, et nende puude jaoks ei ole tugilahendusi (10 vastust).

Tabel 14.

Teadmised tugilahendustest	
Vastaja ei kasuta tugilahendusi, sest saab ilma nendeta hakkama	47
Vastaja ei teadnud, et selliseid lahendusi on olemas	24
Vastaja puude jaoks ei ole tugilahendusi	10
Vastaja ei tea, milliseid tugilahendusi tal oleks vaja	8
Vastaja ei tea kuidas kasutada tugilahendusi	5
Vastaja ei tea kuidas endale hankida tugilahendusi	6
Vastaja ei saa endale lubada tugilahendusi majanduslikel põhjustel	5

Küsimus tugilahendusvajaduste kohta on kogunud veelgi vähem vastajaid (vt tabel 15) ja võime taas kord oletada, et just need, kellel tegelikult oleks tugilahendusi vaja, on jätnud küsimusele vastamata või ei kujuta üldse ettegi, et nendest võiksid saada arvuti- ja internetikasutajad.

Tabel 15.

Äramärgitud tugilahendusvajaduse küsimuse vastusvariandid	
Vastaja vajab veebikaamerat	9
Vastaja vajab ekraaniluubi	8
Vastaja vajab mõnda muud tugilahendust	8
Vastaja vajab ühe käe klaviatuuri	6
Vastaja vajab suurendusprogrammi	6
Vastajal vajab puutekuvarit	6
Vastaja vajab ekraanilugejat	5
Vastaja vajab klaviatuuri reaktsioonitajaga muutmata	4
Vastaja vajab klaviatuuri raami	2
Vastaja vajab puutekirjariba	0

Nendest vastajatest, kes kasutavad tugilahendusi, on just nägemispuudega vastajad kõige sagedasemad tugilahenduste kasutajad. Seega on kõige sagedamini kasutatavate tugilahenduste nimekirja eesotsas ekraanilugeja, suurendusprogramm ja ekraaniluup. (Vt. tabel 16.)

Tabel 16.

Äramärgitud tugilahendusküsimuse vastusvariandid	
Vastaja kasutab ekraanilugejat	13
Vastaja kasutab suurendusprogrammi	11
Vastaja kasutab ekraaniluupi	8
Vastaja kasutab mõnda muud tugilahendust	7
Vastaja kasutab ühe käe klaviatuuri	3
Vastaja kasutab veebikaamerat	3
Vastaja kasutab klaviatuuri raami	2
Vastaja kasutab puutekuvarit	2
Vastaja kasutab klaviatuuri reaktsioonija muutjat	1
Vastaja kasutab puutekirjariba	0

7. Tallinna linna e-teenuste teadmine ja kasutamine

Küsimusele, milliseid internetilehekülgi vastajad kasutavad, olid järgmised vastused (vt tabel 17) kõige sagedasemad – nende hulgas ka Tallinna linna kodulehekülg, mis sattus seitsmendale kohale:

Tabel 17.

Internetilehekülgede top-10	
1.	www.neti.ee
2.	www.delfi.ee
3.	www.hot.ee
4.	www.google.com
5.	www.hanzanet.ee
6.	www.postimees.ee
7.	www.tallinn.ee
8.	www.slohtuleht.ee
8.	www.rate.ee
10.	www.hotmail.com

E-teenustega on peaaegu iga kolmas vastaja tuttav. Kõige enam on levinud internetipanga teenuste kasutamine, aga laialt on veel levinud seadusandlusega tutvumise ja mobiiltelefonide teenused, mida iga viies vastaja kasutab. (Vt. tabel 18.)

Tabel 18.

E-teenuste kasutamine (%)	
Internetipanga teenused	30
Seadusandlusega tutvumine	20
Mobiiltelefonide teenused	20
Maksuameti teenused	18
E-kooli teenused	12
Eesti Energia teenused	10
Haigekassa teenused	9
ID-pileti ostmise	8

54% vastajatest jättis Tallinna linna poolt internetis pakutavate teenuste hindamisküsimuse vastamata, kuna suur enamus vastajatest ei ole arvuti- või internetikasutajad. Internetikasutajate seas on palju, kes kasutab Tallinna linna e-teenuseid, aga kes siiski ei oska öelda, kas nad on rahul olemasolevate e-teenustega või mitte. Vähe on neid vastajaid, kes on välja toonud konkreetseid ettekujutusi e-

teenuste ja Tallinna linna poolt internetis pakutava informatsiooni kohta. (Vt. tabel 19.)

Tabel 19.

Kas vastaja on rahul Tallinna linna poolt internetis pakutavate teenustega? (%)	
Olen täiesti rahul	4
Olen peaaegu rahul	9
Ei ole rahul	4
Oleksin rahul kui...	3
Ma ei tea	26
Vastus puudub	54

Tallinna linna e-teenustega seostavad vastajad enamasti ID-pileti ostmist, busside sõidugraafikuid, linnakaarti ja blankettide hankimist ja täitmist. Veidi harvemini seostavad vastajad linna e-teenustega linna poolt pakutavat tervishoiu- ja sotsiaalalialast informatsiooni, uudiseid ja vaba aja veetmist.

Küsites konkreetselt, milliseid e-teenuseid vastajad ise on kasutanud, selgus, et kõige sagedamini vaatavad vastajad linna ühistranspordi sõiduplaane. Kuid levinud on ka ID-piletite ostmise, arsti vastuvõtule registreerimine, tutvumine linnakaardiga ja linnauudiste lugemine.

Vastajad ei ole teinud palju ettepanekuid Tallinna linna e-teenuste paremaks muutmise osas. Siiski moodustavad need vähesed ettepanekud, mis ikkagi laekusid, neli selget teemat: internet, bürokraatia lihtsustamine, informatsioon e-teenuste kohta ja puudega inimestele suunatud informatsioon ja/või e-teenused.

- Arvati, et ka eakatele peaks interneti kasutamist õpetama ja et puudega inimeste internetiühendus võiks olla tasuta või teistest soodsam.
- Lihtsustatud bürokraatia all peetakse silmas eelkõige digitaalse allkirja sissviimist ja ID-kaardi laiemaid kasutusvõimalusi.
- E-teenuste osas kurdetakse, et nende kohta on vähe teada – kui oleks rohkem informatsiooni, siis saaks ka rohkem kasutada.
- Puudega inimestele informatsiooni pakkumise all mõeldakse tööpoolest, et kogu informatsioon (puudega inimeste õigused, soodustused, toetused,

tähtajad) ja kõik blanketid, mida puudega inimesed vajavad, võiksid olla selged ja lihtsad ning ka internetist lihtsalt kättesaadavad.

