

Дигитальный разрыв в Эстонии и возможности его преодоления

Редакторы:
Мари Калкун (Emor)
Тармо Калвет (PRAXIS)

АО «Emor» и Центр Политических Исследований PRAXIS
Таллинн 2002

Дигитальный разрыв в Эстонии и возможности его преодоления

**Редакторы:
Мари Калкун (Emor)
Тармо Калвет (PRAXIS)**

Таллинн 2002

Настоящий отчет подготовлен по заказу, финансировании и при непосредственном участии **Фонда Открытой Эстонии, Государственной канцелярии и Фонда «Vaata Maailma».**



Финансовую поддержку оказали:

Средства для финансирования (частичное финансирование исследований, издание книг в формате PDF, издание и распространение Политических анализов PRAXIS) также были выделены программой Международного банка реконструкции и развития International Bank for Reconstruction and Development (*IBRD*) for the *Information for Development Program (infoDev)*, которая предоставила Центру политических исследований PRAXIS грант *ICT Infrastructure and E-Readiness Assessment (Grant # ICT 016)*.

Перевод исследования на русский и английский языки, а также опубликование веб-версии было проведено при поддержке *Open Society Institute – Budapest*.



Исследователи:



© Emor (главы III, V, VI, VII; приложения 2, 3, 4)

Ахтри, 12, 10151 Таллинн

Тел. (372) 6 268 500; www.emor.ee

© Центр Политических Исследований «PRAXIS» (главы II, IV, VIII)

бульв. Эстония, 3/5, 10143 Таллинн

Тел. (372) 6 409 072; www.praxis.ee

© Emor и Центр Политических Исследований «PRAXIS» (краткое резюме, глава I)

Материал, опубликованный в данном исследовании, можно использовать бесплатно и без ограничений при условии, что будет указан автор и заказчик.

ISBN: 9985-78-737-4

Оформление: Хелена Нагель

КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ**Мари Калкун, Тармо Калвет, Даймар Лийв, Юлле Пярноя 6**

1. Цель исследования	6
2. Среди непользователей интернета выделяются «рабочий класс» и «коротающие дни жизни» ...	7
3. Главные барьеры для непользователей интернета	9
3.1. Барьеры, касающиеся мотивации	9
3.2. Барьеры, касающиеся навыков.....	10
3.3. Барьеры, касающиеся доступа.....	11
4. Рекомендации	12
5. Структура отчета	14

ЧАСТЬ I: ФОН И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ 15**I. ВВЕДЕНИЕ**

Мари Калкун и Тармо Калвет	16
1. Фон исследования	16
2. Цели.....	16
3. Методика исследования	17
4. Структура отчета	20

II. АДАПТАЦИЯ ЭСТОНИИ К ОБЩЕСТВУ, БАЗИРУЮЩЕМУСЯ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

Тармо Калвет	21
1. Изменения технологической и экономической парадигмы	21
2. Эстония в водовороте перемен	25
3. Теоретический фон распространения Интернета в Эстонии	28
4. Распространение Интернета в Эстонии	29
4.1. Влияние Северных стран.....	29
4.2. Рынок телекоммуникаций и Интернет.....	30
4.3. Модернизация сектора образования.....	32
4.4. Внедрения на базе Интернета	32
4.5. Общественные Интернет-пункты.....	33
5. Дигитальный разрыв в Эстонии	35

III. РЕЗЮМЕ: БАРЬЕРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ПОЛЬЗОВАНИЮ ИНТЕРНЕТОМ В ЭСТОНИИ

Мари Калкун	37
1. Барьеры, касающиеся мотивации	37
2. Барьеры, касающиеся навыков.....	39
3. Барьеры, касающиеся доступа.....	40

IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КРУГА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА

Тармо Калвет и Даймар Лийв	42
1. Введение	42
2. Мотивационный барьер	43
2.1. Сущность барьера и его связь с группами	43
2.2. Рекомендации по преодолению мотивационного барьера	45
3. Барьеры, связанные с навыками	48
3.1. Сущность барьера и его связь с группами	48
3.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с навыками	49
4. Барьер, связанный с доступом	51
4.1. Сущность барьера и его связь с целевыми группами	51
4.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с доступом	52

ЧАСТЬ II: ОТЧЕТЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ	55
V. СПЕЦИАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ Е-МОНИТОРИНГА	
Кристина Рандвер	56
1. Введение	56
2. Круг пользователей компьютерами в течение последних лет был относительно стабильным	57
3. Число непользователей Интернета составляет 591 000 человек.....	59
4. Число домашних компьютеров в течение последних лет быстро возросло.....	62
VI. РЕЗЮМЕ ПО ФОКУС-ГРУППАМ	
Мари Калкун	66
1. При поиске информации в личных целях Интернет не воспринимается как возможность	66
2. В плане общения самым крупным конкурентом Интернета в Эстонии является мобильный телефон	67
3. В делопроизводстве в качестве виртуального партнера видят только интернет-банк.....	67
4. Причина, по которой не пользуются Интернетом, прежде всего, заключается в отсутствии потребности.....	68
5. Причины ограниченного пользования Интернетом заключаются в отсутствии возможностей и навыков.....	68
6. Общественный Интернет-пункт связан в сознании с детьми и другими обладающими навыками людьми.....	69
VII. ИССЛЕДОВАНИЕ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ НЕПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА	
Мари Калкун	71
1. Введение	71
2. Непользователи Интернета	71
3. Хорошие качества Интернета.....	74
4. Какими возможностями Интернета непользователи желали бы воспользоваться?.....	76
5. Причины, по которым не пользуются Интернетом	78
6. Как следует подходить к «коротаящим дни жизни»?	79
7. Как привести «рабочий класс» в Интернет?	80
8. «Испытатели», весьма вероятно, сами найдут путь в Интернет	82
VIII. ВИДЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭСТОНСКИМИ ЭКСПЕРТАМИ	
Андре Крулл	83
1. Оценка общего развития	83
2. Дигитальный разрыв в Эстонии.....	84
3. Рекомендации	88
4. Прогноз развития Эстонии.....	91
ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА	92
ПРИЛОЖЕНИЯ	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ОБЪЯВЛЕНИЕ О КОНКУРСЕ ФОНДА ОТКРЫТОЙ ЭСТОНИИ	98
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ СПЕЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА ЭЛЕКТРОННОГО МОНИТОРИНГА	
Кристина Рандвер	100
1. Выборка	100
2. Опрос	101
3. Обработка данных	101
4. Доверительная граница	101
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ТАБЛИЦЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ RISC	
Мари Калкун	102
ПРИЛОЖЕНИЕ 4: ОТЧЕТ ФОКУС-ГРУПП	
Мари Калкун	110

КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ

Мари Калкун, Тармо Калвет, Даймар Лийв, Юлле Пярноя

1. Цель исследования

Тематика «Дигитального разрыва»¹ в аспекте направлений развития информационного общества стоит на повестке дня как в развитых, так и в развивающихся странах. Поскольку в настоящий момент мы имеем дело с изменениями, базирующимися на информационных технологиях с широкой основой, то минимизация размера группы, которая медленнее следует за технологическими изменениями (преодоление дигитального разрыва), аргументировано как в экономическом, так и в социальном плане, - только таким образом возможно поступательное развитие. Игнорируя же проблемы этой группы, мы окажемся в ситуации, в которой часть населения по сути дистанцируется/будет дистанцирована от активной экономической деятельности. Для частного сектора это означает уменьшение круга потребителей и падение качества рабочей силы, а для государства в худшем случае – возникновение армии безработных, что в свою очередь приведет к широкомасштабным социальным проблемам.

На фоне быстрого развития Эстонии работа, связанная с проблемами дигитального разрыва, в некоторой степени была отодвинута на задний план, поэтому особо высокой оценки заслуживает проявленная Фондом открытой Эстонии, Государственной канцелярией и Фондом «Vaata Maailma» инициатива по проведению исследования, посвященного этой проблематике.

Исследование должно было ответить на следующие вопросы:

- Какие наиболее широкие общественные и социальные факторы препятствуют привлечению в информационное общество пользователей новыми способами коммуникации?
- Можно ли выделить группы населения, среди которых использование компьютера и Интернета значительно ниже?
- Если да, то каковы потребности, установки, предрассудки и ожидания в отношении новых коммуникационных технологий и услуг тех, кто мало или вообще не пользуется Интернетом?
- Какие аргументы и каналы имеют существенное значение и оказывают влияние на привлечение непользователей в процесс развития информационного общества?

Настоящий рапорт дает ответ на эти вопросы, опираясь:

- на социологические исследования, проведенные крупнейшей в Эстонии фирмой по маркетинговым исследованиям и консалтинговым услугам АО «Emor»;

¹ Дигитальный разрыв – это социально-экономические различия между индивидами, семейными хозяйствами, предприятиями и географическими регионами в части возможностей применения информационных и коммуникационных технологий и использования Интернета. Дигитальный разрыв отражает как внутригосударственные, так и межгосударственные различия (OECD 2001, 5).

- на интервью с представителями частного, третьего и государственного сектора, а также на анализ опыта различных стран, проведенный Центром Политических Исследований PRAXIS.

Указанные исследования проводились с января по июль 2002 года.

2. Среди непользователей Интернета выделяются «рабочий класс» и «коротающие дни жизни»

Опираясь на отчет проведенного Емог исследования ценностных ориентаций (исследование RISC), мы видим, что по состоянию на февраль-месяц 2002 года среди 15-74-летних жителей Эстонии **непользователи Интернета** составляют 58 процентов, что примерно составляет 607 000 человек.

Среди непользователей каждый второй находит у компьютера и Интернета одно или несколько хороших качеств, в то время как другая половина непользователей не способна назвать ни одного хорошего качества Интернета. Говоря о пользовании Интернетом в личных интересах, 2/3 непользователей (65 %) не находят ни одной полезной лично для них области его использования.

На основании проведенных исследований можно утверждать, что 1/3 непользователей составляют люди, у которых уже возникла мотивация пользования Интернетом, и они придут к Интернету при поддержке уже запущенных проектов. С одной стороны, потому, что у них имеется мотивация, с другой стороны потому, что они более открыты для освоения нового и обладают способностью преодолевать барьеры, возникающие при пользовании.

Новые проекты должны уделить особое внимание тем 2/3 непользователей Интернета (393 000 жителей), которые в настоящий момент не связывают возможности пользования Интернетом со своей личной жизнью. В этой группе четко различаются две группы – пенсионеры и рабочие, известные по базирующемуся на RISC анализу как “коротающие дни жизни” и “рабочий класс”²:

- **«Коротающие дни жизни»** (28 процентов непользователей Интернета):
 - о примерно 60 процентов представителей этой группы старше 50 лет;
 - о испытывают сравнительно небольшой интерес к происходящему за пределами их личной жизни;
 - о отношения с Интернетом или компьютером очень слабые, кроме того, они не обнаруживают в Интернете наличия хороших качеств и не испытывают потребности в пользовании Интернетом;

² Приведенные названия являются условные общими обозначениями. Они введены на основании исследования ценностных ориентаций, с учетом мировоззрения людей, входящих в группы, и социально-демографического фона. См. подробнее гл. VII.

- предпочитают оставаться пользователями традиционных СМИ (даже если Интернет окажется дешевле и удобней), поскольку наряду с отсутствием интереса для них является препятствием языковая проблема, мешающая справиться с пользовательским интерфейсом компьютера, относительно низкая способность к обучению и запоминанию освоенного, а также нежелание изменять свою привычную жизнь.
- **“Рабочий класс”** (27 процентов непользователей Интернета):
 - главным образом неквалифицированные и квалифицированные рабочие, поэтому они не пользуются компьютером на работе;
 - примерно половина людей, входящих в эту группу, не находит у Интернета хороших качеств, а из-за небольшой притягательности Интернета они не станут с удовольствием изменять свой рутинный уклад жизни;
 - Интернет сделал бы для них привлекательным личный денежный выигрыш;
 - существуют социальные и психологические (боязнь новой технологии, отсутствие потребности в «пожизненном обучении», страх выглядеть среди других беспомощным), связанные с навыками (отсутствие компьютерных навыков и знания иностранных языков), а также экономические (средний по Эстонии доход на члена семьи) барьеры.

Оценочно в Эстонии насчитывается 176 000 пенсионеров, которые входят в группу «коротающих дни жизни»; к «рабочему классу» относятся 151 000 рабочих (неквалифицированные рабочие, квалифицированные рабочие) а также 42 000 специалистов среднего уровня и лиц, занятых в сфере обслуживания клиентов.

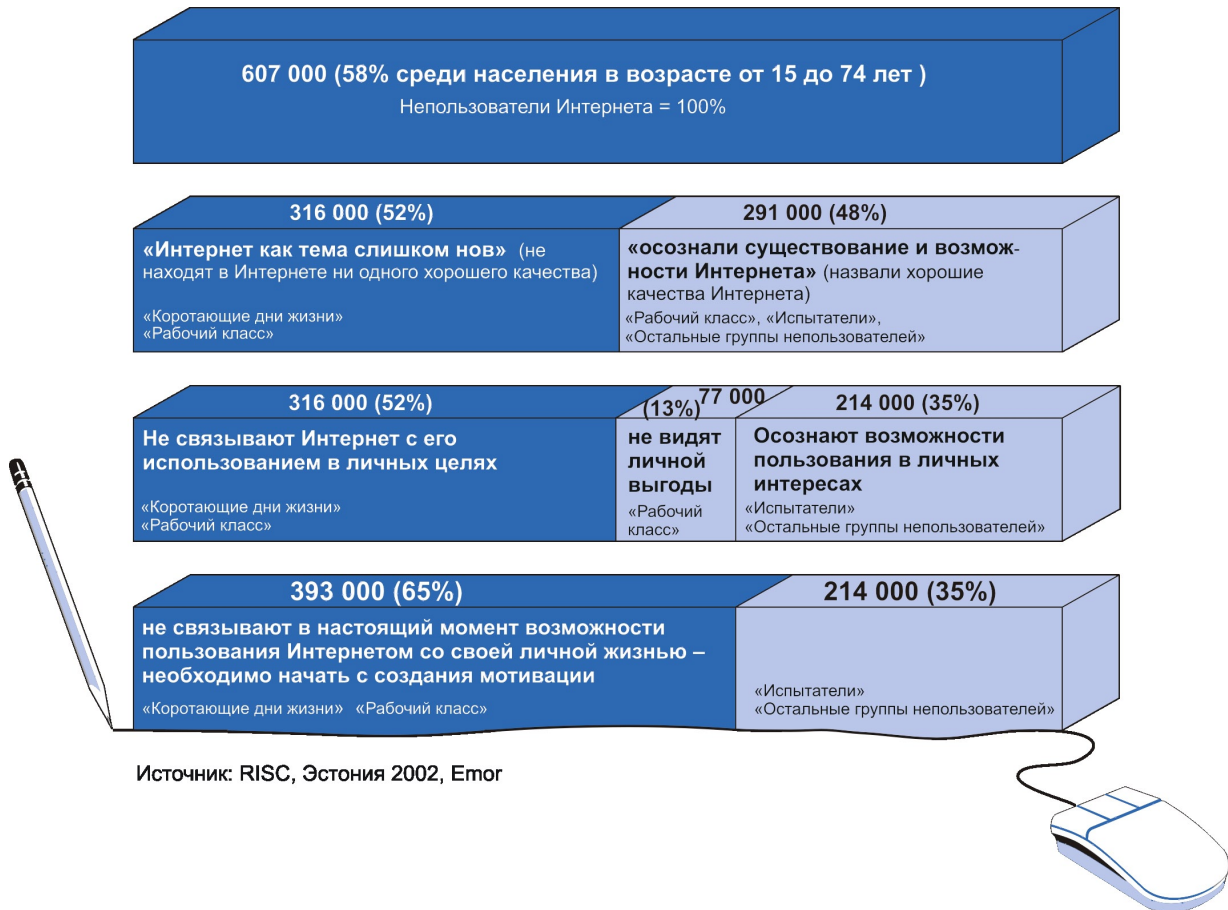
Упомянутые группы до сих пор не видят связи между своей жизнью и Интернетом, поэтому в их случае существенным является создание мотивации – ознакомление с услугами Интернета, которые подходят к ритму жизни соответствующих целевых групп, а при необходимости, также развитие (создание) подходящих услуг в сети Интернета.

В случае «коротающих дни жизни» и «рабочего класса» также важно не упускать из виду проблемы, связанные с навыками пользования Интернетом и доступом к Интернету – эти группы нуждаются в ином, отличном от прежнего подходе. В то же время у членов других групп «испытатели» и «остальные группы непользователей»³ уже имеется мотивация для пользования Интернетом.

Весьма твердо можно утверждать, что социально-демографические показатели, описывающие сегменты населения, не пользующиеся ИТ, во всех отношениях совпадают с показателями других стран.

³ Группа названа «испытателями», поскольку относящихся к ней людей характеризует желание попробовать что-то новое. «Остальные группы непользователей» – это более гетерогенная по образу мыслей группа людей, которая поэтому обозначена сводным наименованием, не характеризующим образ мыслей ее представителей. См. подробнее гл. VII.

Для 2/3 непользователей Интернета важнейшим фактором является отсутствие мотивации



Источник: RISC, Эстония 2002, Emor

3. Главные барьеры для непользователей Интернета

Ниже приведены барьеры различного типа, которые препятствуют приходу к Интернету сегодняшних непользователей. В основу анализа положены проведенные «Emor» исследования: методика фокус-групп, посвященная изучению мало или вообще не пользующихся Интернетом лиц; e-мониторинг; RISC Эстония 2002.

3.1. Барьеры, касающиеся мотивации

Наиболее существенным барьером в эстонском обществе является то обстоятельство, что люди **не связывают предлагаемое Интернетом с личными потребностями. Распространено мнение, что «компьютер не для меня».** Одним из факторов формирования такого мнения может быть характерная для Эстонии структура доступа к Интернету: из-за сравнительно низкого прожиточного уровня людей дома у жителей Эстонии имеется не так уж много компьютеров. Благодаря программе «Прыжок тигра» пользователями Интернета в среднем значительно чаще являются школьники, также на различных предприятиях, перенявших западные

приемы работы, быстро перешли к использованию компьютеров. В результате этих тенденций сложилось представление, что компьютер нужен либо детям для подготовки школьных уроков, либо взрослым на работе.

В то же время на общем уровне возможности Интернета известны сравнительно хорошо (чаще всего упоминается большой объем информации, предлагаемый Интернетом).

Вторым барьером можно назвать то обстоятельство, что **существующие средства способны удовлетворить все основные потребности**, в части которых Интернет может оказать помощь – общение, поиск информации, делопроизводство. Можно сделать вывод, что для людей, в настоящее время не пользующихся Интернетом, предлагаемые содержательные услуги не являются достаточно притягательными, либо непользователи не осведомлены о полезных лично для них услугах.

В обществе Эстонии особняком стоит барьер, связанный с недостатком в Интернете страниц **на русском языке**, которые отражали бы жизнь эстонского общества, а также услуги Интернета.

3.2. Барьеры, касающиеся навыков

26 процентов всех непользователей Интернета назвали причиной того, что они не пользуются им, недостаточность навыков для пользования или сложность пользования. В то же время следует иметь в виду, что проще утверждать, будто бы Интернетом не стоит пользоваться или что к Интернету отсутствует доступ, чем признать недостаточность собственных навыков. Незначительная доля упоминаний о недостаточности навыков в качестве причины не пользования (в первую очередь упоминалось отсутствие доступа, во вторую – отсутствие потребности, на третьем месте стоят недостаточные навыки) может продемонстрировать нелогичность подхода жителей Эстонии в пользованию Интернетом – прежде всего необходимо иметь компьютер вместе с подключением к Интернету, а затем у меня должна возникнуть потребность, и если я почувствую, что это необходимо, то начну учиться.

- Пользование Интернетом как для непользователей, так и для тех, кто мало пользуется Интернетом, осложняет **трудная логика пользования компьютером и услугами Интернета**, в т.ч. языковой вопрос, вопрос памяти и ограниченные возможности практики, что, в свою очередь, порождает страх испортить дорогостоящую технику или своими действиями нанести вред самому себе (например, перечислить деньги по неправильному адресу).
- Как «рабочий класс», так и «коротающие дни жизни» испытывают сильные социальные страхи перед обучением в группе или

пользованием Интернета в общественном месте: **боятся отстать от группы и не хотят показаться беспомощными** (быть самым глупым; препятствовать своим отставанием деятельности группы/ других).

- К барьерам, связанным с навыками, и психологическим барьерам добавляются отношение к жизни, мало способствующее освоению навыков пользования Интернетом, а также ценностные ориентации. **Люди не ценят принцип пожизненного обучения**, выше среднего уровня **ценят жизнь в существующих рамках и потребность в иерархии и порядке**, ниже среднего уровня - **инициативность и творческий потенциал**. При встрече с препятствием, скорее готовы отступить, чем заняться поисками новых возможностей и снова повторить попытку.

На основании исследований мы делаем вывод, что предлагавшиеся до сего дня возможности и методы обучения оказались неприемлемыми для «рабочего класса» и «коротающих дни жизни». Большое значение имеет преодоление барьера, касающегося навыков, особенно в случае «рабочего класса». Дело в том, что у «рабочего класса» очень часто дома есть дети, и если приобретается компьютер для дома, то вполне может оказаться, что пользователями станут только дети, а «рабочий класс» не станут самостоятельно пользоваться Интернетом.

3.3. Барьеры, касающиеся доступа

В Эстонии Интернет больше всего используется на работе (53 процентов пользователей Интернета Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет), затем дома (40%), в школе (29%), на работе или дома у знакомых (23%), а также в общественных Интернет-пунктах (15%) («Emog», 2002 г.).

Сегодняшние непользователи Интернета хотели бы пользоваться Интернетом дома. Очевидно, в ближайшие годы для большей части непользователей возникнет необходимость пользоваться Интернетом на работе (пенсионеры больше не работают, трудовые обязанности «рабочего класса» не предусматривают наличия компьютерных навыков). В общественный Интернет-пункт (ОИП) большая часть непользователей идти не желает или не может (неподходящее время работы пунктов и пр.). Эти обстоятельства усугубляются таким препятствием к доступу, **как экономические барьеры, не позволяющие приобрести компьютер для дома.** Месячный доход «коротающих дни жизни» составляет 1000-2000 крон на человека. Доходы «рабочего класса» в среднем составляют 1000-3000 крон в месяц на человека, однако здесь следует учитывать и то обстоятельство, что нередко речь идет о молодых семьях (подрастающие дети), в которых расходы значительно больше, чем у пенсионеров, и зачастую приобретающиеся для дома другие «машины» считаются более важными, чем компьютер.

Наверняка экономические проблемы не будут разрешены в течение двух-трех лет, а это означает, что для увеличения числа пользователей Интернета необходимо найти иные решения. Следовательно, важно учитывать **барьеры, связанные с использованием общественных мест пользования**. В основном люди не желают посещать ОИП-ы по двум причинам:

- **«ОИП для тех, кто помоложе, и для тех, у кого больше навыков»** (не хотят демонстрировать свою беспомощность);
- **Посещение ОИП-а требует значительных усилий** (бронирование времени, не подходящее для работающих людей время работы).

Однако самой существенной, хотя и скрытой причиной, очевидно является **нежелание и непривычность отклоняться от своей привычной жизни** (дом – работа – магазин – дом у «рабочего класса»; дом – почтовая контора – магазин – дом у «коротающих дни жизни»).

Так как ни «рабочий класс», ни «коротающие дни жизни» не желают менять уклад своей повседневной жизни, можно предположить, что при помощи существующих ОИП-ов большинство из них пользователями Интернета не станут.

4. Рекомендации

Исходя из барьеров, «PRAXIS» предложил **рекомендации** по формированию стратегии деятельности, касающейся популяризации информационных и коммуникационных технологий в целях увеличения пользования компьютером и Интернетом среди населения Эстонии.

Основными рассматриваемыми группами были «коротающие дни жизни» и «рабочий класс», поскольку люди, входящие в группы **«испытатели» и «остальные группы непользователей»**, найдут путь к пользованию Интернетом при поддержке уже запущенных проектов. Для них катализатором окажется увеличение масштабов проводившейся до сих пор деятельности, прежде всего, посредством разрушения мотивационного барьера, поскольку в лице членов этих групп мы имеем дело, например, с потенциальным кругом пользователей общественных Интернет-пунктов. В краткосрочной перспективе гораздо важнее обучение и более эффективное информирование о существующих услугах (частного сектора).

Из проведенного исследования явствует, что как в смысле результативности, так и в аспекте обеспечения более широкого экономического развития, имеет смысл сосредоточиться на группе **«рабочего класса»**, для которой в настоящий момент важнейшей является **проблема мотивации** («компьютер не для меня», «необходимо детям или тем, кто нуждается в нем на работе»).

Наиболее существенным моментом является более широкое ознакомление «рабочего класса» с возможностями использования Интернета, а также акцентирование прямой выгоды для целевой группы. Для «рабочего класса»

важно увеличение ценности услуг (только экономия времени и более низкая плата за услуги не сможет стать достаточным аргументом, другое дело – наличие специфической информации). С учетом доли неэстонского населения в группе, заметно повысится выгода от перевода на русский язык содержания существующей информации и услуг государственного и частного сектора, что должно сопровождаться рекламной кампанией соответствующего содержания.

Для «рабочего класса» также очень важно преодоление барьера, связанного с **навыками**, так как даже при наличии домашнего компьютера может получиться, что пользователями окажутся только дети. Лучшим местом обучения является место работы, и поскольку одной из групп непользователей являются, например, безработные, результативным может стать оказываемое государством прямое давление в части обучения (к примеру, шире предлагать в качестве одной из составных частей обучения безработных обучение пользованию Интернетом).

Поскольку «рабочий класс» не удовлетворяют ОИП-ы в их нынешней форме (нежелание демонстрировать в общественном месте свою беспомощность, неподходящее время работы пунктов, неподходящее требование предварительной регистрации), гораздо результативнее могло бы оказаться создание специализированных ОИП (**СОИП**) в местах, где доступ к ним для «рабочего класса» прост, и где они окружены людьми своего круга. Для привлечения русскоязычного населения можно предусмотреть организацию соответствующей информационной кампании (также о существующих ОИП-ах).

В группе «рабочего класса» повышению пользования Интернетом могла бы способствовать кампания по увеличению числа домашних компьютеров и подключению имеющихся домашних компьютеров к Интернету.

Для приближения к Интернету группы **«коротающих дни жизни»** необходимо начать с создания более широкого понятия «Интернет для всех», поскольку для «коротающих дни жизни» самым существенным барьером является **мотивационный барьер**, так как в этой группе считают, что «компьютер не для меня».

Наряду с рекламной кампанией соответствующего содержания, и для этой группы необходимо создать **СОИП**-ы в тех местах, где собираются ее представители (в общественных организациях), а при возможности, например, и в конторах связи (что при корректном представлении работником связи конкретной услуги и в случае обучения hands-on может оказаться весьма результативным).

Конкретные услуги (например, соответствующий информационный портал, основной частью которого должен стать раздел услуг здравоохранения) станут притягательными для непользователей только после преодоления имеющего широкую основу общественного барьера.
training as a part of conversion training).

5. Структура отчета

В **первой части** отчета (**главы I-IV**) приводится обзор фона и основных результатов исследования.

В **главе II** предлагается теоретическая перспектива для анализа развития информационного общества и анализируются некоторые аспекты развития Интернета в Эстонии в сравнении с развитием, происходящим в Центральной и Восточной Европе, а также в государствах – членах Европейского Союза.

В **главе III** в сжатом виде представлены основные результаты исследования – основные барьеры, обуславливающие непользование Интернетом. Затем, в **главе IV**, опираясь на изложенное выше, приводятся рекомендации по преодолению дигитального разрыва.

Вторая часть отчета состоит из отчетов о результатах различных исследований.

ЧАСТЬ I: ФОН И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

I. ВВЕДЕНИЕ

Мари Калкун и Тармо Калвет	16
1. Фон исследования	16
2. Цели	16
3. Методика исследования	17
4. Структура отчета	20

II. АДАПТАЦИЯ ЭСТОНИИ К ОБЩЕСТВУ, БАЗИРУЮЩЕМУСЯ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

Тармо Калвет	21
1. Изменения технологической и экономической парадигмы	21
2. Эстония в водовороте перемен	25
3. Теоретический фон распространения Интернета в Эстонии	28
4. Распространение Интернета в Эстонии	29
4.1. Влияние Северных стран	29
4.2. Рынок телекоммуникаций и Интернет	30
4.3. Модернизация сектора образования	32
4.4. Внедрения на базе Интернета	32
4.5. Общественные Интернет-пункты	33
5. Дигитальный разрыв в Эстонии	35

III. РЕЗЮМЕ: БАРЬЕРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ПОЛЬЗОВАНИЮ ИНТЕРНЕТОМ В ЭСТОНИИ

Мари Калкун	37
1. Барьеры, касающиеся мотивации	37
2. Барьеры, касающиеся навыков	39
3. Барьеры, касающиеся доступа	40

IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КРУГА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА

Тармо Калвет и Даймар Лийв	42
1. Введение	42
2. Мотивационный барьер	43
2.1. Сущность барьера и его связь с группами	43
2.2. Рекомендации по преодолению мотивационного барьера	45
3. Барьеры, связанные с навыками	48
3.1. Сущность барьера и его связь с группами	48
3.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с навыками	49
4. Барьер, связанный с доступом	51
4.1. Сущность барьера и его связь с целевыми группами	51
4.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с доступом	52

I. ВВЕДЕНИЕ

Мари Калкун и Тармо Калвет

1. Фон исследования

Осенью 2001 г. Фонд Открытой Эстонии, Государственная канцелярия и Фонд «Vaata Maailma» объявили открытый конкурс на осуществление исследования по теме «Социальные аспекты информационных технологий в Эстонии» (см. также Приложение 1). Открытый конкурс выиграло совместное предложение АО «Emor» и Фонда «Центр Политических Исследований PRAXIS» на сумму 165 000 крон.

На более поздней фазе реализации проект получил финансовую поддержку программы Международного банка реконструкции и развития *International Bank for Reconstruction and Development (IBRD) for the Information for Development Program (infoDev)*, которая предоставила Центру Политических Исследований PRAXIS грант *ICT Infrastructure and E-Readiness Assessment (Grant # ICT 016)*.

2. Цели

Исследовательская работа АО «Emor» и Фонда «Центр Политических Исследований PRAXIS» (далее соответственно – Emor и PRAXIS) была сосредоточена на анализе групп населения, которые мало⁴ или вообще не пользуются Интернетом.

Основной целью исследовательской работы являлось: выявление широких общественных и социальных факторов, которые препятствуют использованию новых способов коммуникации и включению пользователей в информационное общество; выделение сегментов (групп населения), среди которых пользование компьютером и Интернетом по сравнению с референтной группой активных пользователей этими средствами ИТ значительно ниже; выявление потребностей, установок, предрассудков и ожиданий в отношении новых коммуникационных технологий и услуг.

Исследовательская работа сосредоточилась на анализе т. н. **дигитального разрыва**⁵ и вероятных возможностях его преодоления в Эстонии. В качестве предпосылки в работу было включено представление о том, что в Эстонии существуют «индивиды и семейные хозяйства», которые в среднем менее подготовлены к пользованию компьютером Интернетом и возможности которых в этом отношении ограничены. В ходе работы:

⁴ Людьюми, мало пользующимися Интернетом и компьютером считаются те, кто пользуется этими средствами коммуникации реже, чем раз в неделю.

⁵ Термин «дигитальный разрыв» указывает на социально-экономические различия индивидов, семейных хозяйств, предприятий и географических регионов в части возможностей пользования информационными и коммуникационными технологиями и Интернетом. Дигитальный разрыв отражает как внутрисостоятельные, так межгосударственные различия. (OECD 2001, 5).

- были определены соответствующие группы;
- было рассмотрено, по каким причинам возникли соответствующие группы: по экономическим, психологическим (отсутствие потребности, страхи в отношении других людей и техники, сложившиеся установки), социальным (различия в ценностных ориентациях, образовании) или связанным с навыками (иная способность к освоению) причинам?
- осуществлен поиск мотиваторов прихода к Интернету возможных оставшихся в стороне групп в зависимости от причин, по которым они не пользуются Интернетом.

(Исследование не дает ответа на вопрос, какое число непользователей Интернета никогда не будет способно освоить пользование компьютером и Интернетом.)

Результаты исследования могут быть использованы прежде всего для планирования мер **по привлечению непользователей Интернета в круг его пользователей**. Предлагаемые в отчете рекомендации адресованы как частному сектору (некоммерческому и коммерческому секторам), так и государственной власти (Правительству Республики). Хотя некоторые предлагаемые рекомендации адресованы прежде всего Правительству Республики, их осуществление возможно только в сотрудничестве с частным сектором. Опираясь на анализ, положенный в основу этих рекомендаций, частный сектор может использовать их как аргументацию, чтобы потребовать от государственного сектора разработки соответствующих мер и надлежащего финансирования их реализации из средств государственных бюджетов. Необходимо учитывать, что большинство рекомендаций нельзя использовать в качестве бизнес-планов, ибо в положенных в их основу исследованиях не осуществлена в достаточной для этого мере конкретизация будущих потенциальных групп потребителей и не предпринималась попытка выявить конкретные факторы, сопряженные со вступлением в экономические отношения. Дача подобных рекомендаций предполагает исследования иной направленности и степени основательности.

3. Методика исследования

Исследовательская работа проводилась в сотрудничестве между Etor и PRAXIS с января по июль 2002 г. и включала несколько этапов.

Во-первых, на основании **исследования е-мониторинга** были определены сегменты, пользование Интернетом которых было подвергнуто дальнейшему исследованию, а также была определена динамика развития этих групп в течение последних лет⁶. В ходе анализа е-мониторинга был получен статистически достоверный обзор типа и численности представителей целевых групп исследования в реальной жизни. На основании результатов

⁶ The term "digital divide" refers to the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies and to their use of the Internet. The digital divide reflects various differences among and within countries (OECD 2001, 5).

е-мониторинга были определены те группы населения Эстонии, которые не пользуются (non-users) или мало пользуются (light users) компьютером и Интернетом, и эти группы были распределены по нескольким сегментам.

Далее установленные сегменты подверглись качественному исследованию в ходе **интервью методом фокус-групп**.

Целью интервью методом фокус-групп было получение основательного обзора о встречающихся среди респондентов различных отношений и установок в отношении пользования информационными технологиями и Интернетом. Интервью методом фокус-групп дали ответы на следующие вопросы исследования:

- какие факторы (в т. ч. потребности) мотивируют и оказывают влияние на пользование компьютером и Интернетом различных сегментов?
- какие установки мешают пользованию компьютером и Интернетом (например, отсутствие доверия, низкая степень надежности и т.п.)?
- логика пользования технологией и вебом исследуемых сегментов (в т.ч. простота и понятность пользования технологиями).

В-третьих, на основании интервью методом фокус-групп и проведенного Eтoг в феврале 2002 г. исследования ценностных ориентаций жителей Эстонии RISC⁷ был составлен **отчет по исследованию ценностных ориентаций**. Целью отчета было представление количественного обзора людей, не пользующихся в Эстонии Интернетом. В ходе исследования был проведен поиск ответов на вопросы:

- Можем ли мы выделить среди непользователей Интернета сегменты, отличающиеся различными ценностными ориентациями?
- Если да, то в чем заключается специфичность этих сегментов?
- Каково их нынешнее отношение к Интернету и его возможностям?
- Каковы барьеры при пользовании Интернетом?
- Что может служить потенциальным мотиватором для пользования Интернетом?

С 15 июня по 2 июля нынешнего года рабочая группа PRAXIS провела **интервью с экспертами**. Экспертов попросили, опираясь на проведенное Eтoг исследование методом фокус-групп, на исследование ценностных ориентаций жителей Эстонии RISC и на специальный анализ е-мониторинга Eтoг, дать общую оценку происходившему до сих пор в Эстонии развитию в сфере информационных технологий, оценить значение проблемы дигитального разрыва в обществе и причины его возникновения, указать возможные решения для привлечения групп риска в круг пользователей

⁷ С 1992 года Eтoг проводит исследования ценностных ориентаций населения Эстонии на основании международно признанной методики RISC – Research Institute on Social Change. На этот раз исследование было проведено в феврале-месяце 2002 года, и в ходе этого исследования было опрошено 1000 эстоноземельцев.

новых коммуникационных средств, а также дать конкретные рекомендации относительно того, что должно в ближайшие годы быть включено в посвященную информационным технологиям государственную программу в целях сглаживания разделяющего группы населения дигитального разрыва.

Были проинтервьюированы следующие лица:

- Алар Эханди – Фонд «Vaata Maailma», руководитель;
- Майт Хейделберг – Министерство путей сообщения и связи, вице-канцлер;
- Олари Илсон – АО «Hansarank», руководитель в сфере распределительных каналов;
- Майко Калвет – АО «Eesti Telefon», руководитель службы по связи с прессой;
- Арво Отт – Министерство путей сообщения и связи, заведующий отделом государственных информационных систем;
- Кристьян Ребане – Эстонский фонд информационных технологий, руководитель по развитию;
- Ивар Талло – разработчик основ государственной политики в области информации;
- Марек Тийтс – заведующий секретариатом совета по науке и развитию Эстонии;
- Меэли Вескус – советник Министерства культуры (библиотечное дело);
- Линнар Вийк – преподаватель Эстонского колледжа информационных технологий.

15 июля 2002 года в сотрудничестве между PRAXIS и Etop был проведен **форум экспертов**. К участию в этом форуме были привлечены эксперты в сфере информационно-технологических, экономических и общественных наук, на нем обсуждалась собранная качественная и количественная информация относительно тех сегментов, которые мало или совсем не пользуются компьютерами и Интернетом. Наряду с другими перед форумом экспертов была поставлена задача: в целях уточнения заключительного рапорта связать теоретические рассуждения о пользовании информационными и коммуникативными технологиями и собранную в ходе исследований информацию с опытом внедрения практического использования информационных и коммуникационных технологий в Эстонии и в остальном мире.

В итоге осуществления всей вышеупомянутой деятельности в июне и июле 2002 года аналитики PRAXIS составили экспертный анализ, в котором, помимо ознакомления с проведенными исследованиями, даются рекомендации по решению в Эстонии проблем, связанных с дигитальным разрывом.

4. Структура отчета

В первой части отчета (**главы I-IV**) приводится обзор фона и основных результатов исследования.

В главе II предлагается теоретическая перспектива для анализа развития информационного общества и анализируются некоторые аспекты развития Интернета в Эстонии в сравнении с развитием Интернета в Центральной и Восточной Европе, а также в государствах – членах Европейского Союза.

В главе III в сжатом виде представлены основные результаты исследования – основные барьеры, обуславливающие непользование Интернетом. Затем, **в главе IV**, опираясь на изложенное выше, приводятся рекомендации по преодолению дигитального разрыва

Вторая часть исследования состоит из отчетов различных исследований.

Главы V, VI и VIII, а также приложения 2, 3 и 4 отражают результаты социологического исследования, проведенного Eтог. В первой из них (**гл. V**) приводится краткий обзор динамики пользования компьютерами и Интернетом в Эстонии, а также определяются сегменты непользователей. Резюме исследования методом фокус-групп изложено в **главе VI**, полный отчет – в **приложении 4**. Результаты исследований е-мониторинга и фокус-групп дополняется приведенным в **главе VII** сегментированием непользователей Интернета на основании ценностных ориентаций.

Глава VIII отражает место проблемы и происходящее в Эстонии развитие, как это представляется ведущим специалистами в области ИТ, экономистами и государственными чиновниками Эстонии.

II. АДАПТАЦИЯ ЭСТОНИИ К ОБЩЕСТВУ, БАЗИРУЮЩЕМУСЯ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

Тармо Калвет

1. Изменения технологической и экономической парадигмы

Начиная с 1970-х годов появилась масса публикаций, посвященных глобальным изменениям организации общества в связи с «информационной революцией», «третьей волной» и т. п. Действительно, как в развитых, так и в развивающихся странах с 1990-х годов начиналось стремительное развитие в сфере ИТ. Благодаря этому, в свою очередь, часть государств получило возможности высокого экономического роста, в большинстве стран предпринимались попытки существенно реорганизовать устройство государственного сектора, и некоторые государства ощутили на себе повышение качества жизни, сопряженное с внедрением новых технологий.

В то же время в наши дни в центре внимания научного, технологического и инновационного анализа стоит понимание, что подобные «революции» или изменения технологической и экономической парадигмы уже ни раз имели место в истории человечества. То есть поддерживается исторический подход и теория экономических волн, согласно которым экономика базируется на фундаментальных принципах. Основателем такого подхода считается Йозеф А. Шумпетер (1883-1950), в соответствии с макроэкономическим подходом в центре капиталистической экономической системы находится феномен, который называли творческим процессом уничтожения (*creative destruction*). Он означает свойственный капиталистическому развитию экономики процесс изменения, в ходе которого экономическая инновация, а также развитие и изменение технологической и экономической парадигмы всегда сопровождается исчезновением т. н. старых отраслей экономики и сопряженных с ними социальных рамок, а также их замену отраслями экономики, ориентированными на новую парадигму (Шумпетер, 1939). Карлота Перез описывает эти парадигмы следующим образом:

„Взрывное появление кластеров инновационных отраслей промышленности в течение короткого периода времени определенно оправдывает использование словосочетания «технологическая революция». А настоящее понятие (технологическая и экономическая парадигма) заставляет нас использовать обстоятельство, связанное с тем, что все крупные технологические новации распространяются очень далеко от отраслей промышленности, в которых они поначалу были разработаны и внедрены. ... Они позволяют модернизировать всю экономическую систему и, тем самым, через каждые пятьдесят лет поднимать на новый уровень продуктивность и эффективность всей системы». «Технологическая и экономическая парадигма охватывает весь сектор экономики, включая ее организационную и финансовую структуру. Каждая технологическая революция, таким образом,

постепенно влечет за собой новую технологическую и экономическую парадигму, которой руководствуются предприниматели, инноваторы, инвесторы и потребители... на протяжении периода действия данной парадигмы» (Perez 2002).

В этом контексте мы имеем основания рассматривать ИТ как технологию, которая в настоящий момент управляет изменением всей мировой технологической и экономической парадигмы. Подобных параллелей можно немало найти в истории. Так, например, в производственной сфере всеохватывающее влияние имели хлопок, уголь и железо, сталь, нефть и пластик, также являвшиеся центрами технологических инноваций. В связи с настоящей волной следует отметить, что даже те, кто в случаях предыдущих волн имел сомнения относительно влияния технологических изменений на порождение революционных изменений, не могут игнорировать настоящее общественное изменение на широкой основе, которое опирается на компьютеры, программное обеспечение, микроэлектронику, Интернет и мобильные телефоны (Freeman и Louca 2001, 301). Подобное понимание широко представлено в различных теоретических источниках (например, Freeman и Perez 1988; Freeman и Soete 1997; Perez 1985, 2002; Bell 1973; Toffler 1980; Masuda 1981; Castells 1996, 1997, 1998).

Поскольку Интернет является технологией инфраструктуры, можно согласиться с т.н. законом Metcalfe, согласно которому при увеличении круга пользователей и объединении ресурсов происходит экспоненциальный рост сети. На признание того, что в ближайшем будущем резко возрастет число оборудования, подключенного к всемирной сети, опирается также один из самых высоких рапортов рабочей группы *Information Society Technologies (IST) Advisory Group (ISTAG) (2001)*. В нем особое внимание уделяется тому, что в 2010 г. наша повседневная жизнь и работа, по всей вероятности, будут окружены искусственным интеллектом (*Ambient Intelligence* или *AmI*):

Концепция AmI – это взгляд на длительную перспективу дальнейшего развития информационного общества, и акценты в ней сделаны на увеличении удобства пользователя, более эффективной поддержке услуг, правах пользователей и поддержке гуманного общения. Людей окружают интеллектуальные интуитивные интерфейсы, встроенные в разнообразные вещи... AmI способен распознавать различные лица и реагировать на них... И что самое важное, окружающий интеллект, несомненно, действует ненавязчиво, и нередко незаметным для нас способом (2001, 8).

Для реализации подобного представления становится очень важным наряду с технологическими аспектами рассмотреть и социальные аспекты. В ходе исследования был найден ряд показателей, которые делают AmI социально акцептуемым:

- AmI должен благоприятствовать человеческим контактам;
- AmI должен быть ориентирован на развитие общества и культуры;
- AmI должен помочь в получении необходимых для работы знаний и

навыков, повысить качество работы и граждан, а также расширить возможности выбора потребителя;

- АмІ должен быть заслуживающим доверия и создавать чувство уверенности;
- АмІ должен быть способен к долговременному функционированию – как в личном и социальном плане, так и в плане окружающей среды, а также согласоваться с пожизненным обучением. Поставлена задача создать ландшафт АмІ с такой замечательной технологией, чтобы в нем было легко жить;
- АмІ должен быть контролируем обычными людьми – кнопка выключателя всегда должна быть под рукой, ибо с подобными технологиями можно легко оказаться в ситуации, в которой «они управляют нами». Поэтому создавшие сценарий эксперты подчеркнули, что руководящая роль при внедрении систем, услуг и интерфейса должна оставаться в руках самих людей (ISTAG 2001, 8-9).

В том же рапорте в качестве опасности приводится и то обстоятельство, что исходя из различий в доходах, образовании, в навыках, в возрасте и в профессиях, всеобъемлющее развитие АмІ может натолкнуться на препятствия (15).

Таким образом, с изменением и развитием новой технологической и экономической парадигмы появляются как выигравшие, так и проигравшие. Дело в том, что часть государств, групп населения и отдельных людей легче ступают в ногу с изменениями, другие более пассивны либо вообще работают против изменений. Исходя из этого, главной задачей государства является распознавание и анализ тех вызовов, которые создают технологическая и экономическая парадигма и творческий процесс уничтожения, а также в соответствии с этим изменение и реформирование существующих политических мер и институтов в целях вовлечения в процесс и тех, кто в ходе экономического развития оказался в проигрыше. Хотя первоочередной задачей является обеспечение быстрого возникновения новых (базирующихся на ИТ) отраслей промышленности (прежде всего посредством научной деятельности и развития политики в области промышленности и технологий) и занятости, также нельзя недооценивать опасности дигитального разрыва.

... термин «Дигитальный разрыв» указывает на социально-экономические различия между индивидами, семейными хозяйствами, предприятиями и географическими регионами в части возможностей использования информационных и коммуникационных технологий и пользования Интернетом. Дигитальный разрыв отражает как внутригосударственные различия, так и различия между государствами. (OECD 2001, 5).

Следовательно, дигитальный разрыв по своей сути является сложным вопросом, поскольку включает также мотивации и т. п. вопросы. Например, даже если денежные ограничения не препятствуют приобретению и использованию

технологий, помешать может отсутствие мотивации. Поэтому вопрос дигитального разрыва стоит на повестке дня во всех государствах, а не только в переходных обществах, и соответствующие вопросы являются центральными во всех рапортах, рассматривающих информационное общество. Типичными является рапорт *Future Bottlenecks in the Information Society* (Clements et al. 2001), в котором подчеркивается, что четыре «горловинами», которые препятствуют развитию информационного общества, являются:

1. ограниченный доступ к компьютерным сетям и услугам;
2. проблемы стандартизации и нарушения прав собственности;
3. развитие электронных систем платежей и их конвергенция с телекоммуникационными услугами, в результате чего усиливаются монопольные структуры;
4. вопросы безопасности и приватности.