8. Koduarvutite seisukorrast

Kokku vastasid 122 vastajat, et neil on kodus arvuti. 44%-l on arvuti, mis on uuem kui kolm aastat ja 56% omab arvutit, mis on vanem kui kolm aastat. 36% arvutitest on kaitstud parooliga ja 7% vastajatest märkisid, et ei tea, kas nende koduarvuti on kaitstud parooliga või mitte. Muid kaitsevahendeid kasutab 79% vastajatest, 12% ei tea, mis seisus nende koduarvuti on ja 3% ei tea, mis on antiviiirusprogramm, tulemüür ja nuhktõrjuja. Kõige sagedamini kasutatakse antiviirust (76%), vähem tulemüüri (43%) ja kõige vähem nuhkvaratõrjujat (27%).

Arvutiprogrammidest kasutatakse kõige enam programmi Microsoft Office (79%). OpenOffice'it kasutab 10% ja muid programme 11% vastajatest. Veebiprogrammidest on kõige sagedamini kasutusel Internet Explorer (84%). Mozilla't kasutab 17%, Firefox'i 13%, Opera't 10%, muid veebiprogramme 5% ja Konqueror'i 2% vastajatest.

Internetiühendustest on kõige populaarsem püsiühendus (80%). *Dial-up*'i kasutab 7% ja muid 3% vastajatest.

67% koduarvutit omavatest vastajatest märkisid ankeedis ära, et viimase 12 kuu jooksul neil ei ole olnud vaja interneti- või arvutialast abi või konsultatsiooni. Seevastu 25% koduarvutit omavatest vastajatest märkis, et nad on viimase 12 kuu jooksul vajanud interneti- või arvutialast konsultatsiooni või abi, kuid pole seda saanud. Juhul, kui midagi peaks juhtuma arvutiga, pöörduvad 70% tuttava või sugulase poole, 27% arvutihoidusfirma poole, 7% arvutipoe poole ja 6% puudega inimeste ühingu poole. 6% saavad ise hakkama, 5% ei tea, kes võiks aidata, ja 3% vastas, et neil pole kedagi, kes aitaks.

9. Üldandmed rühmaintervjuude valimist

Lisaks viidi uuringu raames läbi viis rühmaintervjuud puudega inimestega töötavate spetsialistidega:

- liikumispuudega inimestega tegelevad spetsialistid,
- vaimse ja vaimupuudega inimestega tegelevad spetsialistid,
- kuulmispuudega inimestega tegelevad spetsialistid,
- nägemispuudega inimestega tegelevad spetsialistid ja
- kõnepuudega inimestega tegelevad spetsialistid.

Igasse gruppi värvati 5 või enam spetsialisti. Osalejad olid oma puudeliigi inimeste olme ja vajadustega hästi kursis, olles keskmiselt antud valdkonnas töötanud vähemalt 5 aastat (11 kuust 58 aastani) ning harjunud oma mõtteid väljendama. Spetsialistid kutsuti intervjuule koostöös TPIK-iga, mis valiti välja kui organisatsioon, kellel on väga hea ülevaade potentsiaalsetest informantidest.

Rühmad ja rühmaintervjuudele kohale tulnud jaotusid järgmiselt: liikumispuudega inimestega tegelevad spetsialistid (5 inimest), vaimse ja vaimupuudega inimestega tegelevad spetsialistid (9 inimest, neist osa küll mittespetsialistid), kuulmispuudega inimestega tegelevad spetsialistid (3 inimest), nägemispuudega inimestega tegelevad spetsialistid (3 inimest) ja kõnepuudega inimestega tegelevad spetsialistid (2 inimest). Intervjuud viidi läbi ajavahemikus 4. - 13. detsember 2006 TPIK-i ruumides. Intervjuud kestsid 45 minutist 1,5 tunnini, sõltuvalt osalejate arvust. Intervjuud olid poolstruktureeritud, st kasutati eelnevalt ettevalmistatud küsimuskava (vt lisa 2), millest ei peetud jäigalt kinni, et grupidünaamikat info kogumisel ära kasutada. Intervjuud lindistati, tagamaks minimaalne infokadu. Vastajad kodeeriti, et tagada info konfidentsiaalsus osalejate jaoks.

10. Puudega inimeste erivajadused arvuti kasutamiseks vajaliku tehnoloogia osas

Puudega inimeste erivajaduste hulka kuuluvad (1) tehnoloogilised erilahendused, mis on suuresti sõltuvad puude liigist ja raskusest, (2) tavakodanikust suurem vajadus rahalise toetuse järele, sest sageli on tegemist inimestega, kellel on toimetulekuga probleeme puude tõttu.

Tehnoloogilised erilahendused

Liikumispuudega inimeste puhul nimetati intervjuudes spetsiaalseid hiiri/*joysticke* ja käetugesid, käehoidjaid, spetsiaalseid töölaudu ning -toole, klaviatuuride katted, aga ka kõnesüntesaatoreid, kui puue on väga raske. Liikumispuudega inimestele on olulised ka sülearvutid, mis on lauaarvutist funktsionaalsemad tööasendi leidmisel ning ühtlasi võimaldavad töötamist ka koduvälises keskkonnas, näiteks koolis, kui õpilane ei saa konspekterida, küll aga saab õppematerjali internetist alla laadida.

Vaimse ja vaimupuudega inimeste puhul puudub vajadus erivahendite järgi, kuid arvuti kasutamine sõltub tarkvara lihtsusest ja selgusest. Näiteks nimetati intervjuus, et „...*võiks nagu eestikeelne tarkvara... hõlbustaks materjali omandamist. Kui keeleoskust ei ole...*“ (K2) „...*inglisekeelne tarkvara muidugi piirab...*“ (M2). Kuid ka eesti keele puhul on sageli probleemiks keeruline keelekasutus: „*[vajalik oleks] ...lihtsustatud keel, kuna meie kliendid ei oska paljud arvutit kasutada... ...hästi lihtsalt.*“ (V2) Väljendatakse vajadust lihtsustatud keeles (selgukeeles) arvutikasutaja sõna-/käsiraamatu järele.

Kurte aitab arvuti vahendusel ühiskonda integreerumisel veebikaamera.

Vaegnägijate puhul nimetati intervjuus kolme erilahendust: suurendatud kiri, helikiri ja punkt kiri. Arvutikasutamise eeldusena on oluline 10-sõrme-süsteemi valdamine.

Kõnepuue omakorda esindab puuetest praktiliselt kahte äärmust: afaasikute puhul on arvutikasutus rahvusvaheliselt probleemiks, samas kui kogelejate jaoks on maailm tänu arvutitele võrratult avardunud ning nad ei vaja mingit erivarustust.