В общем можно утверждать, что в большинстве государств достигнут взвешенный подход. При этом указывается, что простого обеспечения возможностей доступа (или развитой телекоммуникационной сети) недостаточно для более широкого внедрения и применения Интернета (и других информационных технологий) в обществе. Заинтересованность людей в реальном использовании технологии возникает в том случае, если у людей имеется мотивация (или предлагаются содержательные услуги). Кай (2001) также подчеркивает, что существует четыре условия развития: оптимальные цены, доступ, осведомленность и признание (4As Enablers: affordability, availability, awareness and adaptation). Аналогичное понимание встречается во всех рапортах последнего времени, в которых рассматриваются развитые государства (см., например, Committee for Economic Development (CED) 2001, 46-59; Kirschenbaum и Kunamneni 2001; OECD 2001, 5);

Так, например, Committee for Economic Development (2001) очень правильно выделяет наличие трех существенных факторов. Во-первых, подчеркивается то обстоятельство, что программы ликвидации дигитального разрыва не могут заменить программы, занимающиеся корнями проблемы – бедностью. Таким образом, программы по развитию пользования компьютерами и Интернетом должны быть интегрированы мероприятиями, в фокусе которых находится развитие навыков людей и общее повышение уровня образования, обеспечение регионального уравновешенного развития и общее развитие социальной и физической инфраструктуры. Во-вторых, исчезновение разрыва будет иметь место, если люди, у которых отсутствует доступ к Интернету (а также навыки), будут мотивированными для приобретения этих навыков. В-третьих, подчеркивается, что рынки динамичны и технологии продолжают развиваться – даже если удастся ликвидировать разрыв в пользовании Интернетом, возникнет новый разрыв, поскольку группы направляются в сторону внедрения более сложных технологий. Таким образом, из этих принципов следует исходить при разработке программы деятельности по преодолению дигитального разрыва. (2001, 45).

Несмотря на это, в государствах Центральной и Восточной Европы (СЕЕ) при разработке политических рекомендаций существует тенденция делать чрезмерный упор на технические возможности доступа – прежде всего на уровне распространения телекоммуникационных сетей, введении универсальных услуг и т. п. Одним из ярких примеров тому служит, например, рапорт *Bridging the Digital Divide: Internet Access in Central and Eastern Europe*, подготовленный Global Internet Liberty Campaign (2000).

2. Эстония в водовороте перемен

Эстония вместе с другими государствами Центральной и Восточной Европы в течение минувшего десятилетия пережила бурные времена – реформирование экономической среды – переход от централизованной плановой экономики к экономике, к свободному рынку. По сравнению с другими странами с переходной экономикой, Эстонию в этом аспекте характеризует заметный успех. Так, в Эстонии создана стабильная макроэкономическая среда, которая в свою очередь создала предпосылки для развития. Одновременно Эстония, как и все остальные государства, адаптируется к новой технологической и экономической парадигме, однако в этом отношении ответ Эстонии на вызов является во многом недостаточным, как и во многих других странах СЕЕ.

Переход Эстонии к рыночной экономике осуществлялся во многом при помощи неолиберального *laissez faire*, или государственного невмешательства. Экономическую политику Эстонии характеризуют сильная ориентация на рыночные механизмы, быстрая и обширная приватизация, свободная торговля и либеральный инвестиционный климат. Главными приоритетами являлись стабильная финансовая политика и принцип сбалансированного государственного бюджета. Таким образом, основной заботой тех, кто формирует политику Эстонии, стали сбой рынка, т. е. целью государственного вмешательства было создание достаточного рынка посредством спроса и надлежащего механизма цен. Предпринять подобные шаги было всячески необходимо для осуществления перехода Эстонии от планового хозяйства к свободной рыночной экономике, но всех этих мер недостаточно, чтобы оказать Эстонии поддержку при адаптации к новой технологической и экономической парадигме (Калвет и Каттел, 2002, 45).

Адаптацию можно рассматривать в двух аспектах: 1) разработка новых технологий и 2) внедрение новых технологий. В отношении первого из них промышленный сектор Эстонии характеризуют существенные проблемы: хотя промышленность Эстонии в целом реорганизована, возникновение новых отраслей промышленности проходило медленно, и новые (информационные) технологии на мировом уровне в Эстонии практически не разрабатываются.

Сравнение портфеля проектов, финансируемых государственным сектором с видением проблем Европейской консультационной группы по технологиям информационного общества (Information Society Technologies Advisory Group, ISTAG) привело к следующим заключениям:

- подавляющая часть проводимых академических исследований важна для поддержания и повышения качества высшего образования, однако перспективы большинства проектов в смысле инноваций сравнительно слабы, т.е. научные группы Эстонии не в состоянии одни соревноваться в областях, где доминируют крупные международные предприятия (технологии программного обеспечения, микроэлектроника и т. п.);
- соответствие науки потребностям развивающегося информационного общества и новых рынков слабо, только одна треть проектов способствуют развитию ключевых технологий будущего, необходимых для реализации видения европейского информационного общества;
- среди ключевых технологий будущего больше всего внимания уделяется микро- и оптоэлектронике, а также языковым технологиям, но солидной силой обладает и сфера техники безопасности данных. (Калвет, et al 2002, 18).

Тем не менее, Эстония как среди стран с переходной экономикой, так и среди развитых стран характеризуется как государство, успешно внедряющее новые технологии. Действительно, в эстонском обществе имела высокая готовность к внедрению современных технологий и экспериментированию в области новых решений, что обоснованно вызвало появление на международной арене статей, под заголовками, подобными этому «*Estonia: 10 Years from Communism to Advanced e-Democracy!*» (Пандев, 2002). Более глубоко успех Эстонии в международной перспективе можно проследить, например, в рапорте *McConnell International'i (2001) «Ready? Net. Go! Partnerships Leading the Global Economy»*, где положение в Эстонии в части е-правительства, человеческого капитала и е-торговли получило благоприятную оценку. Среди рассмотренных государств только Южная Корея достигает аналогичного уровня. Согласно произведенному на основании рапорта Программы гуманитарного развития ООН (2001) расчету места, которое Эстония занимает по уровню задействованности технологий, Эстония в таблице достижений мировых технологий занимает 30-е место (Вийк, 2001), в то же время, например, по общему индексу гуманитарного развития она находится на 44-м месте.

Успех, подобный достигнутому Эстонией в части быстрого развития, с одной стороны, объясним при помощи модели конвергенции (*catching up model*) (Абрамович, 1986). Согласно этой концепции технологически относительно менее развитые государства растут быстрее, чем развитые государства,

поскольку перенесение технологических знаний позволяет им легче внедрять технологическую компетенцию развитых стран, поддерживая таким образом относительно более быстрое повышение качества жизни. Наряду с аккумуляцией технологий решающую роль в подобном процессе играет и аспект «социальной способности» (*social capability*), который включает в первую очередь наличие институтов, благоприятствующих международному распространению технологических знаний, а также эффективную деятельность. Главными гарантами развития «социальной способности» в свою очередь считаются система образования и финансовая система. Из них, по сравнению с другими странами с переходной экономикой, система образования в Эстонии была на хорошем уровне, а реорганизация и стабилизация финансового сектора была и остается одним из приоритетов экономической политики Эстонии.

В первую очередь подобная конвергенция имела место в области продукции информационных технологий, относящейся прежде всего к сфере потребительских товаров (компьютеры, Интернет, мобильные телефоны). Благоприятной оказалась экономическая и культурная связь Эстонии со Скандинавскими странами, которые очень хорошо адаптировались к новой технологической и экономической парадигме.

При рассмотрении развития Эстонии посредством модели конвергенции необходимо немедленно отказаться и от экстраполяции направлений развития посредством предшествующих периодов. А именно, было бы преждевременным предполагать, что различные направления, отражающие внедрение технологий, будут бесконечно продолжаться. Торможение развития отражают и различные эмпирические исследования: например, в виде замедления роста численности пользователей Интернета (см. подробнее гл. V). Таким образом, было бы слишком самонадеянно экспонировать себя среди других начавших позднее государств, как единственно возможную модель, хотя на опыте Эстонии можно многому научиться, но вовсе не обязательно непременно копировать.

Важно также обратить внимание на то, что в Эстонии при довольно низком уровне жизни относительно высокий уровень пользования ИТ уже достигнут, поэтому все более значимыми становятся социально-экономические факторы. Например, в проведенном Центром Политических Исследований PRAXIS исследовании «Влияние социальных пособий на предложение рабочей силы и бедность» (Куддо, et al. 2002) приводятся данные о том, что 15,5 процента семей или ориентировочно 212 000 человек живут в Эстонии в бедности (доход в среднем 654 кроны в месяц на члена семьи). Поскольку в этих семьях в среднем в два раза больше детей, чем в зажиточных семьях, запущен процесс воспроизводства бедности из поколения в поколение. А это, в свою очередь, означает потребность во внедрении различных мер по предупреждению рисков бедности (которые также связаны с ИТ), в том числе политика в области образования и рынка труда, и даже путем предложения прямой поддержки рисков соответствующего содержания (например, аналогично компенсации за жилище).

Выше говорилось о том, что в лице Интернета мы имеем дело с технологией, которая во многом находится в центре развития информационного общества. Поэтому имеется причина подробнее рассмотреть некоторые аспекты, связанные с развитием Интернета в Эстонии.

3. Теоретический фон распространения Интернета в Эстонии

На темы информационного общества и о связанных с ним социальных, политических и культурных аспектах написано очень много (см., например, Castells 1996, 1997, 1998; Лион, 1988, Постер 1990, Уэбстер 1995), но, как утверждает Дрешлслер (2002), большинство из этих анализов поверхностны, хотя вышедшие в последнее время публикации Дрейфуса (2001) и Барни (2001) по своей сути глубже и усматривают серьезные проблемы, в сущности, как Интернета, так и информационного общества. В то же время необходимо отметить, что по сравнению с изменениями предшествующих технологических и экономических парадигм противостояние внедрению информационных технологий в течение всего времени было относительно небольшим. Такое слабое противостояние или даже его отсутствие можно на взгляд Бауэра (1995) обосновать тем, что ощущение обществом риска связано прежде всего с размером риска и возможностями руководить им, а также в некоторой степени с частотой его проявлений (9). Рассматривая проблемы, связанные с ИТ, из которых в настоящий момент для общества на первом месте стоят именно технологические проблемы, необходимо признать, что проблемы проявляются часто (например, у кого из нас хотя бы раз в день/неделю/месяц не происходил сбой компьютера), но связанные с ними опасности в конечном итоге все-таки невелики и контролируемы. А общественные опасности в настоящий момент не так заметны, тем более что сейчас большинство активистов борется в первую очередь с биотехнологиями и связанными с ней нововведениями.

К сожалению, приходится констатировать дефицит научных анализов, которые позволили бы объяснить различный уровень пенетрации Интернета в различных государствах, и только три из проведенных в последнее время исследований пользуются эконометрическим методом (Кийски и Похйола, 2002)⁸:

1. Харгиттай (1999) проанализировал число подключений к Интернету на душу населения и корреляцию различных показателей (доход, уровень образования, телекоммуникационная инфраструктура) в 18 государствах OECD. В результате анализа он пришел к выводу, что основным фактором, формирующим развитие Интернета, является регулятивная среда и ее влияние на установление конкуренции. Между этими двумя показателями, по его утверждению, существует позитивная корреляция.
2. Норрис (2000), занимаясь поиском корреляции между численностью пользователей Интернета и различными экономическими, социальными

⁸ Анализ теоретической литературы ограничивается анализом некоторых статей, вышедших в последнее время.

и политическими факторами, исследовал пользование Интернетом в выборке, составленной из 179 государств. Автор приводит фиктивные переменные (*regional dummies*) относительно некоторых регионов (Северные страны, Северная Америка и Западная Европа), которые указывают на социальные и культурные особенности. В результате анализа он делает вывод, что СВП *per capita*, а также удельный вес расходов на научную деятельность и деятельность по развитию в СВП статистически важны. В то же время численность грамотности взрослого населения, распространение среднего образования или степень демократизации общества не имеет существенной статистически объяснимой силы.

3. Кийски и Похйола (2002) относительно стран OECD однако утверждают, что факторами, формирующими распространение компьютеров с подключением к Интернету являются а) СВП *per capita* и б) расходы на доступ к Интернету. Исследуя выборку, включающую крупнейшие промышленные государства и развивающиеся страны, они приходят к выводу, что уровень образования превращается в существенный фактор.

Также Кийски и Похйола (2002) обоснованно нападают на идею, будто бы конкуренция на рынке телекоммуникаций может формировать развитие, т.е. вполне очевидно конкуренция формирует развитие, но через механизм цен. Сама по себе конкуренция может быть только средством для выхода на рынок более дешевых и/или качественных услуг, что в свою очередь повышает численность пользователей.

Важно обратить внимание на то, что два из вышеприведенных исследований приводят необходимость корректировки модели фиктивными переменными в случае Северных стран, что обосновывается социальными, экономическими и технологическими особенностями в этих государствах.

4. Распространение Интернета в Эстонии

Далее рассматриваются некоторые аспекты, касающиеся развития Интернета в Эстонии. Фрагментарность изложения обоснована желанием представить материал в сжатом виде и представляя только наиболее важные в настоящем контексте моменты.

4.1. Влияние Северных стран

Как говорилось выше, в эконометрических моделях, предложенных различными авторами, существовала необходимость введения фиктивных переменных для Северных стран. С учетом экономических и культурных связей Эстонии с Северными странами (которые очень хорошо адаптировались к новой технологической и экономической парадигме), такое позитивное влияние (позитивный экстерналитет), очевидно, распространилось и на Эстонию. Это иллюстрирует и эконометрическая модель, разработанная

Кийски и Похйола (2002), на одной оси которой переменной является число компьютеров с подключением к Интернету, а на другой оси СВП на душу населения с учетом покупательной способности. Как явствует, между этими двумя переменными имеется логарифмическая связь. Из этого также следует, что Эстония относится к числу тех государств, в которых, исходя из СВП на душу населения, можно предположить меньшее число компьютеров, подключенных к Интернету, чем на самом деле. Таким образом, Эстония с другими Северными странами отклоняется от общего направления, и имеются всяческие основания предполагать, что применение некоторых «Скандинавских коэффициентов» обосновано и в отношении Эстонии.

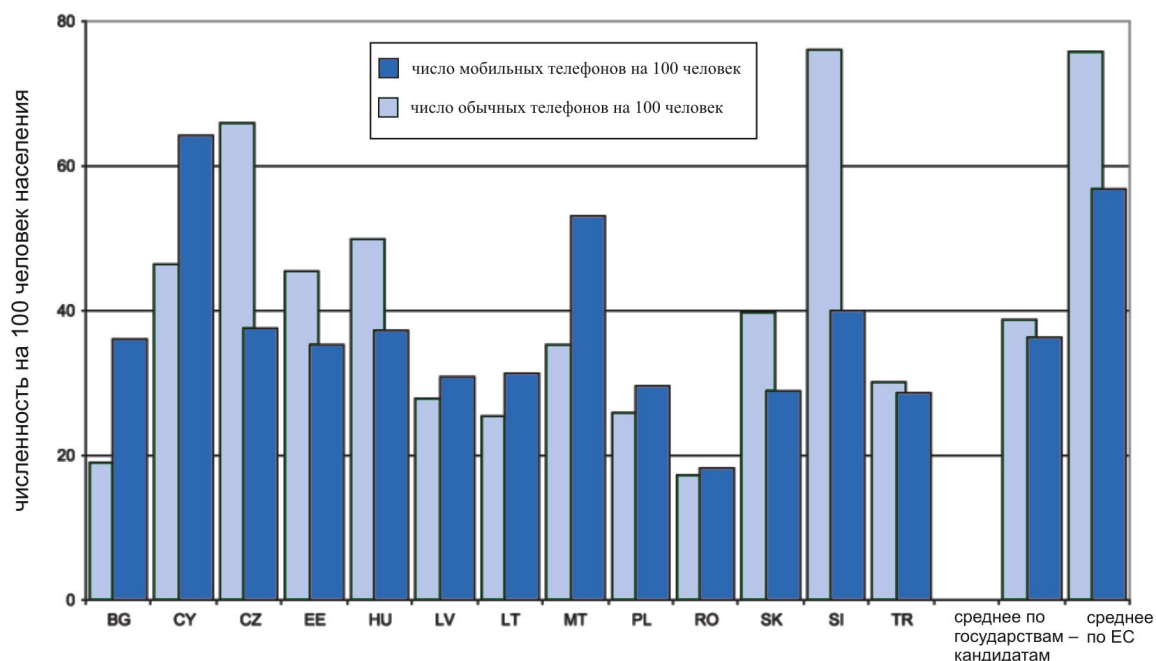
Здесь в отношении инновационной системы сектора ИТ Эстонии интересно отметить следующее: „Таким образом, имеется двойное Скандинавское влияние на развитие сектора ИТ в Эстонии. С одной стороны, близость развитых северных соседей благоприятствовала внедрению новых технологий и обеспечивала предприятия Эстонии постоянным доходом в виде субподрядов. С другой стороны, сосредоточенность субподрядов укрепляет эффект оцепенения, способствует замыканию промышленности ИТ Эстонии на видах деятельности с низкой прибавочной стоимостью и предлагает мало мотиваций для разработки собственной инновационной продукции». (Калвет, et al. 2002, 20-21).

4.2. Рынок телекоммуникаций и Интернет

Высокий уровень пользования Интернетом в Эстонии вытекает во многом из произошедшего довольно рано внедрения Интернета в сектор науки и высшего образования Эстонии, а также из наличия развитой сети телекоммуникаций. Эстонию характеризует высокая численность телефонных подключений как в части обычных, так и мобильных телефонов (Рисунок 1).

В качестве причин быстрого развития рынка телекоммуникаций можно привести то обстоятельство, что Эстония является одним из первых государств среди стран Центральной и Восточной Европы, которая либерализовала свой рынок телекоммуникаций, а отказом от специальных прав путем концессии было достигнуто значительное число иностранных инвестиций в развитие инфраструктуры. Договор о концессии был подписан между Эстонской Республикой и АО «Eesti Telefon» (ЕТ) в 1992 году, и тем самым ЕТ на два года (до 01.01.2001) были предоставлены специальные права в части основных услуг (общегосударственные и международные фиксированные услуги телефона, телекса и телеграфа, их установка (монтаж), а также соединение между ними).

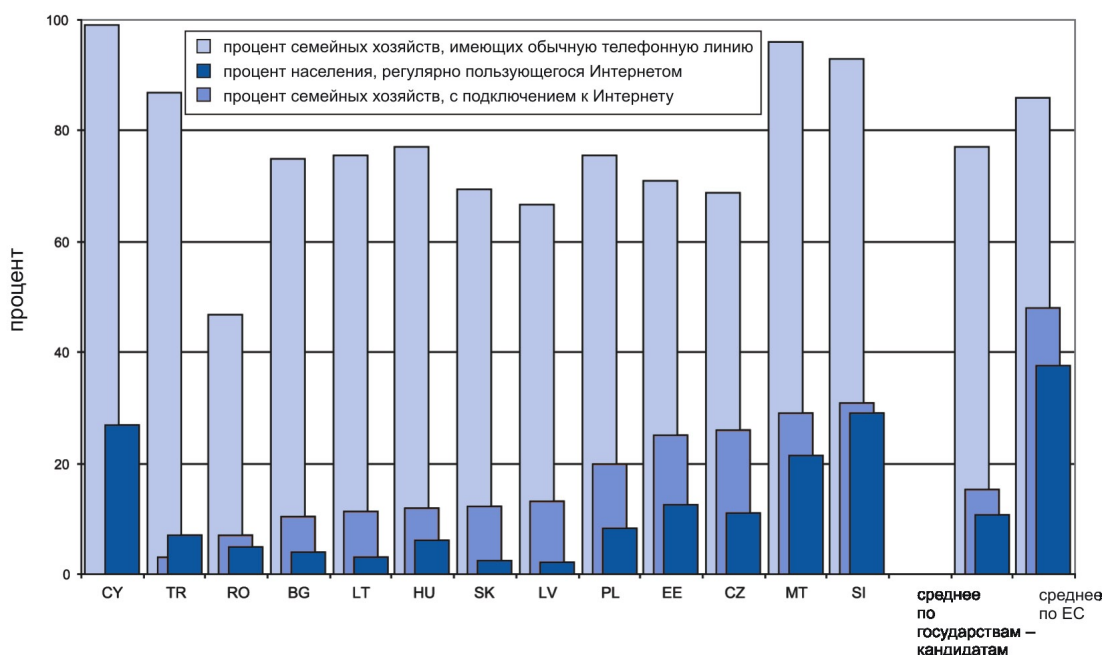
Рисунок 1. Численность телефонных линий



источник: eEurope+ 2003 Progress Report

В то же время свою роль в формировании уровня пользования Интернетом играют и дополнительные факторы, и несмотря на наличие телефонных линий в некоторых государствах Интернет используется относительно меньше (Рисунок 2).

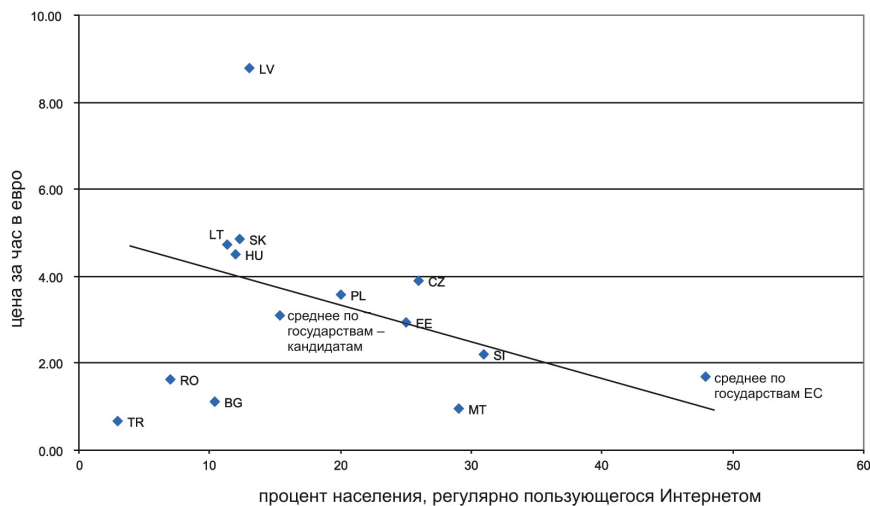
Рисунок 2. Процент регулярных пользователей Интернета в сравнении с числом семейных хозяйств, имеющих обычную телефонную линию.



источник: eEurope+ 2003 Progress Report

Наверняка одним из существенных факторов, оказывающих влияние на частоту пользования Интернетом, является цена услуги (Рисунок 3) (eEurope+ Progress Report, 18).

Рисунок 3. Расходы на доступ в Интернет



источник: eEurope+ 2003 Progress Report

4.3. Модернизация сектора образования

Вторым существенным фактором, приведение которого здесь имеет множество причин, является Сеть связи данных образования и науки Эстонии EENet, а также Программа «Прыжок тигра». Обе в существенной степени поддержали развитие школьного образования Эстонии посредством широкого и максимально возможного внедрения ИТ – например, в 2000 году в Эстонии не было ни одной основной школы или гимназии, не оснащенной компьютерами, 75 процентов всех школ имеет постоянное подключение к Интернету. В результате программы учащиеся школ Эстонии приобрели навыки пользования компьютером и, более того, как показывают результаты нескольких исследований, эта программа косвенно способствовала приходу взрослых к пользованию компьютером и Интернетом.

4.4. Внедрения на базе Интернета

Банковское дело в Интернете и вообще банковская деятельность на ландшафте ИТ Эстонии в большой степени сформировала направления развития, а опирающаяся на внедрение ИТ инновация (которая сопровождается большим удобством пользования и возможность экономии денег при совершении перечислений) наверняка способствовала распространению Интернета в Эстонии. Также банки в сотрудничестве с другими предприятиями оказывают некоторые популярные услуги посредством Интернета (заключение договоров дорожного страхования и т. д.).

Стремительное развитие эстонского банковского сектора и высокотехнологичные решения, разработанные отделами развития банков, совершенно явно увеличили потребность в новом качественном программном обеспечении, а также в заслуживающей доверия и надежной продукции, таким образом оказывают позитивное влияние на создание инновационных решений (Калвет, et al. 2002, 22).

В то же время в отношении пользования Интернетом в Эстонии необходимо отметить, что Интернет среди населения Эстонии в первую очередь приобрел т.н. социальное, а не коммерческое измерение. Интернет-торговля, прежде всего в сфере B2C, практически не существует, однако весьма широко распространено пользование услугами государственного сектора, предлагаемыми посредством Интернета. Это вытекает из всеобщего весьма позитивного и благоприятного отношения государственного сектора к новым технологическим решениям как через законодательство (большое влияние оказал Закон о государственной информации), так и посредством конкретных инвестиций в информационные технологии. В то же время эти процессы преобразования находятся всего лишь на начальной стадии. Например, из определенного в программе деятельности е-Европы списка услуг е-правительства выполнена только часть, и в дальнейшем необходимо сосредоточиться на развитии электронных услуг, в особенности на создании адресованных гражданам надежных прикладных разработках, связанных с карточками ID, а также на повышении эффективности внутреннего делопроизводства государственного администрирования.