Avalikud internetipunktid, nende kättesaadavus ja varustus

Kuna mitte igal puudega inimesel ei ole võimalik muretseda endale arvutit ja/või püsiühendust, on tehnoloogilisest seisukohast oluline ka ligipääs avalikule internetipunktile, olgu see siis tasuta või tasuline. Sel juhul algab kõik juba sellest, kas internetipunkti on ratastooliga võimalik siseneda jne. Näiteks öeldi välja intervjuus *„...ratastoolikasutajatele sama moodi... avalikud internetipunktid ei ole kättesaadavad – osades istutakse koguni puki otsas...“ (M2)*

Veelgi drastilisem on asi nägemispuudega inimeste jaoks, juhul kui neil ei ole võimalik endale arvutit koju muretseda. Kuna nad vajavad kindlasti erivarustust, ei piisa neile ligipääsust avalikule internetipunktile. Olukorda, kui Tallinnas on vaid üks koht, kus on avalikuks kasutamiseks välja pandud arvuti, millel on nägemispuudega inimestele vajalik erivarustus, ei saa nimetada rahuldavaks, eriti kuna tegemist on inimestega, kelle jaoks on linnas liiklemine raskendatud.

Arvuti ja püsiühenduse olemasolu

Kuna puudega inimeste puhul on tegemist majanduslikult keskmisest halvemini kindlustatud inimestega, algab tegelik e-kaasamine sellest, kas inimesel on kodus arvuti ja kas sel juhul on tegemist tehnikaga, mis on piisavalt kaasaegne, võimaldamaks internetikeskkonda kasutada. Nii öeldi intervjuudes välja, et *„...kindlasti on oluline, et kui on arvuti, et püsiühendus oleks nii kiire, et ... kui enamus aega läheb ootamise peale, et millal need aknakesed avanevad... et info kätte saaks... puudega inimene väsib ära...“ (T1) „...kodus... normaalne arvuti, normaalse kiirusega – see lahendab ikkagi palju probleeme...“ (A1)*

Koolitus

Puudega inimeste erivajadusena arvutikasutuse edendamisel tuleks nimetada ka keskmisest suuremat koolitusvajadust juba seetõttu, et sageli on tegemist üldiselt halvemini ühiskonda integreeritud inimestega. Ka vajatav erivarustus, nii riist- kui tarkvara, nõuab, et seda osataks kasutada. Positiivsena tuuakse intervjuudes välja näiteks Tallinna Puuetega Inimeste Koja poolt pakutavaid arvutitunde.

Erilahendused ning Tallinna Linna kodulehekülg

Tehnilised erilahendused aitavad puudega inimest vähe, kui kasutatav veebilehekülg selle tarkvaraga ei arvesta. Vastav etteheide tehakse ka Tallinna koduleheküljele eelkõige kuulmis- ja nägemispuudega inimeste osas „...kasutuselolevad programmid, nendega ei saa praegu lugeda Tallinna linna kodulehekülge...“ (K4) „[koduleheküljed] peavad olema suhteliselt primitiivsed, nii nagu meie kodulehekülg on või näiteks TTÜ oma...“ (J4) „Tallinna koduleht... e-teenuste blankettide osas... lingid ja igasuguseid, mis jääb ette...“ (A4) „Need bännerid muidugi hästi segavad.“ (K4) „...päringute blanketid ei ole hõlpsasti kättesaadavad. Sellepärast neid ka niiväga ei kasutata, võtab nii palju meeletult aega...“ (J4)

Veebilehekülgede, eelkõige avalike institutsioonide kodulehekülgede lihtsus ja selgus ning puudega inimeste seisukohast läbimõtlemine peaksid seepärast e-kaasamisele mõeldes kuuluma linna prioriteetide hulka.

11. Puudega inimeste praegused võimalused interneti kasutamiseks

Interneti kasutamise võimalused haakuvad eelpool käsitletud probleemiga. Näiteks rahalised võimalused: kõigis rühmades toodi välja, et igakuine püsiühendus ei ole peredele, kus elab puudega inimene, sageli taskukohane: „...peredes, kus on puudega laps – raha puudub, et osta mingi internetiteenuse maks, igakuiselt...“ (A1) Kuna puudega inimestel on – taas rahalistel põhjustel – sageli kasutada vananenud arvuti, siis tekib ka seetõttu probleeme e-teenuste kasutamisel, sest tehnika ei võimalda näiteks dokumente avada.

Lahendus võiks olla avalikud internetipunktid, kuid puudega inimesed ei ole sageli füüsiliselt suutelised kodust väljuma või ka puudub neil selleks soov. Ka see, et avalikud internetipunktid on sageli tasulised, on probleemiks: „...kes tahaksid rohkem... /.../ Neil on vähe võimalusi... koolis on arvutid, kuid vähe on. Ja mujal ei võimalda rahaliselt.“ (V2)

Positiivselt toodi välja päevakeskuste võimalusi – päevakeskuste näol on tegemist kohaga, kuhu huviringide vms pärast minnakse, mistõttu sealsed avalikud internetipunktid on puudega inimestele oluline võimalus arvutit ja interneti kasutada. Kuid ka ühingutel ja päevakeskustel ei ole alati piisavalt võimalusi, näiteks mainivad intervjuueeritavad: „Meie oma keskus... kasutamiseks pole olnud välja panna. Juhatusel on. Kursusi tehakse...“ (T3) „[internetikasutusvõimalus]...on nagu piiritletud ainult kodukeskkonnaga või selle ühe internetipunktiga... Mujal maailmas on, et igas raamatukogus on üks arvuti, kus, kui inimene tuleb, pime inimene saab kasutada... oleks elementaarne...“ (A4)

Veel ühe kitsaskohana toodi välja koolitusvajadus ning vajadus nõustamise ja julgustamise järele. Näiteks vanemad inimesed pelgavad avalikke internetipunkte ka sel põhjusel, et nad kardavad, et ei tule toime; tegemist on nende jaoks võõra keskkonnaga. Näited intervjuudest: „...arvutiõpetustunde peab olema.“ (M2) „...mõned puudega inimesed arvavad, et arvuti teab kõike... Võib-olla tuleks inimesele öelda, millist infot arvutist üldse saab... tuleb teavitada...“ (T1)

12. Millist infot otsitakse põhiliselt internetist

Nagu igäüks meist, otsib ka puudega inimene internetist eelkõige olmeinfot: ostetakse ID-pileteid, makse e-pangas makse, internetist tellitakse posti, vaadatakse bussiplaane ja saadetakse päringuid. Loomulikult tekib sealjuures ka probleeme, näiteks mainiti e-panga ligipääsu vaimupuudega inimestele (kaasneb oht, et kulud ei püsi kontrolli all) ning ID-pileti kodulehekülge, mis on kujundatud nii, et vaegnägijal on seda võimatu kasutada.