4.5. Общие Интернет-пункты

Поскольку объектом интереса настоящего исследования является исследование дигитального разрыва, то здесь приведена и пара фактов, касающихся общественных Интернет-пунктов.

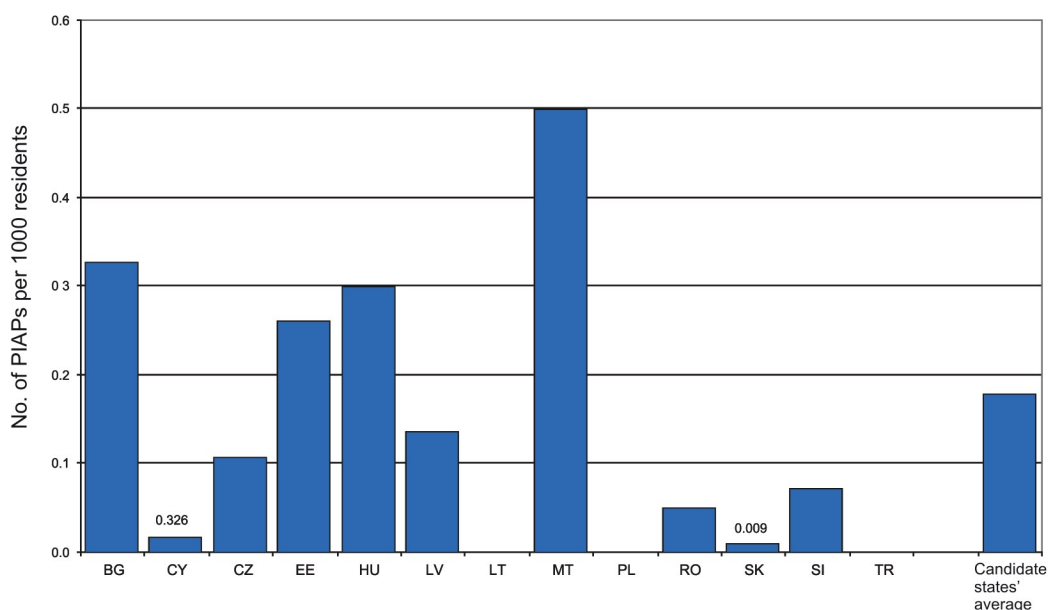
Общественные Интернет-пункты (ОИП) – это помещения, оснащенные компьютерами, подключенными к Интернету, в которых пользование компьютерами (как минимум в части пользования услугами Интернета), как правило, осуществляется бесплатно. Согласно мнению инициаторов создания Интернет-пунктов ОИП должны обеспечить всем свободный доступ к электронной информации и в случае необходимости к дополнительному образованию.

Первый ОИП в Эстонии был открыт 21 февраля 1997 г. на седьмом этаже Эстонской национальной библиотеки. Реализация проекта финансировалась за счет проекта помощи Программы развития ООН (UNDP) в целях оказания поддержки интеграции Эстонии в информационное общество и расширения доступа к электронной информации. В Интернет-зале для пользования заинтересованными лицами было установлено шесть рабочих мест, позволяющих посещать Интернет... В апреле 1997 года на

Хийумаа при поддержке Программы развития ООН было открыто еще два ОИП-а (в Кярдла и Паопе), а в июне, в продолжение мероприятия, – еще один ОИП в Сыру... Инициативу Программы развития ООН подхватил Фонд Открытой Эстонии, который осенью 1997 года объявил конкурс в поддержку создания общественных Интернет-пунктов в малых городах и сельских регионах Эстонии. Между прочим, в конкурсном объявлении говорилось, что «Общественные Интернет-пункты – это оснащенные Интернет-технологиями помещения, в которых бесплатный доступ к ресурсам Интернета обеспечен всем желающим».... В объявлении о проекте также было сказано, что при оценке предложений по проекту «...предпочтение будет отдано библиотекам, музеям, информационным помещениям и другим объектам, естественным образом сформировавшимся в местной жизни, к посещению которых люди привыкли и к которым создание Интернет-пунктов привлекло бы дополнительный интерес...». В большинстве случаев ОИП-ы располагаются в помещениях местного самоуправления или библиотеки и на время их работы имеется бесплатный консультант, который работает в ОИП-е по основному месту работы или по совместительству (Калвет и Мююрсепп, 1999).

Инициатива была подхвачена Фондом «Vaata Maailma», создание ОИП-ов через Министерство культуры поддерживало и государство. В сотрудничестве между различными сторонами создана покрывающих всю Эстонию сеть ОИП-ов, которая достаточно обширна по сравнению с имеющимися у других государств-кандидатов в члены ЕС (Рисунок 4).

Рисунок 4. Число общественных Интернет-пунктов (ОИП) на 1000 жителей



Source: «Europe+ 2003 Progress Report

5. Дигитальный разрыв в Эстонии

То обстоятельство, что с изменением и развитием технологической и экономической парадигмы появляются как выигравшие, так и проигравшие, находит подтверждение и на примере Эстонии.

На основании результатов исследований Eтот можно утверждать, что число пользователей компьютеров (в возрасте от 15 до 74 лет) в течение последних пяти лет неуклонно возрастало (осень 1997 – 31 процентов выборки, май 2002 – 51 процентов). С конца 2000 года круг пользователей Интернета стабилизировался: по состоянию на конец мая 2002 года в Эстонии насчитывается 410 000 пользователей Интернета, составляя 39 процентов целевой группы (в конце 2000 года соответствующий показатель составлял 30 процентов) (гл. V).

Таким образом, непользователей Интернета в Эстонии насчитывается около 607 000, и среди них в среднем больше:

- неэстонцев,
- 50-74-летних,
- людей с основным и средним образованием,
- неработающего населения,
- людей с доходами ниже среднего уровня (месячный доход на члена семьи ниже 2000 крон),
- жителей Западной и Южной Эстонии, а также Вирумаа (см. V).

Социально-демографические показатели, описывающие сегменты населения, не пользующегося ИТ, полностью сходятся с показателями других государств. Повсюду в качестве причин возникновения дигитального разрыва отмечаются различия в доходах, образовании, возрасте. Согласно тем же анализам, пол большей частью не является статистически значимым. (См., например, анализ Кай (2001) относительно Гонконга; *Fall through the Net* (2000) и National Telecommunications and Information Administration and the Economics and Statistics Administration (2002) о США; Foley (2000) о Великобритании; реферат Кай (2001) относительно Японии, Сингапура, Кореи, Тайваня).

Стратегический план и программы деятельности Эстонии по внедрению информационных технологий фиксируют одобренные парламентом Эстонии «Основы политики Эстонии в области информации» (RTI 1998, 47, 700) и регулярно обновляемые Правительством Республики рамочные программы в области информационной политики. Также одобренная парламентом 6 декабря 2001 года стратегия «Построенная на знаниях Эстония» (RTI 2001, 97, 606) выделяет в качестве одного из приоритетов развития такую ключевую сферу как удобные для пользователей информационные технологии и развитие информационного общества. К сожалению, приходится констатировать, что хотя сокращение дигитального разрыва отнесено к

приоритетам в различных политических и организационно-политических документах, необходимо больше, чем прежде, уделять внимание реализации положений этих документов. Основы политики в области информации изложены слишком обще, не ведут к конкретной деятельности и вытекающая из них рамочная программа чрезмерно технически ориентирована, также не работает механизм ее внедрения.

Таким образом, деятельность Эстонского государства в контексте сокращения дигитального разрыва характеризует ее пассивный характер. В то же время по инициативе третьего сектора (главным образом Фонда Открытой Эстонии) начато создание общественных Интернет-пунктов в Эстонии и разработка содержательных услуг, эту благородную инициативу подхватил и продолжил осуществлять Фонд «Vaata Maailma».

III. РЕЗЮМЕ: БАРЬЕРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ПОЛЬЗОВАНИЮ ИНТЕРНЕТОМ В ЭСТОНИИ

Мари Калкун

Далее приведены различного типа барьеры, которые препятствуют приходу в Интернет тех, кто сегодня не пользуется Интернетом. В основу анализа положены проведенные E-mor исследования: методика фокус-групп тех, кто мало или вообще не пользуется Интернетом (гл. VI, приложение 4); e-мониторинг (гл. V); RISC Эстония 2002 (гл. VII).

1. Барьеры, касающиеся мотивации

Самым существенным барьером в эстонском обществе является то обстоятельство, что **предлагаемое Интернетом не связывается с личными потребностями**. Такое мнение может быть обусловлено характерной для Эстонии структурой доступа к Интернету – из-за бедности населения домашних компьютеров в Эстонии не очень много, хотя благодаря программе Прыжок тигра доля школьников среди пользователей Интернета значительно превышает средние показатели; перенимая западные приемы работы, в различных учреждениях также быстро перешли к компьютерам. В результате этих тенденций сложилось мнение, что компьютер нужен либо детям для подготовки школьных домашних заданий, либо взрослым в случае, если он необходим по работе.

В то же время возможности Интернета известны на общем уровне относительно хорошо (чаще всего упоминается большой объем информации). Зачастую сегодняшние непользователи Интернета **даже не задумываются** о том, почему они не пользуются Интернетом. Можно сделать вывод, что для них «Интернет» как тема не актуален. А это означает, что при обращении к этим людям не стоит начинать со слова «Интернет», и подходить к этим людям следует через их повседневную жизнь (напр., наиболее популярные телепередачи).

В ходе исследования методом фокус-групп мы искали ответ на вопрос, **в связи с какой услугой Интернет воспринимается как партнер и какая услуга может способствовать увеличению численности пользователей**. Прежде всего, мы сосредоточили наше внимание на услугах, предлагаемых государством.

- **Общение.** Люди не видят в Интернете средство общения наряду с мобильным телефоном, обычным телефоном, SMS, а также письмами и реальными встречами. Только 14 процентов непользователей Интернета сказали, что хотели бы отправлять или читать электронную почту посредством Интернета в форме e-mail (см. гл. VII). Серьезнейшим «конкурентом» Интернета в Эстонии в настоящее время является мобильный телефон. Учитывая то обстоятельство, что в 2001 г. в Эстонии

резко возросла численность пользователей мобильного телефона, превысив 50-процентный рубеж населения республики, может быть весьма результативным знакомство с Интернетом посредством мобильного телефона.

- **Поиск информации.** В качестве средств поиска информации люди видят телевизор, радио, газеты, других людей (в случае делопроизводства), в фокус-группах Интернет спонтанно не упоминался. Среди всех непользователей Интернета о желании пользоваться Интернетом для поиска информации (новости/прогноз погоды/образование) упоминали 24 процентов участников.
 - Особенно в случае поиска информации, необходимой для делопроизводства, была отмечена установка, согласно которой получаемая из Интернета информация далеко не всегда **заслуживает доверия** (не устаревшая и достаточно точная).
- **Делопроизводство.** В ведении дел партнером видят только **Интернет-банк**. В отношении услуг государственного сектора Интернет не воспринимается в качестве партнера, поскольку услуги представляются очень персонифицированными (процесс не отличают от лица, предлагающего услугу, лицом, принимающим решение, представляется один конкретный чиновник, люди верят, что каждый из чиновников хочет получить разные документы). Верят, что с чиновником необходима личная встреча (нередко несколько встреч), чтобы добиться необходимого результата. В дискуссиях (в фокус-группах), касающихся различных услуг, предлагаемых государственным сектором, выяснилось, что люди, в общем, редко соприкасаются с услугами государственного сектора. Можно сделать вывод, что введение в Интернет той или иной отдельной услуги еще не приводит к увеличению численности пользователей Интернета. Областью, которая может увеличить число пользователей Интернетом, оказалось **здравоохранение**. С одной стороны, люди чаще всего соприкасаются с различными услугами здравоохранения (как врач, так и аптека), с другой стороны, чтобы получить услугу люди должны пройти несколько хлопотных процедур.
 - В случае делопроизводства в Интернете:
 - **безопасность не составляет проблемы**, большей частью говорили, что «таким, как мы, простым людям» нечего бояться. 1 процент всех непользователей Интернета назвали причиной того, что они не пользуются Интернетом, недостаточную степень безопасности (гл. VII);
 - **не видят в этом выигрыша**, особенно это касается государственных услуг, весьма сильна вера в то, что за один раз и на расстоянии дела решить невозможно. Для сегодняшних непользователей выигрыш во времени может не стать аргументом, который привлечет их к пользованию Интернетом, значительно

более убедительным аргументом могла бы стать более низкая цена;

- отсутствие веры в то, что предлагаемое в Интернете не устарело и заслуживает доверия, что в Интернете представляются все требования в отношении документов.

2. Барьеры, касающиеся навыков

26 процентов всех непользователей Интернета назвали причиной того, что они не пользуются Интернетом, недостаточность навыков пользования или сложность пользования. В то же время следует учитывать, что проще заявить о том, что Интернетом не надо пользоваться или отсутствует доступ к Интернету, чем признаться в недостаточности собственных навыков. То, что недостаточные навыки редко называются в качестве причины, по которым не пользуются Интернетом (чаще упоминалось отсутствие доступа, на втором месте – отсутствие потребности, на третьем – недостаточность навыков), может продемонстрировать и логику мышления жителей Эстонии в связи с Интернетом: прежде всего, должен быть компьютер вместе с подключением к Интернету, затем у меня должна возникнуть необходимость, а когда я почувствую, что надо, начну обучаться.

В фокус-группах мы исследовали, просто ли пользование компьютером и Интернетом, и каковы основные препятствия для обучения. Наиболее существенным является следующий результат: как среди людей, ранее имевших (ограниченный) опыт пользования Интернетом, так и среди людей, которые ранее не имели опыта пользования, много таких, кто считает пользование компьютером сложным делом.

- Пользование Интернетом осложняет **трудная логика пользования компьютером**, а также **сложность услуг Интернета**:
 - **Языковой вопрос** (для эстонцев – английский язык, для неэстонцев – в случае содержательных услуг, прежде всего эстонский язык, а также английский язык). У мобильного телефона имеется преимущество – программное обеспечение на эстонском языке.
 - **Вопрос памяти** (особенно для пенсионеров, а также для «рабочего класса»), с которой связан вопрос **ограниченной возможности для практики** (постоянно необходима возможность для закрепления выученного и дополнительного изучения нового, если компьютера нет, то этого сделать нельзя. Даже в том случае, если дома имеется компьютер, необходим, так сказать, ментор, который направлял бы, что и как дальше делать). В этом отношении у мобильного телефона видится преимущество – постоянно при себе, можно самому разбираться в программе.
 - **Страх испортить** дорогую (чужую) машину (преимущество мобильного телефона: дешевле). Мобильный телефон меньше по размеру и хотя бы уже по этому внушает меньше страха.

- о Страх сделать что-то, чем можно **навредить самому себе** (неправильно адресовать денежное перечисление).
- Социальные страхи в отношении обучения в группе либо, в случае пользования Интернетом, – в общественном месте:
 - о Обучаться в группе трудно, поскольку люди **боятся отстать от группы** (оказаться самым глупым, мешать своим отставанием занятиям группы).
 - о В общественном месте пользования Интернетом **не хочется выглядеть беспомощным** (демонстрировать свою некомпетентность; мешать деятельности других, например, в очереди для совершения банковских сделок).
- Отношение к жизни и ценностные ориентации
 - о **Отсутствие принципа пожизненного обучения.** Большая часть «коротаяющих дни жизни» и «рабочего класса» не свыклась с мыслью, что после завершения обязательного школьного образования необходимо заниматься дополнительным образованием.
 - о Спокойно живут **в существующих рамках**, не нуждаясь в переменах в своей жизни.
 - о Наличие сильной (выше среднего) **потребности** в иерархии и порядке: я старше, т.е. умнее своего ребенка. Этот образ не хочется разрушать, демонстрируя свою беспомощность за компьютером.
 - о **Меньше** (ниже среднего) **инициативности и творческого начала** – если возникнет препятствие, скорее готовы отказаться, чем заняться поисками новых возможностей и снова пробовать.

3. Барьеры, касающиеся доступа

В Эстонии Интернетом чаще всего пользуются на работе (53 процентов пользователей Интернета Эстонии в возрасте 15-74), затем дома (40%), в школе (29%), на работе у знакомых или у них дома (23%), а также в общественных Интернет-пунктах (15%) (источник: Etoor, e-мониторинг. Март 2002 – май 2002). В Сымеру основным местом пользования Интернетом является: у себя дома.

Сегодняшние непользователи Интернета хотели бы пользоваться Интернетом дома. Для большей части непользователей не предвидется возникновения в ближайшие годы необходимости пользования Интернетом на работе станет (пенсионеры больше не работают, трудовые обязанности «рабочего класса» не предусматривают наличие компьютерных навыков). В общественные Интернет-пункты большая часть непользователей отправляться не желает (неподходящее время работы и пр.). Эти

обстоятельства выдвигают на первый план как существеннейшее препятствие для доступа **экономические препятствия, которые не позволяют приобрести домашний компьютер.**

- Месячный доход „коротающих дни жизни“ составляет 1000-2000 крон на человека. Этот доход по преимуществу расходуется на повседневную жизнь.
- Месячный доход «рабочего класса» составляет в среднем 1000-3000 крон на человека, хотя здесь следует учитывать то обстоятельство, что нередко речь идет о молодых семьях (подрастающие дети), в которых расходы намного крупнее, чем у пенсионеров и зачастую приобретение для дома иных «машин» считается важнее, чем покупка компьютера.

Экономические проблемы наверняка не будут решены в течение пары лет, это значит, что для приведения новых пользователей к Интернету необходимо внедрить и другие решения. Следовательно, важно учитывать барьеры, связанные с использованием общественными местами пользования.

- Люди не желают посещать общественные Интернет-пункты главным образом по двум причинам:
 - 1) **„ОИП для тех помоложе и более компетентен“** (не хотят демонстрировать свою беспомощность)
 - 2) **визит в ОИП требует существенных усилий** (бронирование времени, открыты в не подходящее для работающих людей время).
- о Однако самая существенная, хотя и скрытая причина, очевидно, заключается в **нежелании, а также в непривычности делать отступления от своей привычной жизни** (дом – работа – магазин – дом у «рабочего класса», дом – почтовая контора – магазин – дом у «коротающих дни жизни»).

Поскольку как «рабочий класс», так и «коротающие дни жизни» не желают менять свою повседневную жизнь, можно предположить, что посредством существующих ОИП большинство из них не станет пользователями Интернета. Изменения смогут принести мощно вводимые новые решения.

IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КРУГА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА

Тармо Калвет и Даймар Лийв

1. Введение

При разработке рекомендаций за основу были взяты проведенные Etoг социологические исследования в Эстонии (гл. V-VII, приложение 4), проведенные PRAXIS интервью с лицами, занимающимися соответствующей сферой (гл. VIII) и анализ проведенного на форуме экспертов обсуждения, а также опыт других государств.⁹

Предложения¹⁰ разделены на три группы, в основе которых лежат предложения в отношении выявленных в ходе исследований Etoг основных барьеров, препятствующих людям, не пользующимся в настоящее время Интернетом, стать его (активными) пользователями. Кроме того, отдельно внутри групп приводятся рекомендации в части каждой основной группы людей, не пользующейся Интернетом, и выстроена последовательность приоритетов по предложениям в зависимости от величины их потенциального влияния.

В основном рассматривались группы «коротающих дни жизни» и «рабочего класса», поскольку люди, входящие в группы «испытателей» и «остальные группы непользователей», найдут путь к пользованию Интернетом при поддержке уже запущенных проектов. В случае последних катализатором оказываются расширение проводившейся до сих пор деятельности, прежде всего путем разрушения мотивационного барьера, поскольку в лице членов этих групп мы имеем дело, например, с потенциальным кругом пользователей общественных Интернет-пунктов (ОИП). Обучение и более эффективное информирование о существующих услугах (частного сектора) в ближайшей перспективе значительно важнее.

Проведенное исследование показывает, что как для достижения результативности, так и для обеспечения широкого экономического развития имеет смысл сосредоточиться на группе **«рабочего класса»**, для которых самой важной является мотивационная проблема («компьютер не для меня», «необходим детям или тем, кому он нужен по работе»). Для этой группы самым важным является:

- более широкое ознакомление «рабочего класса» с возможностями пользования Интернетом и акцентирование прямой выгоды для целевой группы посредством прибавления существенной добавочной стоимости к e-услугам;

⁹ Многие из приведенных здесь рекомендаций обсуждались в Эстонии и раньше (наиболее важными были организованные Фондом «Vaata Maailma» мозговые атаки в Пярну в 2001 году и в Хаапсалу в 2002 году), и авторами также использовались соответствующие материалы.

¹⁰ Хотя предложенные здесь рекомендации вытекают из социологических исследований Etoг, они, тем не менее, отражают только точки зрения авторов.

- перевод на русский язык содержания информации об услугах частного сектора, что должно сопровождаться рекламной кампанией соответствующего содержания;
- обучение людей на их рабочих местах;
- обеспечение русскоязычного населения доступом к Интернету в специализированных ОИП-ах (СОИП-ах) и проведение дополнительной информационной кампании (также об уже существующих ОИП-ах).

Для привлечения к Интернету **«коротающих дни жизни»** необходимо:

- начать создание более широкого понимания «Интернет для всех»;
- создать СОИП-ы в местах, где они собираются (в общественных организациях и т.п.), а также при наличии возможности, например, в конторах связи.

2. Мотивационный барьер

2.1. Сущность барьера и его связь с группами

Возникновение мотивационного барьера при внедрении Интернета имеет несколько причин различного характера. Одной из фундаментальных среди них наверняка следует считать развитие Интернета как экономического явления. Дело в том, что, несмотря на сверхвысокие ожидания, т. н. Интернет-экономика оказалась успешной только в некоторых отраслях экономики (прежде всего в банковском деле и отраслях экономики, связанных с информацией). Большей частью эти отрасли сосредоточены именно на разработке услуг для наиболее новаторских групп общества, и о развитии услуг, направленных непосредственно на другие группы, можно начинать серьезно говорить только в последние годы. Сравнивая реальность с первоначальным сверхоптимистичным отношением, нельзя не заметить, что люди стали в отношении внедрения и полезности Интернета намного рациональнее и связывают его, скорее, с личной потребностью, чем просто со стремлением следовать моде.

Из исследования Етог явствует, что половина непользователей находят, что компьютеры и Интернет обладают некоторыми хорошими качествами, проблему составляет скорее доступ и приобретение навыков: мотивация в их случае существует, по крайней мере, на минимальном уровне. Эти непользователи большей частью принадлежат к группе «испытателей» и в меньшей степени также к группе «рабочего класса». Таким образом, говоря о мотивационных вопросах, нельзя забывать, что около половины непользователей Интернета уже позитивно настроены в его отношении, и робко организованная информационная кампания в их случае поможет мало. Основным фактором, который может привести их к Интернету, способно стать прямое обучение и преодоление ценового барьера. Второй крупной группой являются пенсионеры, подавляющее большинство которых (69%) не видит в Интернете ни одного хорошего качества, и воздействие на них действительно следует начинать с зарождения позитивных эмоций в отношении к Интернету.

Хотя половина непользователей находят, что компьютер и Интернет имеют несколько хороших качеств, 2/3 непользователей в разговоре о личном использовании Интернетом не находят в нем ни одной сферы, которая была бы полезна лично им. Поэтому наряду с созданием содержательных услуг необходимо обеспечить информированность целевых групп о существовании и содержании услуг. Важно также принять во внимание то, что для населения Эстонии вопрос заключается не столько в недоверии к технологиям и связанным с ними проблемам безопасности и надежности (очевидно, в основе позитивного отношения лежит позитивный опыт обращения, например, с банковскими карточками), скорее непользователи придерживаются мнения, что информация является недостоверной (недостаточно точной и актуальной). Исходя из вышеприведенного, есть основания предполагать, что если использование е-услуг/продуктов не окажется революционно притягательным (высокие цены на технологии, позволяющие е-пользование, и низкая дополнительная стоимость е-продукции/услуг), то содержательные услуги, качественно разработанные для целевых групп, не станут для них достаточной мотивацией для того, чтобы стать пользователями Интернета.