Sellise olmeinfo nagu kontaktandmete kättesaadavus on loomulikult väga oluline, sest meili teel suheldes langevad ära paljud barjäärid – näiteks „...*mõned ei julge linnaosa spetsialistilt küsida, millist abi on ette nähtud – julgustan inimesi meili kirjutama, siis langevad paljud barjäärid ära...*“ (T1) Ka lihtsustab internetist saadav info asjaajamist ning puudega inimene ei pea asutuste vahet jooksuma: „...*ta saab oma aega planeerida – liikumispuude puhul oluline, sul ei pruugi olla transporti, millega liigelda, siis on oluline, et saab aja enne ära planeerida, et ajaline ja rahaline kulu läheks minimaalseks.*“ (A1)

Samas mainiti, et kohati on sotsiaaltöötajad, arstid vm spetsialistid halvasti informeeritud ning ka internetist leitud numbrilt ei saa informatsiooni. Veelgi enam, ka internetis võib üleval olla valeinformatsioon, mis puudutab puudega inimeste õigusi (näiteks toodi ära üks konkreetne sõidusoodustuse juhtum). Ning see, kui internetis on informatsioon üleval, ei tähenda veel, et puudega inimene ise või temaga tegelevad sotsiaaltöötajad jm selle üles leiavad, sest sageli pole informatsioon esitatud ülevaatlikult.

Mainiti ka e-teenuseid, mida rühmaintervjuudes osaejad defineerisid lihtsustatult kui blankette, mille saab internetist alla laadida ja posti panna ning nii langeb ära vajadus iga asja pärast isiklikult kohale minna. Nimetatud blankettide kättesaadavus puudega inimestele on siiski küsitav, sest kohati on see tehnilistel põhjustel väga raske (näiteks nägemispuudega inimestele). Lehekülje segasus tuleb intervjuudes mitmel korral jutuks: „*[Tallinna linna kodulehekülge on muutunud ja] minu arvates lausa halvemaks läinud... Kõik on nagu ära peidetud. Ma ei tule nagu selle peale, et kui saada teise ameti leheküljele, pean vatama...*“ (M2) Sellest tuleb edaspidi täpsemalt juttu.

Tähtsa infoallika internetis moodustavad puudega inimestele vastavate organisatsioonide, ühingute, koolide ja liitude leheküljed. Korduvalt mainiti Tallinna Puuetega Inimeste Koja lehekülge kui omamoodi keskust, kuhu on koondunud asjakohane informatsioon ja mida aktiivselt kasutatakse. Internet ühendab erinevaid puudegrupe, lülitades inimese võrgustikku, milles ta saab kätte teabe, mida ta võib-olla ise alati otsida ei oskakski. Samuti saab sealtkaudu informatsiooni koolituste kohta, registreeruda üritustele jne. Ühingutes töötavad inimesed on igal juhul tähtsad

vahendajad, sest just nemad juhivad tähelepanu sellele, kust ja mida otsida: „...*ütlen inimesele, kust ta infot kätte saab...*“ (M1)

Eraldi toodi ära interneti osa inimeste informeerimisel linnas toimuvatest kultuurisündmustest: „...*kuhu minna, need süsteemid ja olulisemad infot... Nad nagu jäävad sellest infost, mis linnas toimub, täitsa konkreetselt ilma.*“ (J4) – kuna puudega inimesed pole hetkel ühiskonda hästi integreeritud. Siinkohal nimetati Linnalehte kui olulist infoallikat, mille vorming võiks olla selline, et leht ühilduks tehniliste erilahendustega.

Eelkõige noorte jaoks on tähtsad internetis avanevad meelelahutusvõimalused nagu msn-jutukas, rate, meilivahetus sõpradega. Internet laiendab suhtlusvõrgustikku, kui ka need kogemused pole alati positiivsed: „...*nad saavad hirmsalt sõimata oma õigekirja eest, kui nad tavalises foorumis... et õpi kirjutama...*“ (M2)

Lisaks sellele otsitakse kõikvõimalikku informatsiooni, olgu siis kooliõpingutega seotud teemadel või konkreetselt oma puudesse puutvat. Ka töökohti otsitakse internetist ning arvuti ja püsiühenduse olemasolu annavad puudega inimesele olulise võimaluse kodus töötada.

Ka ajakirjandust loetakse internetis, mis kõhna rahakotiga inimesele võib tähendada rahalist kokkuhoidu.

13. Milliseid Tallinna linna poolt puudega inimestele suunatud e-teenuseid teatakse ja kasutatakse

Vastajate seas kõigis rühmades valitses segadus, millised teenused, mida internetis kasutatakse, kuuluvad linnale ja millised riigile või mõnele ettevõttele. Öeldi küll ka otse välja, et „...*mind kui tarbijat... kas mind peaks siis huvitama, kelle valdkond see on?*“ (K4) Milliseid e-teenuseid pakub Tallinna linn välja konkreetselt puudega inimestele, seda ei osanud nimetada ükski spetsialist, mistõttu avaldati kahtlust, kas selliseid teenuseid ongi: „*Ei ole kursis. Ei oska öelda. Kahjuks ei ole jah. Tallinn*

võiks tegelikult siis ju saata ühinguitele laiali infot selle kohta, millised meetmed on kasutusele võetud.“ (L5) „Kas nad siis ei ole teinud või ei ole reklaami...“ (E5)

Loomulikult seostati linnaga eelkõige e-taotlusi. Üldiselt oldi taotluste internetis täitmise osas küll lootusrikkal - T1 *„[saad oma taotluse täita ja saata internetis] siis, kui sul on ID-kaardi lugeja kui lisavarustus. Muidugi väga hea on, mis võiks olla – kui in taotleb toetust, et ei pea iga paberiga sõitma kohale – oleks hea, kui saab skännida sisse, et saab saata ja saab kohe vastuse, et kas saab või ei saa raha – võiks ka postiga saata, aga Tallinna linn on nii suur, et ei ole kindel, et see vahepeal ei kao ära...“* -, kuid esialgu kahtleval seisukohal, sest tehnilised võimalused (siinkohal eelkõige skännerite olemasolu) ei ole rahuldavad.

Oletati, et linna poolsed e-teenused võivad olla e-teenusena arstijärjekorda panemine, e-piletid, e-kool, hooneregister, sõiduplaanid, reisiinfo, kontaktinformatsioon.

Linnapoolsete e-teenuste all mõisteti ka avalikke internetipunkte päevakeskustes ning arvutiõppe võimalusi. Ka Linnalehte mainiti kui linnapoolset e-teenust. Puudega inimestele suunatud informatsiooni osati rohkem otsida sotsiaalministeeriumi ja tervishoiuameti, aga ka tööhõiveameti kodulehekülgedelt.