Из исследования Etor (гл. VII) явствует, что «среди упомянутых хороших качеств Интернета, прежде всего, доминируют связанные с информацией – в среднем 40 процентов непользователей Интернета находят, что Интернет – это хорошо, поскольку он позволяет найти «по желанию информацию, не выходя из дома» (23%) и «исследовать и открывать все, что представляет интерес» (19%). Принимая в расчет группы непользователей и каналы, по которым они получают информацию, – информация предоставляется телевидением, радио, газетами, другими людьми и по телефону (в случае делопроизводства) – до их сознания надо довести Интернет как наличие существенного канала информации. При этом необходимо обратить внимание на то, что возникающая в результате пользования Интернетом экономия времени упомянута как позитивное качество только 14 процентами, а (более) низкая плата за услуги – всего 2 процентами непользователей.

С предыдущим сопряжено и то обстоятельство, что люди, как не пользующиеся, так и пользующиеся Интернетом, видят его основную функцию прежде всего в поиске информации. Однако у непользователей имеются уже сильно закрепившиеся каналы поиска информации (телевизор, радио, газеты). В делопроизводстве единственный Интернет-партнер видится в Интернет-банке, а в случае услуг государственного сектора услуги, прежде всего, ассоциируются с лицом, оказывающим конкретную услугу. Таким образом, для обеспечения рационального пользования Интернетом среди непользователей Интернета необходимо создать понимание того, что в лице Интернета они имеют дело с каналом делопроизводства, необходимым лично для них. А это в свою очередь предполагает, во избежание разочарования пользователей и дальнейшего закрепления существовавшего до сих пор убеждения, что «за раз и на расстоянии нельзя устроить дела» и внутреннюю реорганизацию работы государственного сектора.

Другой существенный водораздел в пользовании Интернетом большей частью проходит через различные возрастные группы. Распространение компьютеров и Интернета потребовало от всех соприкасавшихся с ними, независимо от возраста, развития новых навыков, а в случае пожилых людей – также изменения определенных сформировавшихся привычек поведения. Поскольку молодежь все осваивает быстрее и бесппроблемнее (не должна переосмысливать существующее), то Интернет во многих случаях ассоциировался с новой и адресованной молодежи вещью. В результате этого у многих пожилых людей и у части людей среднего возраста возникли психологические барьеры в отношении подключения к Интернету, из которых наиболее выразительным можно считать боязнь нанести вред собственному авторитету. Исследования Етог показывают, что такие психологические установки как «Интернет для молодых» возникли и в Эстонии, и наряду с другими с другими барьерами на уровне личности имеют достаточно большое влияние на отказ и обоснования отказа от пользования Интернетом. Чтобы преодолеть этот разрыв в обществе, прежде всего, необходимо сформировать установку, поддерживающую мнение, что благодаря Интернету выигрывают все, вне зависимости от возраста. При разрушении подобных барьеров крайне важен выбор коммуникационного канала, так как в противном случае не удастся никак преодолеть барьер, порожденный отсутствием интереса.

При планировании мер, необходимых для преодоления мотивационного барьера, необходимо наряду с интересами и отношениями адресной группы не упускать из виду, что из-за относительной пассивности коммерческого сектора государству здесь принадлежит очень существенная роль. Недостаточный интерес коммерческого сектора вытекает из крупных расходов на развитие услуг и в общем случае нестабильного поступления доходов от групп с невысокой платежеспособностью. Государство может здесь принять различные экономические и административные меры.

2.2. Рекомендации по преодолению мотивационного барьера

Общие рекомендации в отношении всех групп

- 1. Использовать традиционные каналы СМИ для представления возможностей использования компьютера и Интернета на понятном целевым группам языке и в понятной им форме. Разъяснить «рабочему классу» и «коротающим дни жизни» сущность и положительные стороны пользования Интернетом, а также акцентировать выгоду, которую извлекают их пользователи, формируя тем самым отношение «Интернет для всех».**

Влияние: При правильном выборе каналов (например, популярные телесериалы) вместе с предоставлением конкретных инструкций (например, информирование о существовании ОИП-ов) можно оказать большое влияние.

2. В сотрудничестве между государственным и частным секторами разработать адресованные целевым группам специальные базирующиеся на Интернете услуги, в которых, по сравнению с обычными услугами, явно ощущаются удобство и полезность. Государственной власти заказать в коммерческом секторе необходимые для различных целевых групп непользователей решения и/или предоставить налоговые льготы на их разработку.

Влияние: Большое влияние на нынешних пользователей Интернета для активизации их пользования Интернетом в настоящее время, но все-таки эти меры недостаточно мотивируют людей на пути, ведущем непользователей в Интернет. В социологических исследованиях (гл. VII) было выявлено, что среди хороших качеств Интернета доминирует, прежде всего, связанное с поиском информации: в среднем 40 процентов непользователей Интернета находят, что Интернет хорош потому, что позволяет открыть доступ к большому объему информации. С информацией связано и «удобство поиска необходимой информации, не выходя из дома» (23%) и «возможность исследовать и открывать все, что вызывает интерес» (19%).

3. Разработать на уровне Правительства Республики политику и программу деятельности, рассматривающую социальные аспекты (прежде всего, но не только цифровой разрыв), связанные с внедрением современных средств ИКТ, привлекая к ее разработке заинтересованных и компетентных представителей некоммерческого и коммерческого секторов. Правительству Республики запустить долгосрочную программу исследований для исследования социальных аспектов, связанных с внедрением ИКТ и наблюдения за развитием.

Рекомендации в части группы «рабочего класса»

4. Перевести на русский язык имеющиеся Интернет-версии существующих услуг государственного и частного сектора, а также службам разработки ввести изначальное добавление русскоязычной версии.

Влияние: Большое. Вывод из исследования Emor (гл. VII): «Поскольку 40 процентов непользователей Интернета находят, что Интернет хорош потому, что позволяет открыть доступ к большому объему информации, следует принять в расчет и социально-демографический состав непользователей.

Поэтому выведение на рынок таких информационных услуг, которые могут оказаться необходимыми людям в возрасте старше 35 лет, некоренному населению (неэстонцам), пенсионерам и рабочим позволит исправить негативное отношение к Интернету».

5. Ознакомить «рабочий класс» по привычным информационным каналам и в простой форме с предлагаемыми государственным и частными секторами услугами на базе Интернета, при использовании которых немедленно виден экономический эффект, и сделать это вместе с начальным обучением, что они могли сразу же попробовать воспользоваться ими. Создать дополнительные Интернет-услуги, благодаря которым целевая группа получит прямую выгоду.

Влияние: Трудно прогнозировать, однако может возникнуть интерес и разрушить мотивационный барьер: вывод из исследования Emor (гл. VII), что «рабочему классу» не стоит говорить о том, какая выгода от Интернета возникнет в будущем, они сразу же должны видеть реальные возможности личной выгоды, например, объявления о работе, объявления о покупке автомобиля, дешевые путешествия». Важно, чтобы группы эффективно оповещались о существовании услуги, и были разрешены вопросы доступа (наиболее предпочтительными местами являются дом и/или рабочее место). Услуга должна иметь значительно большую дополнительную ценность по сравнению с альтернативными решениями (например, с газетами).

6. Узаконить более низкие государственные пошлины (и пр. виды платы за услуги) в сферах, касающихся деятельности «рабочего класса», при их внесении через Интернет.

Влияние: Может оказаться большим при явно ощутимом денежном выигрыше.

Рекомендации в части группы «коротающих дни жизни»

7. Создать на базе Интернета портал услуг здравоохранения

Влияние: Очень большой потенциал. В результате исследования выявлено (приложение 4), что из всех видов делопроизводства больше других используются и больше других порождают проблемы услуги здравоохранения (от приема врача и советов в аптеке до получения лекарств), и, следовательно, внесение этой комплексной услуги в Интернет может увеличить численность пользователей Интернета. Internet may attract new users.

8. В сотрудничестве между различными секторами создать специальный портал, адресованный «коротающим дни жизни»

Влияние: Поначалу небольшое, но с течением времени может стать средним или большим, особенно если оно будет связано с информацией, интересующей пенсионеров, и услуга будет активно представлена им по обычным каналам. Вывод из исследования Emor (гл. VII), что «на основании методики фокус-групп и ценностных ориентаций можно предположить, что, вероятнее всего, у «коротающих дни жизни» может существовать интерес к различного рода информации: у мужчин к новостям и информации, которую нельзя получить в другом месте, у женщин – к информации о садоводстве и домоводстве».

Рекомендации в части группы «испытателей»

9. Познакомить с простейшими возможностями пользования Интернетом по обычным каналам СМИ, с учетом стремительного ритма жизни и интересов «испытателей».

Влияние: : Большое. Члены группы «испытателей» сами найдут путь в Интернет при поддержке уже запущенных в Эстонии проектов. Для них катализатором окажется увеличение масштабов проводившейся до сих пор деятельности, прежде всего, посредством разрушения мотивационного барьера, поскольку в лице членов этих групп мы имеем дело, например, с потенциальным кругом пользователей общественных Интернет-пунктов (ОИП-ов). Обучение и более эффективное информирование о существующих услугах (частного сектора) в краткосрочной перспективе гораздо важнее.

3. Барьеры, связанные с навыками

3.1. Сущность барьера и его связь с группами

Барьеры, связанные с навыками, вместе с мотивационными барьерами образуют серьезное препятствие для перехода к пользованию Интернетом, связанное с самим человеком. Для преодоления этого барьера, как правило, не существует простых и быстрых средств, дающих массовый эффект. В то же время преодоление барьера и освоение навыков пользования Интернетом большей частью сопровождается применением новых освоенных навыков. При формировании соответствующих видов деятельности по преодолению связанного с навыками барьера, следует иметь в виду, что речь идет о взрослых людях, логика учебы и обучения которых отличается от логики учебы и обучения детей. Это следует учитывать как при разработке и применении методики обучения, так и при выборе места обучения, учебной группы и учителя.

При выборе средств преодоления барьера следует также иметь в виду, что возможности государственной власти для вмешательства относительно ограничены и являются косвенными, а большая часть из эффективных мер

напрямую зависит от институтов, конкретно занимающихся обучением, а также от навыков и знаний людей.

В Эстонии, как и во многих иностранных государствах, в последнее время также начали уделять большое внимание обучению в сфере ИКТ. Так, Фонд «Vaata Maailma» проводит краткосрочное бесплатное обучение пользованию Интернетом для 100 000 непользователей Интернетом. Подобное мероприятие наверняка имеет большое значение в деле преодоления отсутствия интереса (т. е. при ознакомлении с притягательными услугами, делая акцент на прямой выгоде от пользования). В то же время в случае населения пожилого возраста может возникнуть проблема, связанная с тем, что «... возникший интерес могут понизить весьма скоро выявляющиеся барьеры, прежде всего языковая проблема, не позволяющая справиться с пользовательским Интерфейсом, а также относительно более слабая память, если человек не помнит твердо, как и что делать, чтобы достичь нужного. Психологическим препятствием может быть нежелание людьми демонстрировать, что они с чем-то не справляются» (гл. VII). Поэтому обязательно необходимо оценивать результативность программ обучения (чтобы убедиться, что люди действительно станут пользователями Интернета) и при необходимости совершенствовать программы обучения.

Согласно данным исследования RISC, сущность барьера, связанного с навыками, характеризует, прежде всего, желание людей без опыта пользования Интернетом, чтобы компьютер находился дома, с программным обеспечением на эстонском языке и поддержку им оказывал знакомый компетентный человек.

Поэтому при организации обучения сквозным принципом должны быть следующие обстоятельства:

- небольшое число участников в группе,
- компьютер для каждого,
- «обучающий» учитель,
- возможность для закрепления знаний позже.

3.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с навыками

Общие рекомендации в отношении всех групп

10. Государственная власть должна в сотрудничестве с некоммерческим и коммерческим секторами сформировать благоприятное отношение к концепции пожизненного обучения. Например, государству следует благоприятствовать дополнительному обучению работников (в сфере Интернета) средствами налоговой политики (отменив налог на специальные льготы, связанные с (компьютерным) обучением.

11. В сотрудничестве между государством и частным сектором необходимо финансировать создание специальных учебных программ для непользователей Интернета, а также подготовку и дополнительное обучение соответствующих преподавателей. Например, в случае положительного результата проекта обучения 100 000 жителей республики Фонда «Vaata Maailma» следует реализовать и аналогичный государственный проект.

Рекомендации в части группы «рабочего класса»

12. Содействовать участию в компьютерном обучении или предложение непосредственной возможности такого обучения работодателем.

Влияние: Кое-где может оказаться весьма большим, если это связано с профессиональной карьерой. Как явствует из исследования Etor, обучение работе на компьютере и в Интернете должно происходить в рамках привычной жизни (желательно на работе).

13. Создать возможности для проведения учебы в подходящей «рабочему классу» среде (среди себе подобных) и в подходящее время, а также опираясь на родной язык.

Влияние: Большое. Преодоление барьера, связанного с навыками, в случае «рабочего класса» крайне важно, поскольку даже при наличии домашнего компьютера пользователями могут оказаться только дети. Причиной тому является незнание иностранного языка, страх перед новыми технологиями (страх сломать компьютер), отсутствие ощущения потребности в пожизненном обучении, боязнь показаться перед другими беспомощным, небольшие способности преодолевать препятствия при их появлении. А также то обстоятельство, что люди с основным, средним или средним специальным образованием не привыкли участвовать в обучении взрослых. Кроме того, эти люди нуждаются в очень четком руководстве и направлении в вопросах как что делать, люди с более гибким отношением к жизни сами ищут решения.

14. Больше, чем это делалось до сих пор, предлагать в качестве части трудового обучения также обучение работе на компьютере и в Интернете вместе с ознакомлением с конкретными услугами (например, поиск объявлений о работе в Интернете), а также с ближайшими к месту жительства ОИП-ами.

Влияние: Большое влияние на группу безработных. Хорошая возможность для внедрения средств влияния.

15. Проводить активную и адресную пропаганду обучения пользованию компьютером и ознакомлению с идеей пожизненного обучения на используемых «рабочим классом» каналах СМИ.

Влияние: Косвенное и поначалу небольшое.

Рекомендации в части группы «коротающих дни жизни»

16. Создать специальную методику обучения пожилых людей пользованию компьютером на родном языке, с учетом их меньших способностей к учебе и запоминанию изученного, а также их обучение на основании программы, включающей несколько циклов.

Влияние: Существует, но не очень большое. Увеличение влияния требует комбинированного подхода, который был бы направлен и на преодоление других барьеров.

4. Барьер, связанный с доступом

4.1. Сущность барьера и его связь с целевыми группами

Барьер доступности в государствах с низким СВП является одним из главных препятствий для более широкого распространения пользования Интернетом. Даже многие богатые государства, и, например, ЕС видят в оказании помощи в деле преодоления этого барьера одну из главных и дающих широкий эффект возможностей для увеличения численности пользователей Интернета. Для этого используются различные рычаги экономического регулирования (например, налоговые льготы и пособия фирмам, предлагающим товары и услуги ИКТ), а также прямое политическое вмешательство в рыночные отношения (например, финансируемые государством проекты для строительства инфраструктуры телекоммуникаций, а также продажа бывших в пользовании компьютеров целевым группам по льготной цене). Для многих более бедных стран проведение подобных мер оказалось экономически не по силам, и вместо них бедные государства старались найти более дешевые решения. Одним из таких решений стало, например, развитие сети общественных Интернет-пунктов и пропаганда активного пользования ими.

В связи с ограниченностью экономических ресурсов и господствующей идеологией поддержки либеральной рыночной экономики Эстония до сих пор в своей политике в сфере ИКТ уделяла мало внимания находящимся в руках государства экономическим и политическим рычагам в целях увеличения пользования Интернетом посредством понижения препятствующих этому

барьеров. Основной стратегией, способствующей приходу людей к Интернету, было развитие сети общественных Интернет-пунктов в сотрудничестве между частным сектором и государственной властью. Так, на сегодняшний день создана покрывающая всю страну сеть общественных Интернет-пунктов при местных самоуправлениях и, прежде всего в общественных библиотеках.

В Эстонии связанный с доступом барьер обусловлен не только прямыми экономическими причинами, но во многих случаях объясняется тем, что большая часть непользователей не ходит на работу (60 процентов группы «коротая жизнь») или не связывает работу с использованием компьютера (большая часть группы «рабочего класса», а отчасти и группа «испытателей»). В то же время статистика показывает, что компьютером по преимуществу пользуются на работе и в школе. Таким образом, характерная для Эстонии структура доступа в Интернет (в школе – для школьников, на работе – для людей, работа которых требует этого; а не у себя на дому) возможно, породила ощущение, что в личных интересах людей компьютер и Интернет не нужны.

4.2. Рекомендации по преодолению барьера, связанного с доступом

Общие рекомендации в части всех групп

17. Пересмотреть находящиеся в распоряжении Правительства Республики экономические и политические средства, которые можно использовать для быстрого преодоления ценового барьера, и быстро сформировать в сотрудничестве с частным сектором соответствующую политику, имеющую четко поставленную цель. Кроме того, можно взвесить продажу или бесплатное распределение заменяемых в государственном секторе компьютеров между членами группы риска.

Рекомендации в части группы «рабочего класса»

18. Государственной власти создать в сотрудничестве с коммерческим сектором возможности для льготного приобретения компьютеров и понизить расходы на подключение к Интернету (например, отменить налог на специальные льготы при покупке домашнего компьютера у работодателя и на оплату работодателем подключения к Интернету своих работников).

Влияние: При существенном понижении цен на компьютеры и подключение к Интернету оказывается очень большое влияние. Но если параллельно не будет изменено общее отношение «компьютер/Интернет не для меня» и не будет оказана поддержка приобретению навыков пользования, то среди «рабочего класса» и «коротающих дни жизни» численность пользователей Интернета существенно не возрастет, так как пользователями находящихся дома компьютеров останутся дети. Отмена налога на специальные льготы, очевидно, обладает средним влиянием, поскольку подобные льготы со стороны работодателей в Эстонии не имеют широкого распространения.

19. Операторам телекоммуникаций провести кампанию льготного подключения к Интернету существующих компьютеров.

Влияние: Большое. У 40 процентов собственников домашних компьютеров их компьютеры не подключены к Интернету.

20. Кампания по увеличению численности домашних компьютеров

Влияние: Большое. В четвертом квартале 2001 года 156 000 жителей Эстонии в возрасте 15-74 лет, не имеющих в настоящее время дома компьютеров, намеревались приобрести его в течение ближайшего года. Основным аргументом была поддержка детей (гл. V). В то же время может возникнуть ситуация, в которой единственным пользователем компьютера станут учащиеся дети, и только в длительной перспективе можно говорить о позитивном влиянии на навыки пользования компьютером родителей.

21. Создать Интернет-пункты в местах, к которым у «рабочего класса» имеется легкий доступ, и в которых их окружают такие же как они люди, либо обеспечить в существующих в настоящее время Интернет-пунктах отдельное от более молодых пользователей время или обособленные места пользования. Особенно это касается неэстонцев (и соответствующих регионов Эстонии), ибо 50 процентов неэстонцев, не пользующихся Интернетом, особо выделили проблему доступа.

Влияние: Очень большое влияние при создании первого контакта с Интернетом и, прежде всего, в сравнении с ОИП-ами, развивающимися на базе общественных библиотек. В случае ОИП-ов, создаваемых на работе, основная тяжесть ложится на работодателей, «выигрышем» которых станет возникновение более прочной связи работника с рабочим местом, и в длительной перспективе более конкурентоспособная рабочая сила. Однако в длительной перспективе все-таки отдается предпочтение пользованию компьютером на дому.

22. Кампания информирования о существующих ОИП-ах среди русскоязычного населения.

Влияние: Распространение информации среди группы неэстонских (русскоговорящих) представителей «рабочего класса» может оказаться результативной, поскольку половина неэстонцев (49%) привели в качестве причины, по которой они не пользуются Интернетом, отсутствие доступа. Целью кампании должно стать привлечение к Интернету т.н. активного русскоязычного населения (этот этап в отношении эстоноязычного населения уже пройден) (гл. VII). В длительной перспективе целевая группа, тем не менее, предпочитает пользоваться компьютерами на дому.

Рекомендации в части группы «коротающих дни жизни»

23. Создать специализированные места доступа в т.н. местах сбора (например, в организациях по интересам) «коротающих дни жизни» и в конторах связи.

Влияние: Большое, если умелым и признаваемым учителем будут представлены конкретные услуги.

24. Разъяснительная работа в телекоммуникационных фирмах относительно предложения «коротающим дни жизни» льготных пакетов.

Влияние: Трудно прогнозируемое, вероятно, некоторое влияние будет оказано, однако реализация этого будет сопровождаться опасностью злоупотреблений в семьях, в которых вместе живут несколько поколений.

Рекомендации в части группы «испытателей»

25. Развивать сеть общественных Интернет-пунктов и попробовать найти или зарезервировать подходящее для «коротающих дни жизни» время для пользования Интернетом.

Влияние: Среднее, при создании первого контакта может быть даже большим. В то же время члены этой группы предпочитают в качестве основного места пользования компьютером дом, и пользование Интернетом в ОИП-ах является промежуточным этапом на пути к домашнему пользованию.

26. Развивать решения для обеспечения быстрого и легкого поиска информации.

Влияние: Не особенно эффективное в деле привлечения группы непользователей, однако оно способствует превращению людей, мало пользующихся Интернетом, в его более активных пользователей.