Vastavalt ei osatud ka vastata, milliseid Tallinna linna poolt puudega inimestele suunatud teenuseid vastajad ise kasutavad. Kas seminaridele registreerimine ja koolitusala info tuleb linnalt? Või sõiduplaanid ja sõidupiletite alane info, kui see on linna kodulehel kättesaadav? Tundus, et informatsiooni kättesaamiseks on tuttavam tee Tallinna Puuetega Inimeste Koja lehekül, kus on üleval vajalikud lingid.

14. Rahulolu Tallinna linna poolt puudega inimestele suunatud e-teenustega

Niipalju kui teenuseid suudeti identifitseerida Tallinna linna poolt pakututena (kui ka mitte just alati otseselt puudega inimestele suunatudena), siis heideti e-teenustele ette segasust: *„...peaks rohkem olema lihtsam ja arusaadavam...“ (T1) „...e-teenused*

näiteks linna koduleheküljel peaksid olema teistmoodi lahti kirjutatud. On kirjutatud väga keeruliselt lahti...“ (M2)

Puudega inimesed sooviksid ka saada senisest palju täpsemat informatsiooni selle kohta, mida neile pakutakse - näiteks abivahendeid, elukoha kohandamist jne – tegemist on teenustega, mida paljud kindlasti vajavad, kuid mille kohta informatsioon ei levi, isegi linna poolt vastutavad isikud pole teavitatud. Tehti ka ettepanek, et linna poolt pakutavate toetuste kohta võiks internetis olla palju enam informatsiooni ja see teave võiks olla väga konkreetne ja üksikasjalik (mitu inimest päevas/kuus vms saavad konkreetset toetust? Milliseid pabereid on vaja mingi toetuse taotlemisel? Jne). Ka kontaktisikud võiksid internetis olla täpsemalt nimetatud, et oleks selge, kellele saata e-kiri, kes vastutab.

Konkreetsena ettepanekuna puudega inimesi puudutavate e-teenuste osas kõlas, et internetist on puudu rehabilitatsiooniasutuste pakkumiste ülevaade – kellele ja milliseid teenuseid pakutakse.

Kritiseeriti ka Tallinna linna lehekülje ühilduvust tehniliste erilahendustega – näiteks vaegnägijatele on kauni kujundusega pildirohke Tallinna kodulehekülje kasutamine äärmiselt aeganõudev. Ka dokumentide vorminguvalik pälvis etteheiteid: laialt levinud pdf-vormingut, millele sugugi mitte alati ei pakuta txt- või rtf-vormingus alternatiive, vaegnägijad kasutada ei saa ning üldse on vanema põlvkonna arvutitel pdf-iga probleeme.

Kriitika kokkuvõtteks võib öelda, et linna koduleheküljelt oodatakse selgust, lihtsust, ülevaatlikkust.

Üldiselt sooviti rohkem võimalusi e-teenuste osas – ka selliste osas, mis ei ole suunatud ainult puudega inimestele (näiteks laste lasteaeda või kooli registreerimine vms).

Samas avaldati kiitust olemasolevatele e-võimalustele: näiteks kiideti e-teenusena toidu kohaletoomise, aknapesu, toakoristuse, pisiremondi tellimisvõimalust. Kiideti ka seda, et linna koduleheküljel on informatsioon selle kohta, kus on puudega

inimestele mõeldud kaldteed, ligipääs WC-le jne. Positiivselt hinnati ka, et koduleht teavitab soodsamatest võimalustest kultuuri nautida – samas polevat see info nii kättesaadav, et igäüks selle esmapilgul leiaks.

15. Ootused Tallinna linna poolt pakutavate e-teenuste suhtes

Rahulolust/rahulolematusest sellega, mida Tallinna linn puudega inimestele e-vallas pakub, haakubki ootus, et Tallinna linn vaataks oma kodulehe üle ning korrastaks seda nii, et informatsioonini jõudmine muutuks oluliselt mugavamaks. Linn peaks ka oma lehekülje lihtsustama: *„IT-teenistus peaks kontrollima linna haldusalas olevate kodulehekülgede ja nende ka asutuste kodulehekülgede... ja nendele ligipääsetavust ja vajadusel tegema... sellise versiooni, kus on ilma graafikata txt-vormis... kodulehekülg.“ (J4)*

Kodulehekülge (puudega) kasutajasõbralikumaks muutes on oluline puudeliigiti ühingutega lahenduste osas nõu pidada, sest nii jäävad paljud probleemid kindlasti juba eos ära. Kulukaid ümbertegemisi annab kindlasti vältida: *„...kui midagi tehakse, tuleb kohe arvestada, et ta oleks puudega inimesele kättesaadav...“ (A4)* Ühingutega konsulteerimise tähtsusele pööratakse palju tähelepanu. Selge on see, et Tallinna linn suhtleb eelkõige katusorganisatsiooni – Tallinna Puuetega Inimeste Kojaga, kuid väiksemad ühingud ootavad, et linn paljudes küsimustes nendega otse suhtleks, neid kui arvestatavaid koostööpartnereid kohtleks. *„...veebikeskkonnad muuta pimedasõbralikuks...“ (J4)* – sellisel arvamusel on kõigi erinevate puudegruppidega kokkupuutuvad spetsialistid.

Ühtlasi oodatakse, et igasugustest muutustest või uuendustest, mis on suunatud puudega inimestele, informeeritaks vähemalt kodagi koheselt. See annaks kojale kui katusorganisatsioonile võimaluse edastada vastav info puudega inimeste listile. Ka väikesed muutused on olulised, olgu siis tegemist uue kaldteega või mingit soodustust puudutava küsimuse lahendamisega. Inimeste teavitamist e-teenustest jm olemasolevatest võimalustest peeti väga tähtsaks. Ka sotsiaaltöötajate jm spetsialistide

senisest paremat teavitamist, et nood siis omakorda saaksid aidata puudega inimesi, peeti puudega inimeste integreerimisel ühiskonda väga tähtsaks.

Kuna üks probleeme on püsivalt raha, oodatakse linnalt loomulikult ka konkreetseid rahalisi toetusi, olgu siis tegemist dotatsioonidega erivarustuse ostmisel (näiteks kõnesüntesaatorite muretsemine pimedatele lastele), eritarkvara muretsemisel või, mis kõige tähtsam, uute arvutite muretsemisel ja interneti püsiühenduse probleemi lahendamisel („[Ootused linnale?] tasuta wifi!“ (L5) vastavasisulist soovi korratakse mitmes rühmas). „Soov oleks, et linna rahakott oleks suurem, et meil oleks ka rohkem võimalusi. Ja võib-olla tõesti... väga paljud linnaasutused vahetavad oma arvutiparke välja. Kusjuures need arvutid on veel täiesti korralikud ja tihtipeale paremas seisukorras kui inimesel kodus on. et kasvõi selle koja või organisatsioonide kaudu neid inimestele jagada, mitte prügimäele viia. Et see sõltub muidugi riigi seadustest ka...“ (T3)

Korduvalt rõhutati linna poolt doteeritud koolituse vajadust: „Minu arvates peaks arvutiõpe olema A ja O!“ (T1) „...aga programmid? ...kust ta need võtab? Vabaprogrammid on internetis saada, aga ta ei pruugi neid kasutada osata.“ (R3)

Avalike internetipunktide tähtsust (ja nende kättesaadavust olgu tehnilistel või rahalistel põhjustel) rõhutati samuti ikka ja jälle. Linnalt oodatakse toetust avalike internetipunktide kohandamisel puudega inimeste vajadustele vastavaks: „Kui on avalik internetipunkt ja seda haldab firma... mina näeksin neid teenuseid eriteenustena, mida linn peaks pakkuma tasuta. Kui firma saab oma tulu teistelt klientidelt, siis linn võiks omalt poolt... osalema sellise erivarustuse ostmisel... kui punktid on heas kohas, nt vanalinnas...“ (M2) „See, et internetipunktid oleksid kättesaadavad puudega inimestele, see oleks juba suur samm edasi.“ (K2) Sinna juurde mõistetav soov, et avalikes internetipunktides kasutatav tarkvara oleks eestikeelne: „...eestikeelset tarkvara. Seda oskaks siis igäiks kasutada.“ (K2) „Neile peab olema eestikeelne (internetipunktis) arvutikasutus...“ (M2) Ka vaegnägijatele vajaliku tark- ja riistvaraga arvutite kättesaadavus linna raamatukogudes on teemaks.

Pikemas perspektiivis oodatakse, et linn ühildaks erinevate asutuste andmebaasid/registrid, mis võimaldaks näiteks puudega inimestel kergema vaevaga

osta soodustusega ID-piletit (sidudes inimese isikukood koheselt tema õigusega sõidusoodustusele). Sellega seonduvatele privaatsusprobleemidele ei ole ilmselt mõeldud. Kauges tulevikus unistatakse audioinfo kättesaadavusest Kumus ja loodetakse, et linna ja/või riik toetab kunagi ka koole erivajadustega laste vajadustega paremal toimetulemisel.

Linnaleheküljelt otsitaks meeeldi koguni sellist infot, mis reaajas annab teada busside hilinemisest või ummikutest Tallinna linnas – või lihtsasse keelde ümberpandud kokkuvõtteid seadustest. Eraldi etteheiteid tehakse kaardiserverile, milles päringu tegemine on raske tavainimesele, rääkimata puudega inimesest, eriti kui tegemist on eritarkvara kasutava vaegnägijaga.

Vajaduse e-teenuste järgi võtab kokku T1: „*Kui puudega inimeste käest küsida, no teadlikkus on neil madal – mis te teete – kodus oleme, puhkame – me ütleme, tulge välja! ...ma arvan, et e-teenuste põhine oleks ikkagi palju parem variant kui... [kodusistumine] ...iga inimene saab ise valida, et kasutab e-teenuseid või läheb kohapeale asutusse.*“

Omaette teema on keeleküsimus, sest ka parimad e-lahendused, mida pakutakse vaid eesti keeles, ei integreeri suurt osa Tallinna puudega kodanikest: „...*kui hakkab e-teenusena, siis info peaks olema ka vene keeles.*“ (M1) „*Mitte ainult vanad, ka noored inimesed ei saa sõnagi eesti keelest aru...*“ (K1) Rangel riigikeelest lähtumine ei aita inimesi, kes näiteks ka puudest tulenevalt ei ole võimeliselt võõrkeeli omandama või neil puuduvad nimetatud põhjusel selleks võimalused.

16. Milliseid e-teenuseid peaks saama kasutada interneti vahendusel

Eelpool on loetletud teave, mida puudega inimesed põhiliselt internetist otsivad ning e-teenused, mida peamiselt kasutatakse. Küsimusele, milliseid e-teenuseid peaks puudega inimene saama kasutada interneti vahendusel, nimetati vastuseks samu teenuseid (näiteks e-pangandus, maksuamet, info linna teenuste kohta, linnatransporti

puudutav teave, bussipiletid, igasugused muud piletid, toetused, taotlused, suhtlus perearsti (ja perearstikesksusega), infopäringud, e-kool ja ka mängud jm meelelahutus – eraldi nimetati võimalust häireolukorras kriisikeskust reaalselt internetis teavitada, kui näiteks puue ei võimalda verbaalselt suhelda): „*Kokkuvõttes selline info, nagu iga inimene... kui keegi viitsib seda lihtsustada.*“ (M2) Seda, et e-teenuseid kasutatakse kindlasti enam, kui need oleks arusaadavamal kujul väljapakutud, rõhutati intervjuudes ikka ja jälle. Näide intervjuudest: „*...loomulikult oleks vaja, et näiteks... et see sama portaal, see on linna teenus... et oleks selgus...*“ (N2)

Kui rahalised probleemid kõrvale jätta, on see, kas e-teenus on inimesele kättesaadav või mitte, puudeliigiti väga erinev: teatud puude puhul piisab tavakasutajale mõeldud lahendusest (näiteks kogelejatele vms), teatud puuded (näiteks nägemispuue) nõuavad veebilahenduse spetsiifilist läbimõtlemist.

Eraldi teemana puudutati puudega inimesele suunatud e-foorumi mõtestatust. Enamus vastajaid ei olnud teadlik, kas nende puudegrupi inimestel on oma e-foorum või mitte. Kõige aktiivsemad paistavad selles osas hetkel olevat liikumispuudega inimesed – nemad pääsevad ka kõige vähem kodust välja. Üldise puudega inimestele suunatud e-foorumi järele vajadust ei tuntud, puudeliigiti nähti foorumit aga kui potentsiaalset infoallikat ja ka suhtlemisvõimalust. Näited intervjuudest: „*Sellel on perspektiivi.*“ (K4) „*Meil on kogeluse teemal olnud nüüd avatud foorum paar aastat. Kuna aga ikka neid kogelejaid on Eestis suhteliselt vähe... võib-olla kõik ei kasuta internetti... foorumi aktiivne kasutus on suht madal, kipub kokkukuivama.... Samas ta ikkagi sellist sotsialiseerumise funktsiooni täidab väga hästi... infot vahetada ja näiteks kasvõi eneseabigruppide teemat üleval hoida. Tegelt peaks küll üleval hoidma...*“ (E5) Tundub, et esialgu kasutatakse teabe vahetamiseks enam elektroonilisi ringkirju (liste).