ЧАСТЬ II: ОТЧЕТЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ

V. СПЕЦИАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ Е-МОНИТОРИНГА	
Кристина Рандвер	56
1. Введение.....	56
2. Круг пользователей компьютерами в течение последних лет был относительно стабильным	57
3. Число непользователей Интернета составляет 591 000 человек.....	59
4. Число домашних компьютеров в течение последних лет быстро возросло.....	62
VI. РЕЗЮМЕ ПО ФОКУС-ГРУППАМ	
Мари Калкун	66
1. При поиске информации в личных целях Интернет не воспринимается как возможность	66
2. В плане общения самым крупным конкурентом Интернета в Эстонии является мобильный телефон	67
3. В делопроизводстве в качестве виртуального партнера видят только интернет-банк ...	67
4. Причина, по которой не пользуются Интернетом, прежде всего, заключается в отсутствии потребности	68
5. Причины ограниченного пользования Интернетом заключаются в отсутствии возможностей и навыков	68
6. Общественный Интернет-пункт связан в сознании с детьми и другими обладающими навыками людьми	69
VII. ИССЛЕДОВАНИЕ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ НЕПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА	
Мари Калкун	71
1. Введение.....	71
2. Непользователи Интернета	71
3. Хорошие качества Интернета	74
4. Какими возможностями Интернета непользователи желали бы воспользоваться?	76
5. Причины, по которым не пользуются Интернетом	78
6. Как следует подходить к «коротаящим дни жизни»?	79
7. Как привести «рабочий класс» в Интернет?	80
8. «Испытатели», весьма вероятно, сами найдут путь в Интернет	82
VIII. ВИДЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭСТОНСКИМИ ЭКСПЕРТАМИ	
Андре Крулл	83
1. Оценка общего развития	83
2. Дигитальный разрыв в Эстонии	84
3. Рекомендации	88
4. Прогноз развития Эстонии	91

V. СПЕЦИАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ Е-МОНИТОРИНГА

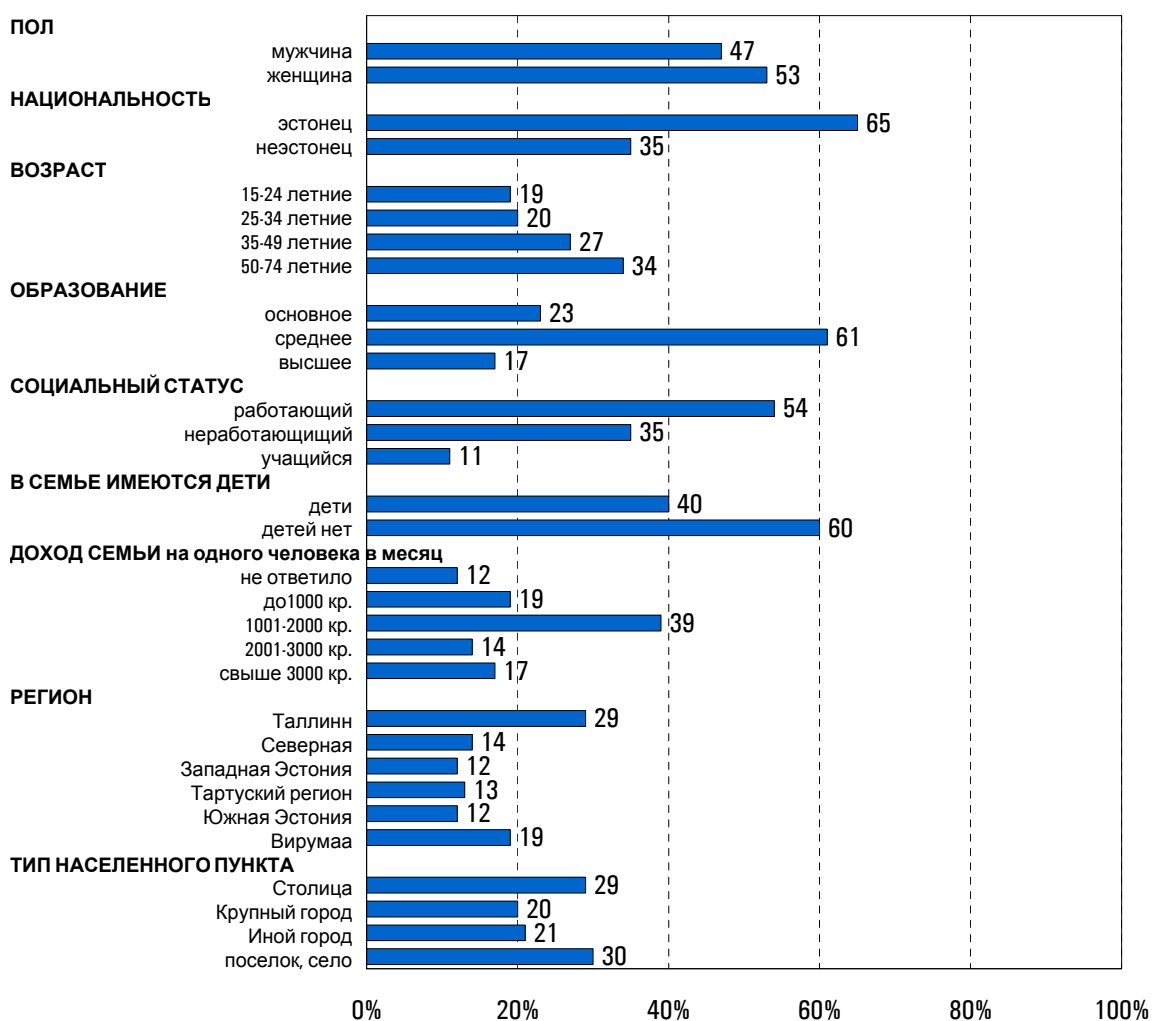
Кристина Рандвер

1. Введение

В течение пяти последних лет в Эстонии возрос круг пользователей как компьютеров, так и Интернета, однако немало и тех, кто еще не пользовался компьютером или Интернетом. Следующая глава дает представление о том, кто эти люди.

Прежде всего, приведен профиль жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет (Рисунок 1), который дает представление о структуре соответствующего населения.

Рисунок 1. Профиль жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет (%)
(Процент 15-74-летнего населения, N=1104)



2. Круг пользователей компьютерами в течение последних лет был относительно стабильным

Круг пользователей компьютером в течение последних лет был относительно стабильным. По сравнению с 1997 годом, к тем, кто в течение 6 предшествующих исследованию месяцев пользовался компьютером, прибавилось еще 13 процентов, что к концу 2001 года составило 42 процента населения Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет (Рисунок 2).

В 2000 году среди 15-74-летних жителей Эстонии было примерно равное количество пользователей компьютеров и мобильных телефонов (Рисунок 2). В 2001 году возросло число пользователей мобильных телефонов, и к концу года уже более половины населения в соответствующем возрасте пользовалось мобильными телефонами.

Численность пользователей Интернета за последние пять лет утроилась (Рисунок 2). В четвертом квартале 2001 года отправлял e-mail или пользовался иными возможностями Интернета каждый третий житель Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет в течение 6 месяцев, предшествующих исследованию. (По данным на момент августа 2002 года количество пользующихся интернетом в возрасте 15-74 года увеличилось до 39%; E-seire, июнь - август 2002, Etor). По сравнению с IV кварталом 2000 года, в прошлом году возросла и частота пользования Интернетом (Рисунок 4). Две трети людей, хотя бы один раз в жизни пользовавшихся Интернетом, пользовались Интернетом в течение недели, предшествующей исследованию.

Рисунок 2. Численность пользователей компьютеров, Интернета и мобильных телефонов (процент от 15-74-летних жителей)

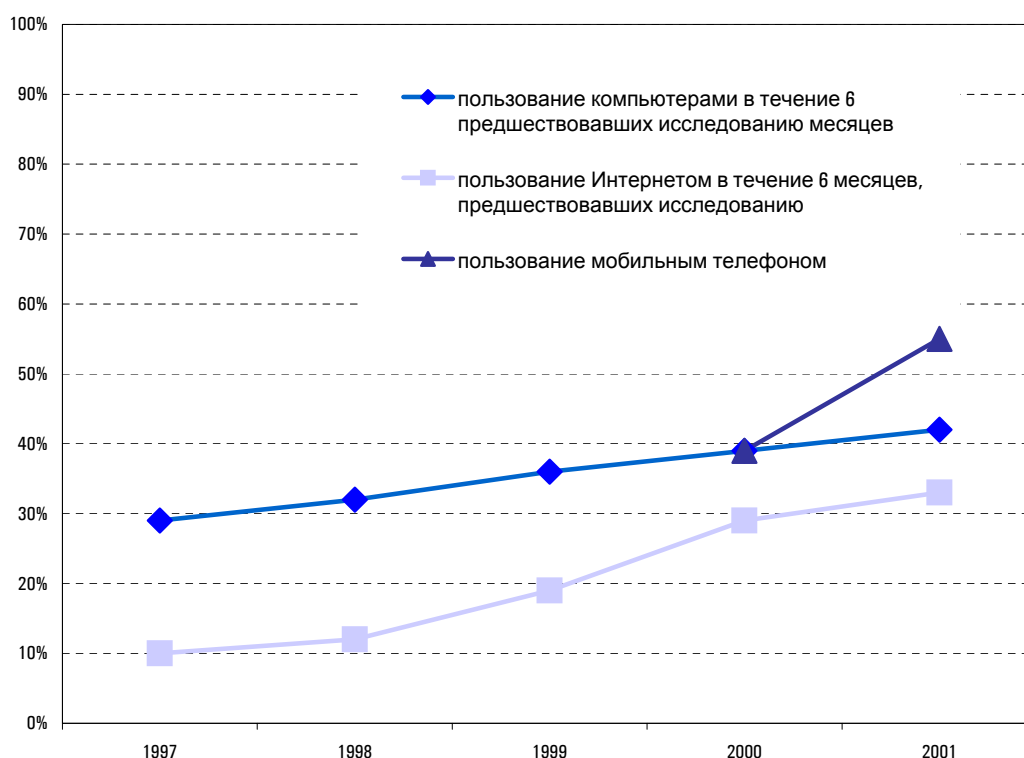
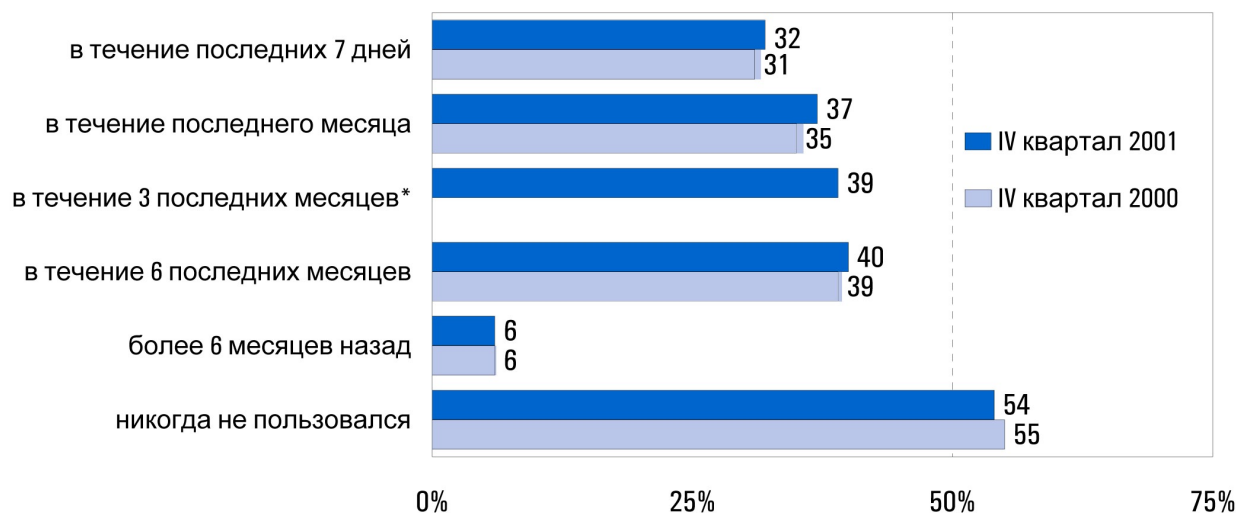
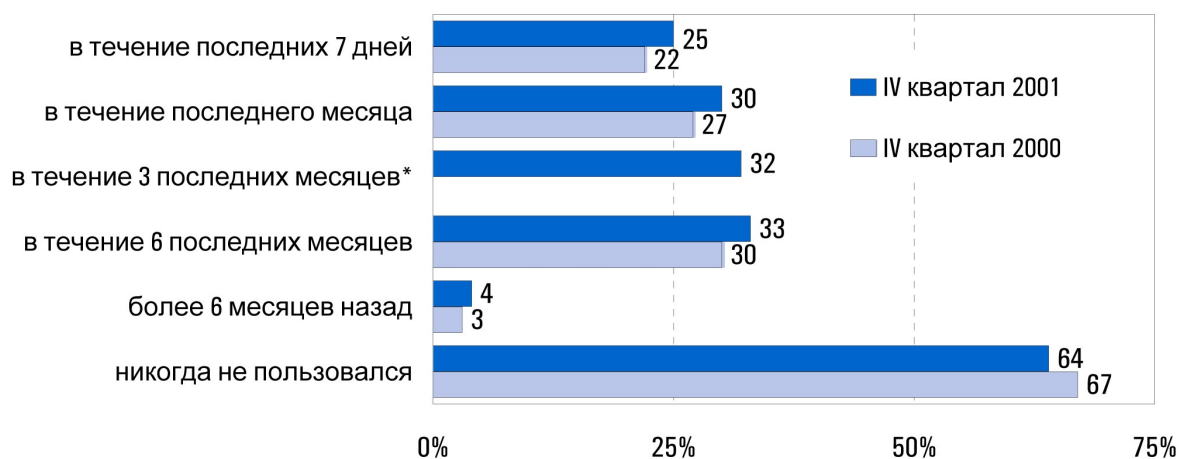


Рисунок 3. Периодичность пользования компьютером
(процент от 15-74-летних жителей)



* В IV квартале 2000 г. о пользовании компьютером за 3 месяца не спрашивали

Рисунок 4. Интенсивность пользования Компьютером
(процент от 15-74-летних жителей)



* В IV квартале 2000 г. о пользовании компьютером за 3 месяца не спрашивали

3. Число непользователей Интернета составляет 591 000 человек

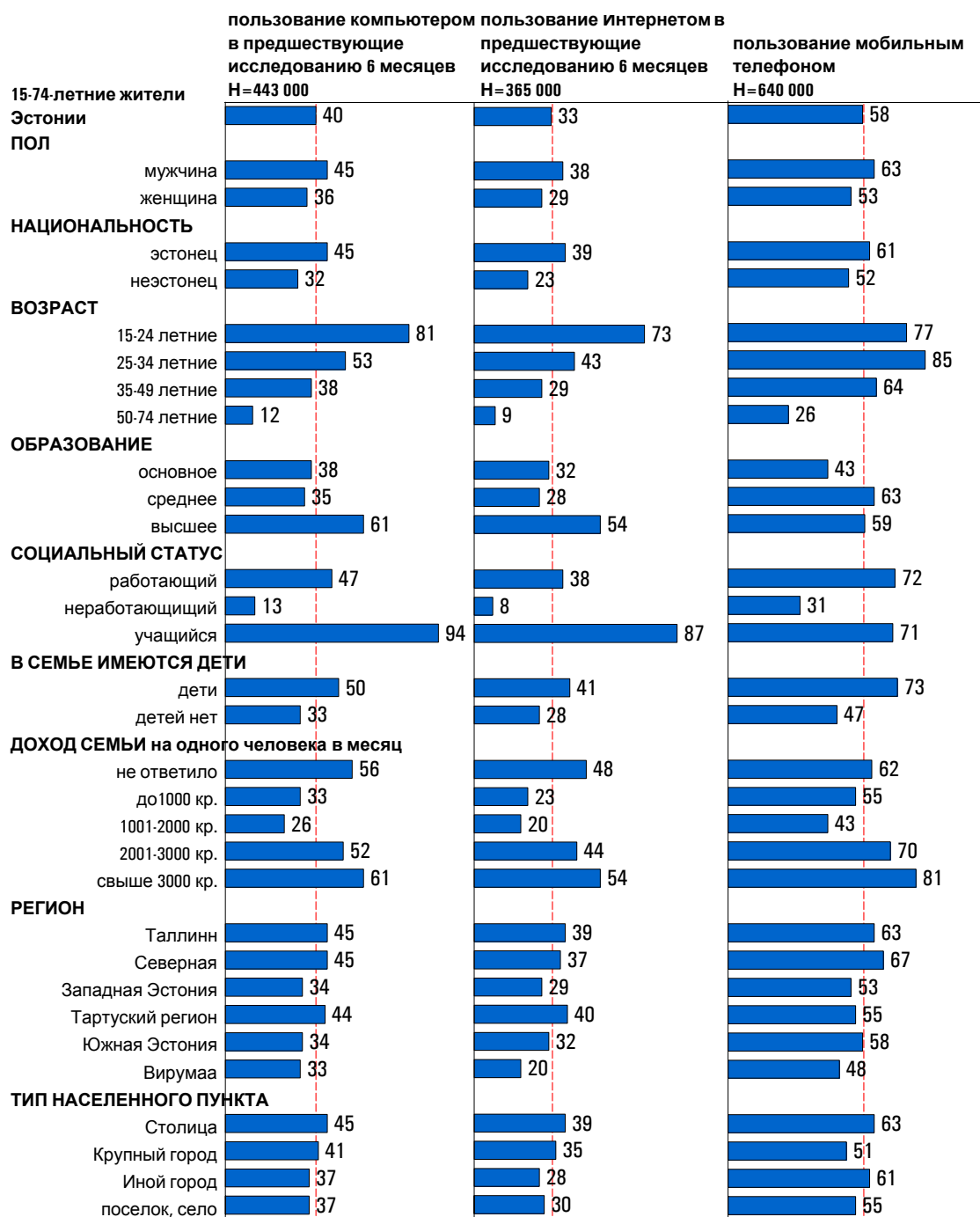
Те, кто никогда не пользовался компьютером, составляли в IV квартале 2001 года 54 процента ($\pm 2,5\%$) или около 591 000 жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет. Среди населения, не пользовавшегося компьютером, в среднем больше представителей некоренных национальностей, людей в возрасте 50-74 лет, имеющих основное или среднее образование, неработающего населения, людей с доходами ниже среднего уровня (месячный доход на члена семьи менее 2000 крон), жителей Западной и Южной Эстонии, а также Вирумаа (Рисунок 6).

Однако если сравнить население, не пользовавшееся компьютерами в IV квартале 2000 года и в IV квартале 2001 года, то можно увидеть, что круг пользователей компьютерами увеличился за счет представителей следующих целевых групп: неэстонцы, люди со средним уровнем доходов и жители Северной Эстонии

Непользователи Интернета составляют 63 процента ($\pm 2,5\%$) или примерно 700 000 жителей Эстонии в возрасте 15-74 лет (IV квартал 2001 года). При рассмотрении целевой группы, никогда не пользовавшейся Интернетом, выясняется, что практически в тех же группах, в которых было в среднем меньше пользователей компьютеров, меньше и пользователей Интернета (Рисунок 6).

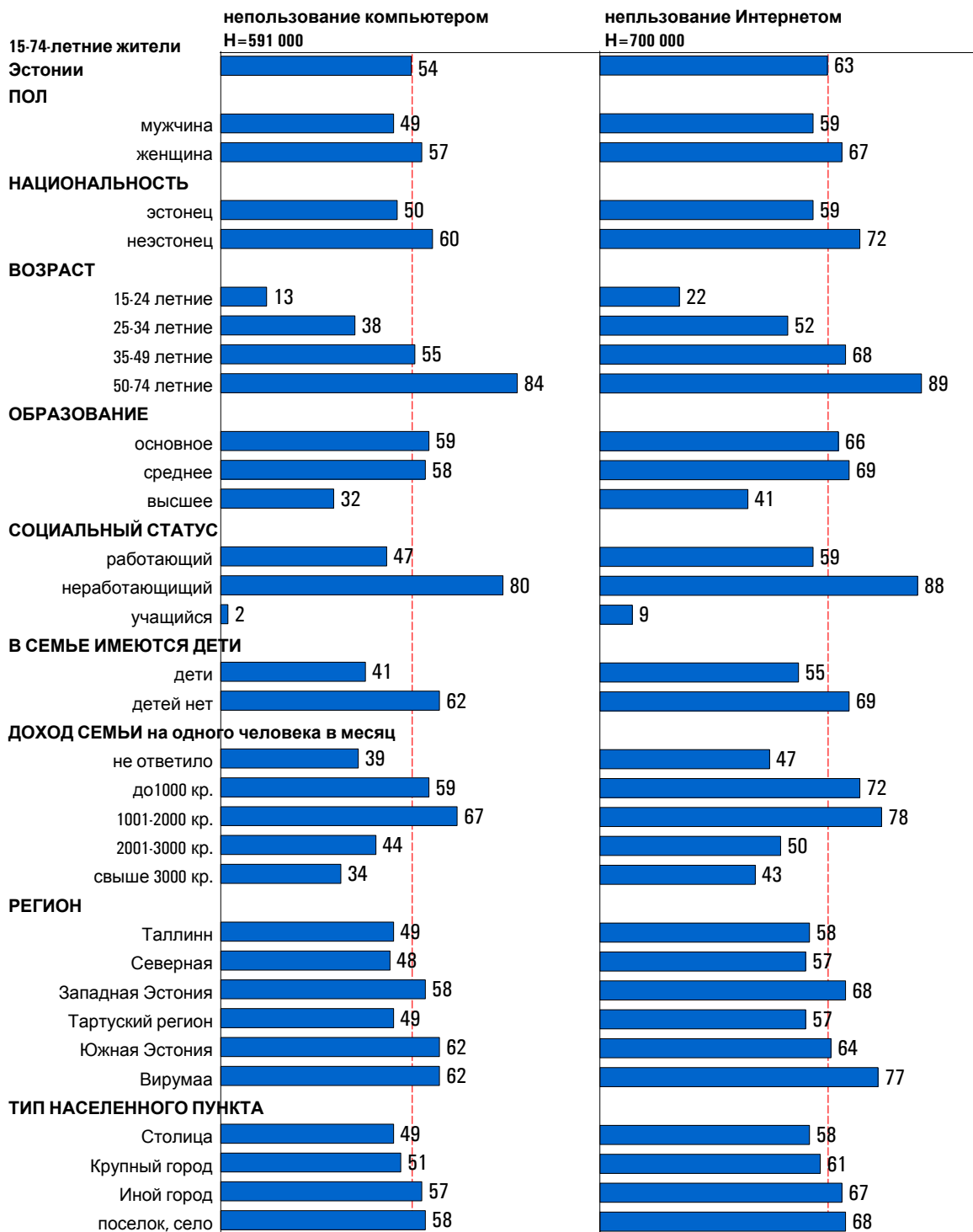
В течение 2001 года уменьшилась численность тех людей, которые, являясь пользователями компьютеров, не пользуются Интернетом. Численность пользователей Интернета возросла, прежде всего, за счет следующих целевых групп: неэстонцы, люди в возрасте от 35 до 74 лет, работающее население, люди с доходами несколько выше среднего уровня (2001-3000 крон на члена семьи в месяц), а также жители Северной Эстонии.

Рисунок 5. Пользование компьютером, Интернетом и мобильным телефоном в целевых группах*



* На графике показано, сколько представителей соответствующей демографической группы за 6 месяцев, предшествовавших исследованию пользовались компьютером, т. е. сегменты респондентов следует рассматривать по рядам. Например, 45% мужчин пользовались компьютером.

Рисунок 6. Пользование компьютером и Интернетом в целевых группах



4. Число домашних компьютеров в течение последних лет быстро возросло

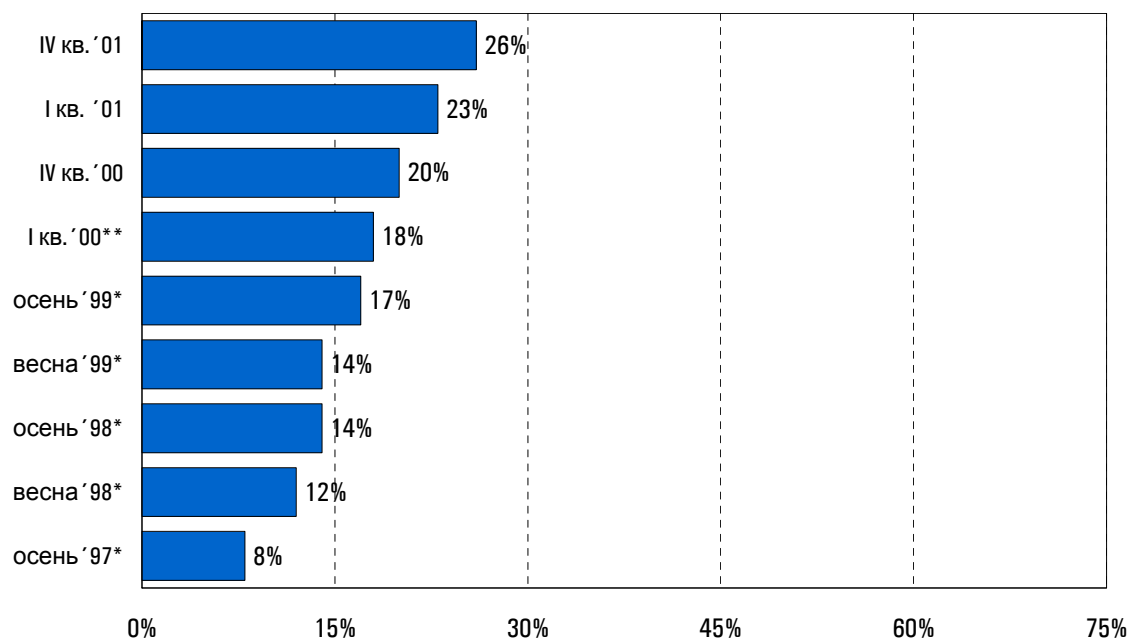
Далее рассмотрим, сколько жителей Эстонии имеют домашние компьютеры, и кем являются собственники этих компьютеров. По сравнению с 1997 годом численность владельцев домашних компьютеров увеличилась почти в три с половиной раза. В IV квартале 2001 года домашние компьютеры были дома у 26 процентов ($\pm 2,2\%$) или почти у 284 000 жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет (Рисунок 8). 52 процента жителей, которые хотя бы один раз в жизни пользовались компьютером, не имеют дома компьютеров, поэтому они вынуждены пользоваться компьютерами либо на работе, в школе, в общественных Интернет-пунктах, либо в других местах. В то же время 7 процентов жителей, имеющих домашний компьютер, сами никогда им не пользовались.

Среди собственников компьютеров в среднем больше эстонцев, мужчин, в возрасте не старше 34 лет, людей с высшим образованием, трудящихся, а также учащихся/студентов, семей с детьми, людей с доходами выше среднего уровня и жителей Таллинна и Северной Эстонии (Рисунок 8).

Намерение приобрести домашний компьютер в течение следующего после проведения исследования года в четвертом квартале 2001 года имелось у 18 процентов ($\pm 2\%$) или примерно у 199 000 жителей Эстонии в возрасте 15-74 лет (Рисунок 8).

Рисунок 7. Наличие компьютера дома

(процент 15-74-летних жителей)



* Источник: BMF Gallup Media, Eesti Meediauring

** В ходе вопроса задавались вопросы только об обладании персональным компьютером. В другие периоды спрашивали и о наличии портативного компьютера. Представлены суммированные ответы.

Купить компьютер намереваются, прежде всего, молодые (в возрасте до 49), трудящиеся жители и учащиеся/студенты, семьи с детьми и люди, имеющие доход несколько выше среднего уровня.

В четвертом квартале 2001 года среди тех, кто уже имеет дома компьютер, 15 процентов ($\pm 4\%$) составляли те, кто намеревался в следующем году купить новый компьютер. Среди жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет, не имеющих дома компьютер, планируют покупку нового компьютера 19 процентов ($\pm 2,5\%$) или примерно 156 000 человек.

Среди тех, кто впервые намеревается купить компьютер, в 2001 году произошли некоторые изменения: увеличился удельный вес неэстонцев, населения с низкими доходами и жителей столицы.

При рассмотрении намерения купить домашний компьютер в разрезе жителей в возрасте от 15 до 74 лет, пользовавшихся компьютером и не пользовавшихся им, мы видим, что намерение купить домашний компьютер среди пользователей компьютера, прежде всего, имеют люди в возрасте до 24 лет и жители небольших городов. Среди жителей, не пользовавшихся компьютером, его покупку планируют люди в возрасте от 25 до 49 лет, трудящееся население, семьи с детьми, население с более высокими доходами.

Основным побудительным мотивом покупки компьютера по-прежнему остается поддержка развития детей (Рисунок 9). Пользование Интернетом в качестве аргумента для покупки в четвертом квартале 2001 года играло гораздо более существенную роль, чем в 2000 году. В то же время этот побудительный мотив среди отраженных в исследовании занимает третье-четвертое место.

В число тех, кто в целях поддержки развития детей намеревается купить компьютер, прежде всего, входят женщины, эстонцы, 25-49-летние, со средним образованием, трудящиеся, семьи с детьми, жители городов (за исключением Таллинна) и сельских поселков.

При рассмотрении побудительного мотива приобретения домашнего компьютера людьми, пользовавшимися компьютером, и теми, кто им не пользовался, выясняется, что для пользовавшихся компьютером аргументами его покупки в более или менее равной степени являются учебная работа, домашняя контора и пользование Интернетом. Для не пользовавшихся же компьютером, таким аргументом, по преимуществу, является поддержка развития детей.

Рисунок 8. Обладание домашним компьютером и намерение его приобрести в целевых группах
(процент от соответствующей целевой группы)

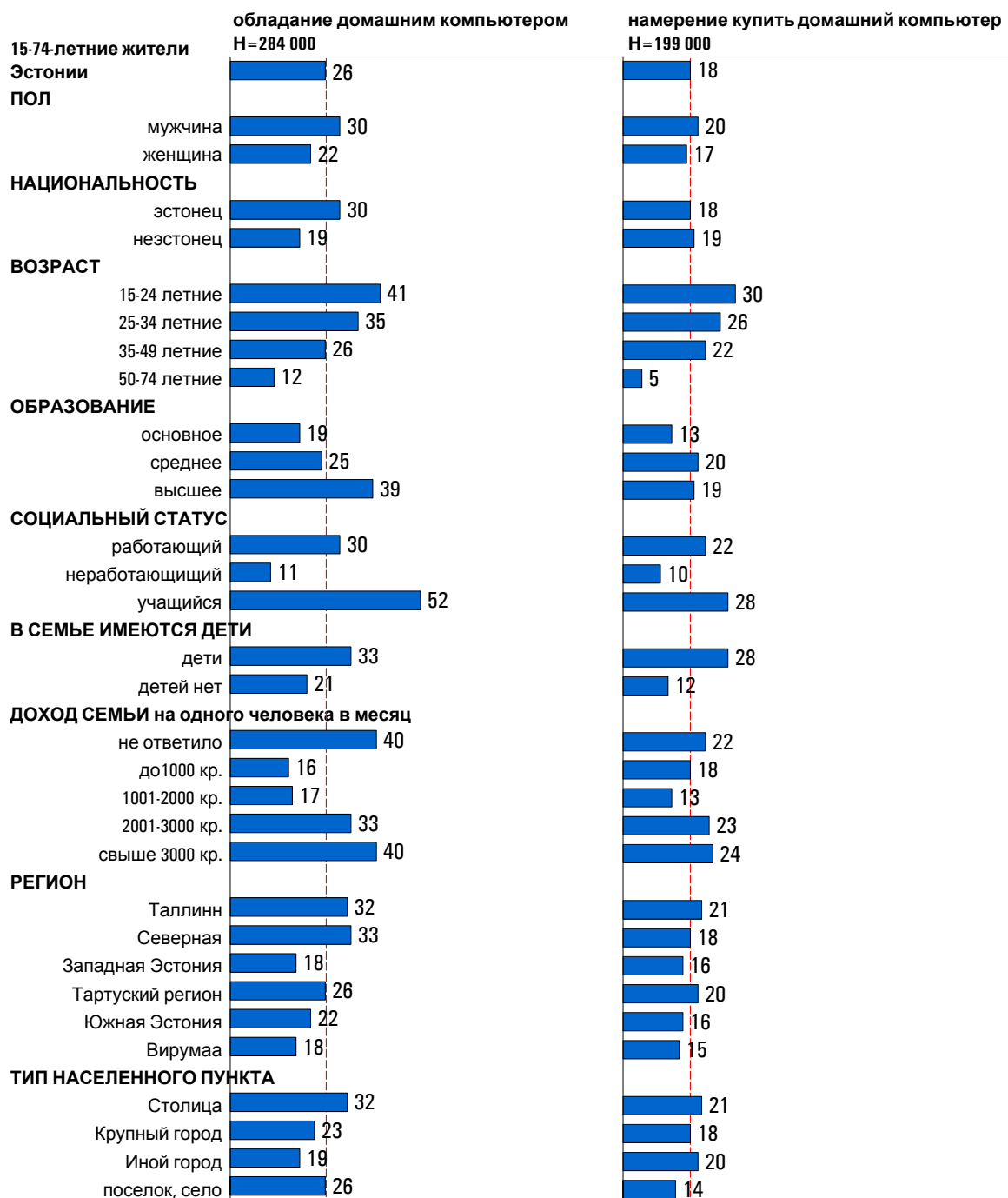
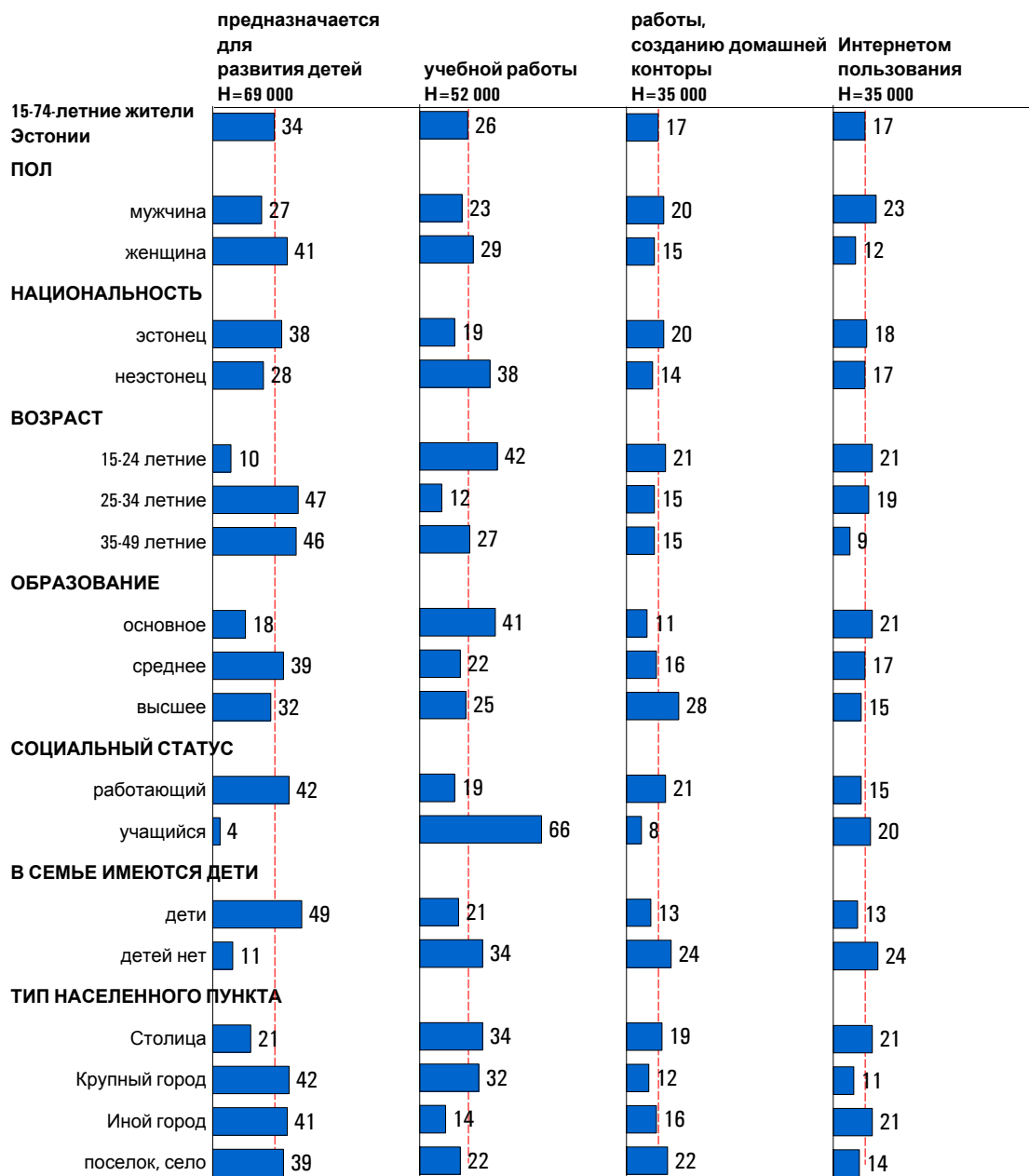


Рисунок 9. Главный побудительный мотив покупки домашнего компьютера
(процент намеревающихся купить компьютер, N=199 000)



* При интерпретации результатов необходимо учитывать большую статистическую погрешность, ибо число респондентов целевых шоуппах было невелико

** Результаты 50-74 летних и неработающих респондентов не приведены, ибо число респондентов в их сегментах было слишком мало

VI. РЕЗЮМЕ ПО ФОКУС-ГРУППАМ

Мари Калкун

Следующий сжатый анализ (полный текст отчета найдете в приложении 4) построен, опираясь, прежде всего, на предположение, что при самом общем рассмотрении Интернет может помочь людям в поиске информации, в общении и делопроизводстве. Исходя из этого, среди людей была собрана информация о том, какие потребности имеются у жителей Эстонии в настоящее время в упомянутых областях, какими средствами в настоящий момент эти потребности удовлетворяются, и что препятствует людям пользоваться Интернетом в тех же целях.

1. При поиске информации в личных целях Интернет не воспринимается как возможность

Потребность в информации признается всеми, люди хотят знать новости и другую предлагаемую СМИ информацию, желают больше знать о своих хобби и возможностях свободного времяпрепровождения. Сегодня для людей, которые не пользуются или мало пользуются Интернетом, главными средствами, предлагающими им информацию, являются каналы СМИ (телевизор, радио, газеты-журналы), телефон и другие люди (друзья, соседи, коллеги). Интернет, как одно из средств получения информации, люди, ранее не имевшие опыта пользования Интернетом, спонтанно не называли, т. е. у них в сознании не возникает связи между Интернетом и интересующей их информацией.

Вышеназванная информация касается большей частью личной жизни людей. При поиске профессиональной информации люди видят и возможности Интернета, однако большинству участников групп на работе Интернет (и компьютер) не нужен. Именно здесь можно отметить первый серьезный пробел в знаниях о предлагаемых Интернетом возможностях среди людей, не пользующихся или мало пользующихся Интернетом: *считается, что Интернет нужен по работе, в личной жизни Интернет не помощник.*

Люди знают, что Интернет необходим на работе и детям. Если сам человеку не должен на работе пользоваться Интернетом и давно вышел из детского или подросткового возраста, то он не чувствует, что и сам должен «интернетизироваться».

Для себя потребности в Интернете люди не ощущают, в то же время осознается, что те, кто не пользуется Интернетом, отличаются от других. Из-за этого начинают возникать установки, которыми люди стараются оправдать свою отстраненность от Интернета: дети из-за этого больше не умеют читать, некоторые взрослые все время сидят за компьютером, не знают, что происходит в реальной жизни.

Причина подобной ситуации кроется и в специфически присущей Эстонии структуре пользования Интернетом: больше всего Интернетом пользуются в школе и на работе, а не дома, как в большинстве других государств (Emor, 2002 г.).

2. В плане общения самым крупным конкурентом Интернета в Эстонии является мобильный телефон

Как в рассуждениях о поиске информации, так и в разговоре об общении Интернет спонтанно не упоминался. Прежде всего, в качестве самой быстрой возможности вступить в контакт с людьми и передать приходящие в ходе беседы мысли и вопросы, упоминается телефон. Было упомянуто написание писем, а также возможность сделать личный визит, наиболее существенной из этих возможностей является настольный телефон, а самой существенной – мобильный телефон с возможностью отправки сообщений.

В мобильном телефоне люди видят много положительных качеств, облегчающих общение, (быстрый контакт, хорошая связь), но еще более существенным преимуществом мобильного телефона по сравнению с Интернетом является приобретение пользовательских навыков. Мобильный телефон имеет программное обеспечение на эстонском языке, его можно носить с собой и всегда осваивать в нем что-то еще; если телефон испортится из-за неправильного пользования, починить его дешевле, чем компьютер.

Причиной, по которой люди видят преимущества мобильного телефона, несомненно, является и интенсивное приобретение мобильных телефонов, происходившее в Эстонии в 2000 и 2001 годах (гл. V), а побудительным мотивом – конкуренция цен между пакетами услуг.

3. В делопроизводстве в качестве виртуального партнера видят только Интернет-банк

Те, кто не пользуется или мало пользуется Интернетом, знают, что Интернет используется для поиска информации, общения, развлечения и многого другого. Очень хорошо осведомлены и о том, что через Интернет можно платить налоги, пользоваться банком. Однако спонтанно не был назван поиск информации о времени работы учреждений, распечатка бланков или какая-либо иная услуга, предлагаемая государственным сектором в Интернете.

С одной стороны, это может означать, что люди не осведомлены об услугах государственного сектора в Интернете. С другой стороны это может означать, что хождение по инстанциям с документами, по мнению людей, является неизбежностью. С третьей стороны, люди редко соприкасаются с услугами государственного сектора и поэтому услуги государственного сектора – скорее явление, сопутствующее Интернету, а не описывающее его основную сущность.

В случае ведения различных дел для участников групп самым неприятным были большие затраты времени, следовательно, Интернет должен предлагать поддержку именно в целях экономии времени. Однако здесь необходимо отметить, что люди с небольшим опытом пользования Интернетом, которые пытались вести дела с его помощью, не видят в Интернете выигрыш во времени, поскольку нередко в соответствующем учреждении приходится все переделывать заново. Причина тому заключается либо в неправильном понимании пользователем, либо в некорректности учреждения при представлении требований.

Людям мешают при получении услуг также неподходящее время работы и плохие возможности парковки. И здесь Интернет непременно может стать опорой, но до процедурных аргументов человек должен быть убежден, что он получит в Интернете услугу точно такого же качества, что и при обращении по телефону, ибо при личном визите в учреждение. Пока дела обстоят иначе.

Проведенные среди жителей Эстонии количественные исследования в то же время показывают, что среди населения существует готовность пользоваться услугами государственного сектора в Интернете. (Emor, 2002b).

4. Причина, по которой не пользуются Интернетом, прежде всего, заключается в отсутствии потребности

Изложенное выше указывает, прежде всего, на отсутствие потребности в пользовании Интернетом. В меньшей степени причиной является сам Интернет или качество предлагаемых посредством Интернета услуг.

Одну часть участников дискуссий можно определить как группу, которая не почувствовала необходимости пользоваться Интернетом в личных интересах. В этой группе есть люди, для которых информирование о возможностях может вскоре привести к ощущению такой потребности, хотя наверняка существует и группа, которая «откажется от Интернета». Это те люди, которые либо ни в коем случае не хотят менять привычную жизнь, либо те, которым гордость не позволяет заняться тем, чего они не знают, и чего они не умеют.

5. Причины ограниченного пользования Интернетом заключаются в отсутствии возможностей и навыков

Вторая часть участников дискуссий в большей или меньшей степени заинтересована в Интернете и его возможностях, здесь основными препятствиями являются недостаточные навыки и отсутствие возможностей пользоваться Интернетом. Навыки и возможности пользования Интернетом тесно связаны между собой, к этой зависимости присоединяется и третья участвующая сторона – общественный Интернет-пункт.

Пользование Интернетом не считается простым делом, люди верят, что мобильным телефоном пользоваться проще. Самыми большими трудностями при пользовании Интернетом являются иностранный язык (прежде всего в виде пользовательского интерфейса, но также в смысле информации, особенно для неэстонцев), а также трудно запоминающаяся логика пользования. К этому добавляется страх: если что-то будет сделано неправильно, испортится вся машина или получится нежелательный результат (не достигнут цели из-за сложности всего предприятия или, например, в случае денежного перевода, сделают какое-то движение, в результате которого потеряют свои деньги).

Но самым существенным моментом можно назвать трудно запоминающуюся логику пользования. Пользоваться компьютером и Интернетом, естественно, непросто для пожилых людей, которые быстро забывают новую информацию, однако пользование компьютером и Интернетом – не такое простое дело и для молодых людей. В группе было несколько участников, не достигших 30-летнего возраста, которые признались, что они не любят компьютер, поскольку не могут с ним справиться.

Прежде всего, люди, имеющие небольшой опыт пользования (в сравнении с непользователями) привели существенное обстоятельство: в случае компьютера и Интернета очень важно, чтобы была постоянная возможность пользоваться компьютером и Интернетом, чтобы постепенно самостоятельно пополнять свои знания, иначе все забудется. Именно в этом для многих и кроется причина, по которой они больше не пользуются Интернетом: подключение к Интернету должно быть дома. Дома можно потихоньку самостоятельно обучаться.

6. Общественный Интернет-пункт связан в сознании с детьми и другими обладающими навыками людьми

Компьютер и подключение к Интернету большей частью отсутствуют дома у людей по финансовым причинам. Чтобы все-таки предоставить людям возможность пользоваться Интернетом, проведена в жизнь Программа общественных Интернет-пунктов (ОИП). О возможностях ОИП мы упоминали и в группах, после этого выяснилось наличие нескольких барьеров, которые препятствуют людям приобретать и закреплять навыки пользования Интернетом. Прежде всего, чувство неуверенности, которое возникает в обществе, где другие, вероятно, умеют пользоваться Интернетом. Люди уверены, что ОИП-ы посещаются молодежью, которая быстро и без труда справляется со всем, и взрослым людям неловко и неприятно демонстрировать свою беспомощность. Особенно если за одним из не умеющих или обладающим недостаточными навыками человеком выстроится очередь тех, у кого наверняка имеется большой опыт. Из-за этих страхов появляется желание иметь компьютер и Интернет дома, где кто-

то, не порицающий тебя, даст при необходимости добрый совет. Еще одна причина, по которой люди хотят иметь дома компьютер состоит в том, что они «просто не любят бывать в общественных местах».

По различным причинам можно предположить, что те, кто не пользуется компьютером и Интернетом, а также люди с небольшим опытом пользования, ощущают определенное социальное давление: «все в Эстонии умеют пользоваться Интернетом», и к этому они вынуждены прибавлять «только я не умею». Хотя исследования пользователей Интернета говорят о другом (в IV квартале 2001 года 33 процента жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет пользовались Интернетом в течение последних 6 месяцев), необходимо учитывать эти страхи при общении с теми, кто не пользуется, и теми, кто мало пользуется Интернетом.

VII. ИССЛЕДОВАНИЕ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ НЕПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА

Mari Kalkun

1. Введение

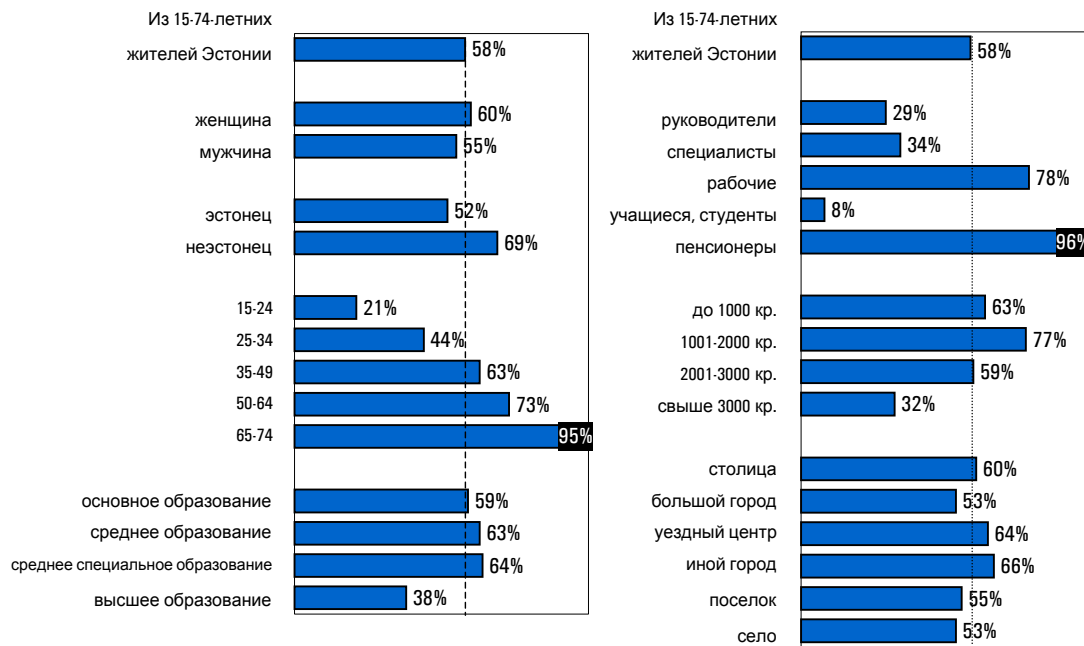
Целью следующей части является представление количественного исследования жителей Эстонии, которые активно не пользуются Интернетом. Поищем ответы на вопросы: можем ли мы выделить среди непользователей Интернета сегменты, различающиеся своими ценностными ориентациями? Если да, то каковы особенности этих сегментов? Каково сейчас их отношение к Интернету и его возможностям? Какие барьеры связаны с использованием Интернетом? Что может быть потенциальным мотиватором пользования Интернетом?

На протяжении всей нижеследующей части непользователями будут считаться люди, которые никогда не пользовались Интернетом. Мы опираемся на проведенное в феврале 2002 года Исследование-RISC ценностных ориентаций жителей Эстонии. В рамках исследования были опрошены 1000 постоянных жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет. В соответствии с этим исследованием в феврале 2002 года в Эстонии люди, которые в течение последних 6 месяцев не пользовались Интернетом, составляли 58 процентов населения (оценочно 607 000 человек) (этот результат нельзя сравнивать с результатами е-мониторинга E-mor, поскольку методика исследования несколько отличается).

2. Непользователи Интернета

Опираясь как на анализ е-мониторинга, так и на исследование RISC, мы видим, что по Эстонии непользователей Интернета в среднем (58%) больше среди неэстонцев (Рисунок 1). Рассматривая социальный статус людей, мы видим, что непользователей Интернета особенно много среди пенсионеров (96%) и т.н. «рабочего класса» (неквалифицированные и квалифицированные рабочие) (78%).