E-toetused

Toetuste elektroonilise taotlemise võimalust tajusid kõigi puudeliikidega tegelevad spetsialistid olulisena. E-toetused on alternatiiv, mis aitab puudega inimesel hoida kokku aega ja raha (eeldusel, et e-taotlemiseks on olemas nii tehnilised võimalused kui motivatsioon).

Esiialgu annab aga skepsiseks põhjust e-toetuste taotlemiseks vajaliku tehnika vähesus: nagu juba eespool nimetatud, on puudega inimestel esialgu selleks liiga vähe skännereid (ilma milleta ei ole võimalik meilitsi edastada toetuse taotlemiseks vajalikke dokumente) ja printereid (et internetis ülespandud blankette postiga saata); arvutipark on sageli vananenud ning ei võimalda kasutada näiteks pdf-dokumente; kesise arvutioskusega potentsiaalsed e-taotlejad ei julgegi nende jaoks uusi võimalusi äraproovida. Näide intervjuust: „...see eeldab, et inimesel on kodus skänner ja internetiühendus olemas ja.... ... praegu üha enam liikumispuudega inimesed kasutavadki seda...“ (N2) E-toetuste taotlemiseks on kohati vajalik ka digitaalse allkirja kasutamine, kuid seegi nõuab arvutioskusi ning võib-olla koolitustki (digitaalse allkirja vähene kasutamine on teema, mis ei puuduta vaid puudega inimesi).

E-toetustega kaasneb veel üks tehniline keerdküsimus: erinevate riiklike ja/või linna andmepankade ühildumus, st asutus, kellele taotlusega esitatakse teatud inimesesse puutuvaid andmeid, peaks saama neid kontrollida teise asutuse andmepangas (st ühtse andmevõrgu olemasolu).

Kokkuvõttes ei usu küsitletud spetsialistid, et e-toetused esialgu laiemat kõlapinda omavad; kuid e-taotluste kui ühe alternatiivi jätkusuutlikkusse usutakse igal juhul: „Alati peaksid jääma ka muud taotlemise viisid, e-teenus olgu üks alternatiiv...“ (T1)

Konkreetsete e-toetustena nimetati eelkõige universaalseid toetusi: „...universaalse [pere sissetulekust sõltumatu] toetuse puhul inimene ei peaks taotlust minema kohapeale tegema, vaid peaks saama internetis... universaalse toetuse puhul kontrollitakse, kas inimesel on õigus saada – kontrollitakse, kas ta on Tallinna elanike registris. Kindluse mõttes kontrollitakse üle, kas on mingid andmed muutunud, pangaandmed jne. Ei pea kohale minema. Kui on tegemist sissetulekust sõltuvate toetustega... palju asju saab registritest kontrollida... aga kui ta ei ole esitanud oma puude tõendit... voi mingil põhjusel oma andmeid andnud... siis seda taodelda ei saa.“ (N2)

Visuaalsed taotlusskeemid

Igasugune lihtsus, selgus ja visuaalsus on puudega inimeste seisukohast (aga kindlasti mitte ainult erivajadustega inimeste poolt) tervitatav: „*Lihtsustamine on alati positiivne.*“ (E5) „*Eakamal inimesel oleks see lihtsam, et kuidas sa pead seda täitma. /.../ Võib-olla see aitaks neid üldse palju. Oleneb, kuidas see on üles ehitatud.*“ (T3) „*Skeemid on lihtsamad neile kui teksti lugemine. Kindluse mõttes peaks mõlemat.*“ (M2)

17. Millised on peamised e-teenuste/toetuste kasutamisel tekkida võivad takistused

Linnapoolsete takistustena mainitakse segast kodulehekülge, kust infot üles ei leia: „*E-info peaks kodulehel olema süstemaatiliselt üleval. Inimene ei tea, kust otsida.*“ (A1) „*...kodulehel peaks see infole suunamine olema lihtsam...*“ (T3) Kuna teave on raskesti leitav, oletatakse koguni, et linnapoolseid puudega inimestele suunatud -teenuseid pole olemaski: „*Ei olegi e-teenuseid, e-toetusi, tuleb teha ettepanek, tehke, või andke, meie teeme!*“ (R1) „*Neid teenuseid nagu hästi pole. Teine takistus on see, et meie teenused, kõik mis on, ei arvesta nagu kontingenti.*“ (J4)

Ka avalduste ja vormide täitmist soovitakse näha lihtsamana, sest sageli on puudega inimestel kasutada vanemad arvutid, mis ei toeta igasuguseid vorminguid. Pealegi on blanketid ise sageli nii keerulised, et puudega inimene või ka lihtsalt vanem inimene ei tule nende täitmisega iseseisvalt toime.

Ka informeeritus sellest, milliseid e-teenuseid on olemas, aitaks kindlasti kaasa e-teenuste laiemale kasutamisele.

Linnapoolse takistusena tuuakse ära ka rahastamine (arvutid, püsiühendus, koolitus, avalikud internetipunktid). Koolitus on teema, mille valulisus intervjuudest hästi välja tuleb. Ei piisa ju vaid algteadmiste andmisest, iga tehnoloogiline erilahendus nõuab väljaõpet. Samas on piisavalt kliente, kellel jääb vajaka just algteadmistest. Vastavaid

koolitusi oleks vaja ikka ja jälle ning omavalitsuste tuge koolituste korraldamisel ja rahastamisel ei alahinnata.

Probleemiks on ka see, et raha taotlemine linnalt on küllalt keeruline ning abivajaja jaoks sageli alandav protsess, mistõttu raha ei jõua sugugi alati abivajajateni: „Tallinnas on karm... kirjad kohtutäiturilt... Liikumispuudega inimestel palju rohkem raha kulub selle peale, et toetus kätte saada...“ (T1) „...toetuse taotlemine, selline kadalipp...“ (M1)

Ka avalike internetipunktide, näiteks raamatukogude, kultuurikeskuste või päevakodude varustamist eritarkvaraga nähakse kui linna kohustust: „...igas linnaosas võiks ikka olla koht, kus... üks koht!“ (K4)

Puudega inimeste poolsed takistused

Peamine takistus on küsitelute arvates see, kui inimesel üldse puudub arvuti või püsiühendus. „Mis on kindlasti ka takistus, on raha. ... üksikutel liikmetel, kes meil näiteks saaksid ühendust hoida, nad ütlevad lihtsalt, et internetiühenduse hoidmine on liiga kallis...“ (L5) „...ja paljudel on ka, et on arvuti, aga internetiühendust ei ole. Lihtsalt tal ei ole võimalik maksta nii palju. Kõik maksab ju. Ja pensionäril või vanemal inimesel on raha väga napilt ju.“ (U3) Avalikud internetipunktid leevendavad seda muret, kuid, nagu eelpool juba mainitud, mitte iga puudegrupi inimesed ei välju kodust.

Selge on see, et e-teenuste laiem levik eeldab mitte lihtsalt arvuti ja püsiühenduse, vaid heal tasemel tänapäevase tehnika olemasolu. E-taotluste täitmisel näiteks on oluline skännimisvõimalus: „Ja mida ei ole... väga tihti tuleb saata igasuguseid koopiaid dokumentidest, väga paljudel ei ole ju juures skännereid ja selliseid asju veel.“ (T3) Või ka printimisvõimalus: „Passitaotlusi saab teha ka internetis... noh, kellel on printer, kellel ei ole...“ (T3)

Järgmine probleem on arvuti kasutusoskus. Oskus võib olla takistatud mitmel põhjusel – vanematel inimestel puudub julgus hakata uue tehnika kasutamist õppima; teatud puuete puhul võib takistuseks olla verbaalne võimetus (näiteks vaimse puudega

inimesed ei mõista alati sõnade täpset tähendust). Koolitustega annaks antud probleemi kindlasti leevendada.

Omaette probleem on see, et paljude puudega inimeste emakeel on vene keel ning kui ka eesti keelt emakeelena kõnelejatele võib arvutimaailma keeekasutus keeruliseks osutada, siis venekeelsete inimeste puhul on probleem veelgi suurem: ei saada aru ka eestikeelsetest programmidest, kodulehekülgedest, informatsioonist, blankettidest jne.

Tehnikast tulenevaks takistuseks on loomulikult abivahendite, nii arvuti kui sellise kui erilahenduste kõrge hind. Kuna puudega inimestel on raha vähe, siis on selge, et ratastooli ja muude esmatarvilike asjade kõrvalt arvuti ja eritehnoloogia jaoks vaevalt raha jätkub.

Kokkuvõte

Puudega inimeste näol on tegu kõige muu kui homogeense rühmaga ja nõnda ka arvuti- ja internetialaste oskuste ja harjumuste osas. Oleks väga kahju, kui antud uuring annaks põhjust pidada Tallinnas elavate puudega inimeste võimalusi arvuti ja interneti kasutamise osas liiga heaks. Käesoleva analüüsi tulemusi kasutades tuleks ennekõike lähtuda faktist, et ankeedile vastanutest vaid pooled märkisid, et nad kasutavad või et nad kunagi on proovinud kasutada arvutit. Seega on peaaegu pooled ehk 44% “arvuti- ja internetimängust” väljas. Kõige enam on kõrvale jäänud üle 50-aastased, vähese hariduse ja väikese sissetulekuga puudega inimesed. Nendeni on kindlasti ka tulevikus arvuti- ja internetikoolituste kohta käiva informatsiooniga raske jõuda, kuna nad enamasti on leppinud oma olukorraga ja harjunud ilma arvuti ja internetita hakkama saama.

Teine oluliselt arvuti- ja internetioskuste levikut takistav probleem on seotud tugilahendustega – puudega inimesed ei kujuta enamasti ette, et nad võivad leida endale sobiva tugilahenduse. Inimestest, kellel juba on väljakujunenud arvuti- ja internetiharjumused, saavad paljud hakkama ka ilma tugilahendusteta. Nendeni, kes arvuteid ei kasuta, informatsioon tugilahendustest ei jõua, sest neid mh ka ei huvita lahendused, mida nad enda hinnangul niikuinii ei vaja, kuna ei pea arvuti kasutamist enda puhul üldse võimalikuks. Antud küsimuse juures märgitakse veel kerge ironiaga, et puudega inimestel ei ole tugilahendusi, vaid arvutit vaja.

Kokkuvõttes võib väita, et puudega inimeste paremal kaasamisel ühiskonda on internetil tähtis roll ning seda eelkõige tulevikus. Vanema põlvkonna esindajatest ei hakka kindlasti kunagi enamus internetist informatsiooni otsima või interneti vahendusel maailmaga suhtlema, kuigi erandeid on. Siin ei erine puudega inimesed ülejäänud ühiskonnaliikmetest. Noorema põlvkonna jaoks aga (puudega inimeste puhul samamoodi kui ülejäänud kodanike puhul) on juba täna mõeldamatu, et arvuti ja internetiga ei puututa üldse kokku. Kui, siis on selle taga eelkõige rahalised probleemid: arvuti või püsiühenduse puudumine, vähene koolitusvõimalus ja vastavalt hirm tehnoloogia ees jne. Niisiis on e-kaasamine tugeva tulevikupotentsiaaliga.

Ootused Tallinna linnavõimule e-kaasamise edendamiseks on uuringu tulemusel järgmised:

- vajadus suurema rahalise toetuse järele, võimaldamaks puudega inimestele
 - (1) kaasaegset riistvara (eelkõige arvutit, aga ka skännereid, printereid vms),
 - (2) püsiühendust,
 - (3) ligipääsu avalikele internetipunktidele (nii keskuste vms internetipunktidele kui erasfääri omadele), nii füüsilist kui rahalist,
 - (4) arvutikoolitust;
- vajadus korrastada (lihtsustada) Tallinna linna kodulehekülge, et puudega inimesed pääseksid kergemini ligi informatsioonile;
- vajadus puudega inimestele mõeldud tehnoloogiliste erilahenduste (tugilahenduste) järele nii riist- kui tarkvara osas.

Linnale on e-kaasamisega tegeldes ilmselt kasulik enne konkreetsete lahenduste väljatöötamist konsulteerida nii Tallinna Puuetega Inimeste Kojaga kui erinevate ühingute ja liitudega, sest nii on võimalik eos ära hoida raha kulutamist vaid tinglikult toimivatele lahendustele, mis nõuavad hiljem ümber tegemist.

Uuringutulemuste põhjal võib väita, et nii ühiskonnal tervikuna kui ka Tallinna linnal on käia pikk tee, et võimaldada puudega inimestele e-suhtlust ning tagada läbi e-lahenduste nende võrdne kaasatus ühiskonda. Linna tegutsemise sihiks võiks saada soov luua puudega inimesi igakülgselt kaasav e-keskkond. Muidugi on samavõrd oluline, et puudega inimeste endi hoiakud muutuksid e-kahnduste suhtes vähem kartlikuks. Kuid ka siin on linnal palju kaasa aitamise võimalusi.