Рисунок 1. Непользователи Интернета среди жителей Эстонии в возрасте от 15 до 74 лет



На шкале ценностных ориентаций в системе RISC (см Рисунок 2, т.н. черепаха RISC) рассмотрим группы, к которым относится 10 и более процентов непользователей Интернета (группы 1-Исследователи, 3F-Искатели, 3S-Высоко энергичные искатели удовольствий, 5S-Жадные потребители и 2S-Дарящие заботу). Группы, которые расположены поблизости одна от другой, характеризует более сходный образ мыслей и мирозерцания. На основании такого способа мирозерцания мы можем разбить указанные пять групп, в свою очередь, еще на 3 подгруппы, которые в ходе нижеследующего анализа рассмотрим отдельно.

Рисунок 2. Непользователи Интернета в пространстве ценностей RISC
(% непользователей входящих в соответствующую группу, n=570)



Основа сегментирования RISC:

Вертикальная ось: отношение к переменам – верхняя точка оси обозначает развитие и рост, нижняя точка – стремление к стабильности

Горизонтальная ось: отношение к жизни – правая точка оси обозначает наслаждение, а левая – ответственность

Пространственная ось: адаптация к переменам – выступающие вперед пространства ось обозначают гибкую/быструю приспособляемость к переменам, представители групп, остающиеся внутри пространства, нуждаются больше в рамках и структуре, т.е. адаптация происходит медленнее

Слева от системы осей выделяется группа 2S-Дарящие заботу, которые составляют 14% от непользователей Интернета; относительно сходное с Дарящими заботу представление о мире имеют люди, входящие в группы 4S-Закоренелые традиционалисты и 6-Борющиеся за выживание. Поэтому в дальнейшем будем рассматривать эти группы вместе, обозначив их как **«коротающие дни жизни»**¹¹. «Коротающие дни жизни» образуют **28 процентов** всех непользователей Интернета.

Справа выделяются группы 3S-Высоко энергичные искатели удовольствий и 5S-Жадные потребители, в совокупности составляющие **27 процентов** всех непользователей Интернета. И эти две группы из-за их весьма сходного мира ценностей можно рассматривать вместе, назовем их в целях последующего анализа **«рабочим классом»**¹².

Относительно много непользователей Интернета находятся в группах 1-Исследователи и 3F-Искатели, составляющие в совокупности **20 процентов** непользователей Интернета, так как у них весьма схожий набор ценностей, рассмотрим и их далее вместе, назвав их **«испытателями»**¹³.

Этими тремя группами мы охватили 75 процентов непользователей Интернета, остальные 25 процентов останутся не описанными таким путем. Это группы 2F-Нравственные наставники, 5F – Карьеристы и 4F-Опекуны. Расположение на третьей т.н. оси гибкости RISC со стороны гибкости (выделяющиеся вперед группы, с расширением "F") показывает, что представители этих

¹¹ Группа названа «коротающие дни жизни», поскольку в ней доля пожилых людей превышает средний уровень, название в то же время выражает образ мыслей входящих в группу людей – от жизни больше не ждут новых вызовов.

¹² Группа названа «рабочим классом», поскольку в ней выше среднего уровня доля квалифицированных и неквалифицированных рабочих, для группы характерно придерживаться привычной жизни и видов деятельности.

¹³ Группа названа «испытателями», поскольку отнесенных к ней людей характеризует желание попробовать все новое.

Все приведенные наименования являются условными, и выбраны, исходя из характеризующего группы образа мыслей.

групп приспособляются к новым и различным ситуациям относительно лучше, чем люди, находящиеся на стороне т.н. структуры (расположенные внутри группы, с расширением "S"). Они относительно меньше отступают от различных барьеров, веря, что из каждой ситуации можно найти выход. Среди людей с более гибким отношением к жизни непользователи Интернета на среднем уровне или ниже среднего, т.е. люди в этих группах не нуждаются в существенной помощи со стороны для того, чтобы войти в Интернет. С течением времени и развитием общества находящиеся в пространстве RISC со стороны гибкости группы не должны оказаться проблемными в части пользования Интернетом для эстонского общества. Однако непользователей Интернета особенно много среди людей, расположенных со стороны структуры, для которых важно, чтобы в жизни господствовал порядок и рамки, чтобы кто-то сказал, как и что надо делать. Относительно большое число непользователей Интернета именно в этих группах объясняется тем, что люди, ценящие структуру, склонны относительно чаще сдаваться, если на жизненном пути встречаются различные препятствия. Они больше ценят жизнь, круг людей и деятельность, которые им уже известны.

Перед резюме, в котором отдельно рассматриваются три группы, бросим мимолетный взгляд на то, какие хорошие качества непользователи Интернета вообще видят в Интернете, какими возможностями Интернета они хотели бы сами пользоваться, и как они объясняют то, почему они не пользовались Интернетом.

3. Хорошие качества Интернета

52 всех непользователей Интернета не находят в Интернете ни одного хорошего качества (Рисунок 3, респондентов попросили из 8 предложенных вариантов выбрать те, которые, по их мнению, являются хорошими качествами Интернета, имелся и вариант ответа «ни одно из вышеприведенных»).

Рисунок 3. Хорошие качества Интернета (% непользователей, n=570)

Результат, согласно которому половина непользователей Интернета не видит наличия у Интернета хороших качеств, очень важен, показывая, что для большей части непользователей Интернета «Интернет» является очень далекой темой. Результат сравним с ответами, полученными в фокус-группах «у меня ничего не ассоциируется с Интернетом». И здесь вновь можно привести вывод, приведенный в фокус-группах: с такими людьми не стоит начинать общение со слова «Интернет».

В социально-демографическом плане больше всего от других отличаются пенсионеры, 69 процентов которых не видит в Интернете ни одного хорошего качества. Хорошие качества в Интернете скорее находят мужчины и жители Эстонии в возрасте не старше 49 лет. Но и в этих группах примерно 40 процентов составляют те, кто не находит в Интернете ни одного хорошего качества.

«В рамках RISC есть люди, которые не находят у Интернета ни одного хорошего качества, их больше среди «короткоживущих дни жизни», так сказать, с левой стороны от системы координат, в то же время от средних показателей не отличается и «рабочий класс». Более оптимистичное отношение присуще «испытателям», которых характеризует большая открытость и готовность попробовать все новое.

Среди упомянутых хороших качеств Интернета доминирует, прежде всего, то, что связано с поиском информации. В среднем 40 процентов непользователей Интернета находят, что Интернет хорош потому, что позволяет открыть доступ к большему массиву информации. С информацией связаны и «удобство поиска информации, не выходя из дому» (23%), а также «возможность исследовать и открывать все, что представляет интерес» (19%). К результату, что людей привлекает в Интернете именно связанное с информацией, мы пришли и при проведении интервью методом фокус-групп.

За информацией следует тема общения (аналогично фокус-группам), а за ними следуют другие возможности Интернета (пользование услугами, торговля).

С точки зрения RISC выделяются «испытатели» – они составляют примерно 20 процентов непользователей Интернета, которые чаще других находят позитивные стороны Интернета: исследовать и открывать все, что представляет интерес, удобство поиска необходимой информации не выходя из дому, возможность общения, т. е. эта группа легче активируется, поскольку она сама в отношении Интернета относительно более открыта.

От других еще отличается группа 2S-Дарящие заботу, которые чаще других упоминают о возможности исследовать и открывать все, что представляется интересным и общение – возможность поддерживать контакты между людьми в любом месте и в любое время. Эту группу характеризует потребность быть в контакте с различными поколениями и сохранять хорошие связи между людьми. Интернет мог бы стать для них одним из возможных посредников.

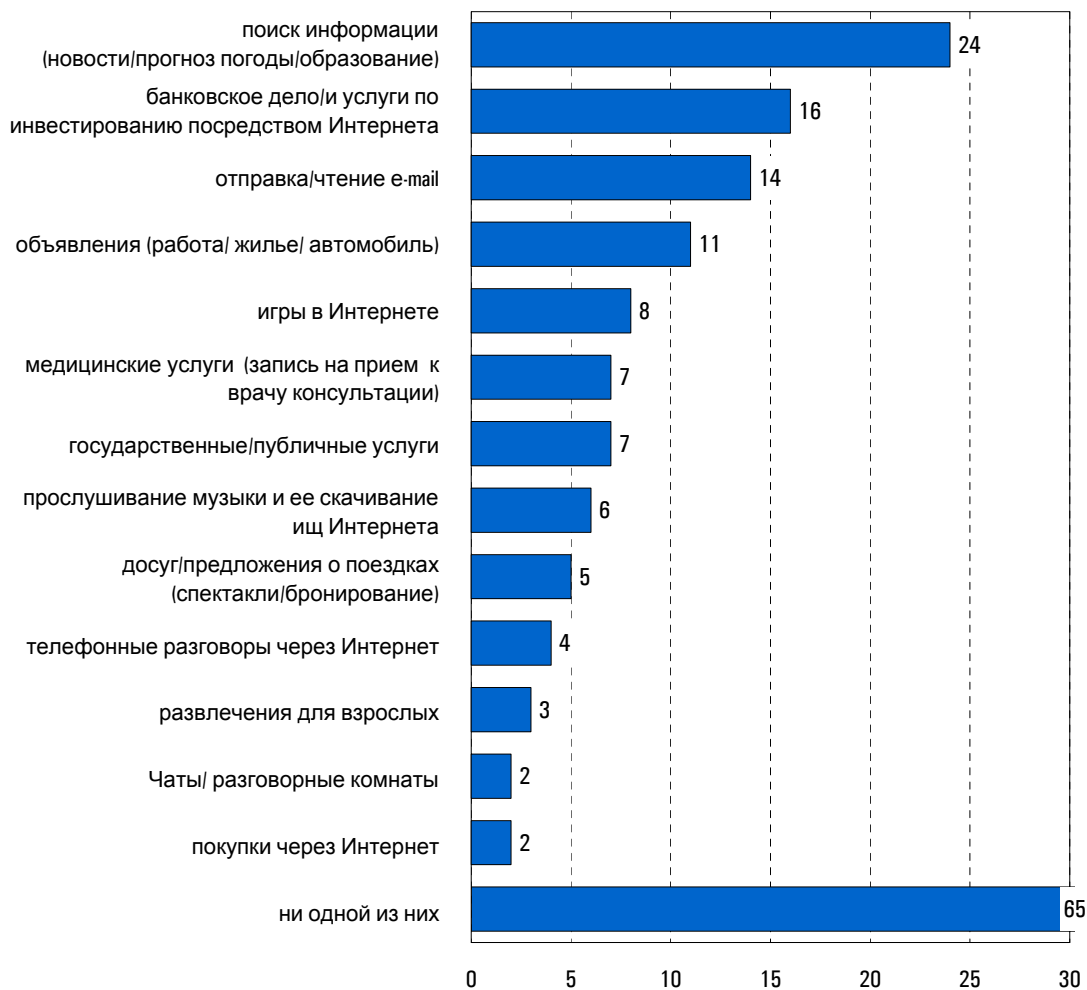
Предпочтения «рабочего класса» существенно не отличаются от других групп, т.е. люди в этой группе ценят в Интернете, прежде всего то, что связано с информацией, однако примерно половина из них вообще не видит в Интернете хороших качеств.

4. Какими возможностями Интернета непользователи желали бы воспользоваться?

65 процентов непользователей Интернета не желает воспользоваться ни одной из 13 приведенных возможностей Интернета (Рисунок 4). Можно сделать вывод, что путь к возникновению у этих людей желания пользоваться Интернетом очень длинный, поскольку, прежде всего, необходимо пробудить интерес к Интернету. Хорошие качества Интернета упомянуты 48 процентами непользователей Интернета, сами хотят что-то предпринять в Интернете 35 процентов непользователей Интернета. Эти результаты показывают, что в Эстонии имеется примерно 13 процентов непользователей Интернета, которые хотя и могут назвать хорошие качества Интернета, но с собой Интернет не связывают.

Лишь вслед за интересом появляется желание что-то лично попробовать, и вместе с этим проявляется в большей мере готовность преодолеть препятствия, вытекающие из пользования компьютером.

Рисунок 4. Потенциальные сферы использования Интернета
(% непользователями, n=570)



Как и при упоминании хороших сторон Интернета, здесь также выделяются пенсионеры, 84 процента которых не видят ни одной привлекательной возможности пользования Интернетом. В системе RISC в среднем реже имеется желание «коротаяющих дни жизни» что-то делать в Интернете.

5. Причины, по которым не пользуются Интернетом

Мы попросили респондентов привести две причины, по которым они не пользуются Интернетом, здесь мы видим существенные отличия между эстонцами и неэстонцами (Рисунок 5). Среди неэстонцев (49%) привели в качестве причины отсутствие доступа. Эстонцы чаще всего упоминали отсутствие потребности (47%). Этот результат показывает принципиальное отличие в отношении: за чаще упоминавшимся неэстонцами отсутствием доступа можно увидеть определенную потребность в использовании Интернетом.

Рисунок 5. Причины, по которым не пользуются Интернетом
(процент непользователей, n=570)



А эстонцы четко говорят, что они не испытывают потребности. На основании их ответов можно сделать вывод, что готовность неэстонцев пользоваться Интернетом в целом больше, чем у эстонцев. Этот результат подтверждают и дискуссии, проведенные в фокус-группах, в которых неэстонцы продемонстрировали в отношении Интернета гораздо больший энтузиазм, чем эстонцы, и очень часто говорили о том, что при наличии возможности начали бы пользоваться Интернетом. Однако в случае неэстонцев следует иметь в виду, что среди них в Эстонии в среднем больше непользователей Интернета, в то время как более активная часть эстонцев уже пользуется Интернетом, более активные неэстонцы, возможно, еще не стали пользователями Интернета. Естественно, и у неэстонцев существует несколько барьеров, которые тормозят скорость их присоединения к кругу пользователей Интернета. Помимо экономических препятствий, неэстонцы в возрасте старше 30 лет не любят (подобно эстонцам) находиться в общественных помещениях и констатировать свою беспомощность рядом с компетентной молодежью.

6. Как следует подходить к «коротающим дни жизни»?

«Коротающих дни жизни» (28 процентов непользователей Интернета, 22 процента населения) в социально-демографическом плане характеризует, прежде всего, пожилой возраст – примерно 60 процентов представителей этой группы старше 50 лет (сравнимо с людьми, участвовавшими в фокус-группе в Сымеру).

Эти люди испытывают относительно небольшой интерес к тому, что происходит за пределами их личной жизни. К личной жизни относится сравнительно небольшая семья (одинокий человек или с партнером), дети у большинства из них живут отдельно. Эта группа уже (больше) не мечтает ни о чем особенном, и не ощущает потребностей в достижении каких-либо целей в жизни. Ее участники ценят принадлежность к общине и спокойную жизнь. В отличие от остального населения Эстонии «коротающие дни жизни» очень сильно акцептируют силу и порядок.

Связь «коротающих дни жизни» с Интернетом или компьютером очень слаба, в фокус-группах прозвучали ответы «мне его не надо. Внучка играет с ним»; «у кого такая работа»; «в семьях помоложе, почему бы и нет». Эта группа явно видит в компьютерах и Интернете нечто не касающееся их жизни, эти люди не испытывают никакой потребности пользоваться компьютером и Интернетом.

На основании фокус-групп и ценностных ориентаций можно предположить, что, скорее всего, у «коротающих дни жизни» может существовать интерес к разного рода информации: у мужчин – к новостями и сведениям, которые нельзя получить в другом месте, у женщин – к информации, касающейся садоводства и домоводства. Определенный потенциал имеется также у чтения прессы в Интернете, хотя у «коротающих дни жизни» круг источников получения информации уже четко сформировался (радио, телевидение, люди), и новым каналом относительно трудно конкурировать. Как указано в части 3, здесь выделяется группа 2S-Дарящие заботу, для которых Интернет может быть привлекателен и как средство общения, предоставляя возможность для связи между различными поколениями.

Преодолеть отсутствие интереса, наверняка труднее всего, а возникший интерес весьма скоро может пропасть из-за выявляющихся препятствий, прежде всего, это языковая проблема, связанная с необходимостью справиться с интерфейсом компьютера, а также относительно плохая память для того, чтобы запомнить, как и в какой последовательности можно до чего-то добраться. Психологическим препятствием может быть нежелательность продемонстрировать свою неспособность справиться с чем-то.

7. Как привести «рабочий класс» в Интернет?

В группах 3S-Высоко энергичные искатели удовольствий и 5S-Жадные потребители доля рабочих выше среднего – 39 процентов (в среднем по Эстонии 22 процента). «Рабочий класс» (27 процентов непользователей Интернета, 25 процентов населения) ценит привычный ритм жизни, по преимуществу они заняты трудом неквалифицированных или квалифицированных рабочих (например, продавец, сварщик, слесарь) т. е., как правило, без компьютера, после работы отправляются домой и занимаются домашними делами (как правило, семейные люди). В выходные дни много смотрят телевизор (45 процентов смотрят в выходные дни телевизор по 5 и более часов в день, в Эстонии в среднем 31 процент таких людей). Свою привычную жизнь они с радостью менять не станут.

Отношение к компьютеру и Интернету у «рабочего класса» на уровне среднего непользователя Интернета. Интерес проявляется тоже весьма на среднем уровне, т. е. прежде всего его может привлечь чем-либо, связанным с информацией.

Какие барьеры могут стать препятствием при пользовании компьютером и Интернетом? Опираясь как на ценностные ориентации, так и на интервью фокус-групп, можно выделить психологические, экономические барьеры, а также барьеры, связанные с навыками. Экономические барьеры выделяются четче всего: доходы «рабочего» на члена семьи не ниже, но и не выше средних по Эстонии, однако поскольку речь идет о семьях с детьми, большая часть денег затрачивается на потребности первой необходимости.

Под связанными с навыками препятствиями следует понимать, с одной стороны, отсутствие реальных навыков работы с компьютером и нередко также слабое знание иностранного языка. А с другой стороны, логика обучения людей с основным, средним или средним специальным образованием отличается от логики обучения людей с высшим образованием (только 8 процентов «рабочего класса» имеет высшее образование, в то время как в среднем по Эстонии эта цифра достигает 18 процентов). «Рабочий класс» не привык проходить дополнительное обучение – 91 процент из этой группы не посещал обучение для взрослых (в среднем по Эстонии 66 процентов), т. е. он не имеет представления о том, что после школьной скамьи необходимо чему-то дополнительно учиться. Кроме того, он нуждается в очень четких указаниях и направлении, как что-то делать, в то время как люди с более гибким отношением к жизни сами заняты поиском решений. Для «рабочего класса» скорее характерно возникновение страха в неопределенной ситуации: а вдруг что-то сломаю (чужой компьютер) или сделаю что-то неправильно (например, перечислю свои деньги через Интернет не туда, куда надо).

Под психологическими барьерами имеются в виду социальные и психологические барьеры, вытекающие из стиля жизни и ценностных ориентаций. Стиль жизни «рабочего класса» можно назвать относительно рутинным (работа, дом и друзья), спонтанные посещения Интернета после работы очень трудно увязать с этой рутинной. Интернет должен прийти в жизнь «рабочего класса» посредством работы, дома или друзей. Общественному пользованию Интернетом помимо выхода за пределы рутины имеется и другое препятствие – «рабочий класс» не хочет выглядеть в глазах других людей беспомощным. Цени иерархию и считая, что они старше и умнее других людей, посещающих общественные Интернет-пункты, «рабочий класс» противится визиту в Интернет-пункт, чтобы не разрушать созданный им собственный образ. То же препятствие может проявиться даже дома, где он хочет казаться старше и мудрее своих детей.

Каковы потенциальные методы привлечения «рабочего класса»? В случае «рабочего класса» стоит не упускать из виду, что его характеризует, так сказать, краткосрочная перспектива – важно то, что происходит сегодня-завтра. «Рабочему классу» не стоит рассказывать, насколько полезным станет Интернет в будущем, он должен сразу реально видеть возможности, приносящие личную выгоду, например, объявления о работе, объявления о покупке автомобиля, дешевые путешествия. Как все непользователи Интернета, «рабочий класс», прежде всего, интересуется информативной частью, под которой и следует понимать информацию о различных возможностях. Личную выгоду он может увидеть в банковских переводах через Интернет, таким образом, в сельской местности экономятся затраты на поездки (в то же время нельзя забывать, что в сельской местности многие пользуются постоянными платежными поручениями или производят расчеты наличными деньгами), получения выписки с банковского счета; поиска какой-либо льготной поездки; получения рецепта от врача.

Как привести «рабочий класс» к Интернету? Внимание «рабочего класса» привлекает личная выгода, особенно денежный выигрыш (экономия денег на автобус, льготная услуга или товар), менее важен выигрыш во времени. В случае «рабочего класса» необходимо учитывать, что свою повседневную рутину они запросто менять не станут даже ради нового, и, возможно, даже интересного. Интернет должен прийти к ним либо на работе, либо домой, либо через друзей.

8. «Испытатели», весьма вероятно, сами найдут путь в Интернет

Из трех рассматриваемых групп пользователей Интернета «испытатели» (20 процентов пользователей Интернета, 23 процента населения) легче других придут к Интернету. Установка «испытателей» в отношении Интернета позитивнее, и их готовность пользоваться различными услугами самая высокая. В случае «испытателей» препятствием может стать только слишком большая нетерпеливость – они при своем стремительном стиле жизни ожидают быстрых решений, и если они не функционируют, то «испытатели» могут отказаться от своих намерений. Пользоваться компьютером не просто, нередко на пути встают различного рода препятствия. В то же время у них имеется интерес и готовность преодолеть первые барьеры и при необходимости попросить о помощи.

Среди «испытателей» выше среднего доля людей в возрасте от 25 до 34 лет – 24 процента (по Эстонии в среднем – 18 процентов). Их стиль жизни активнее, чем у «коротающих дни жизни» и «рабочего класса», и содержит, помимо учебы или работы, домашнего очага и друзей, различные посещения – кино, различных мест общественного питания, выезды на природу. Они относятся к людям, которые относительно много занимаются собой, занимаются спортом и серьезно заботятся о своем теле. В части проведения свободного времени установка «испытателей» активная и это означает, что и к Интернету они могут прийти через различные общественные пункты и общаясь с людьми. Пользование Интернетом этой группы находится на среднем уровне по Эстонии и поэтому можно полагать, что хотя речь идет об 1/5 всех пользователей Интернета, «испытатели» не нуждаются в обращении, адресованном именно к ним.

VIII. ВИДЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭСТОНСКИМИ ЭКСПЕРТАМИ

Андре Крулл

1. Оценка общего развития

Оценка развития, которое происходило до сих пор

Давая оценку развитию, через которое прошла Эстония в области информационных и коммуникационных технологий, эксперты согласились, что происходившее до сих пор развитие было в основном успешным. В то же время было отмечено отсутствие конкретизированной программы развития и окончание сознательного развития на государственном уровне в 2000 году. Было приведено много высоких статистических показателей, которые по сравнению со сравнительно низким уровнем СВП Эстонского государства на душу населения, на фоне тех же показателей многих западноевропейских государств потрясающе высоки. Эксперты констатировали, что в основе успеха Эстонии лежат ранняя либерализация сектора телекоммуникаций и сильное влияние Скандинавских государств в регионе. Также оправдало себя начало интернетизации с сектора образования, а затем широкое привлечение государственного сектора. Они выразили также удовлетворение существовавшей до сих пор стабильной схемой финансирования, однако указали как на признаки опасности при рассмотрении даже происходящего в настоящее время развития, возможное приостановление существовавшей до сих пор сети финансирования, а также отсталость оснащения школ Эстонии компьютерами по сравнению со средними европейскими показателями.

Приостановилось ли развитие Интернета в Эстонии?

Проведенный Etor e-мониторинг выявил внушающие беспокойство тенденции существенного замедления роста использования населением Интернета по сравнению с быстрыми темпами роста до 1999 года. В течение последних 6 месяцев численность пользователей Интернета стабильно не превышает 39 процентов, начиная с декабря 2001 года.

В оценке активности пользования интервьюируемые эксперты разделились на два лагеря: одни согласились с тем, что первая точка насыщения была достигнута еще в конце 1999 года, а другие утверждали, что и сейчас происходит динамичное развитие в направлении увеличения численности пользователей и интенсивности объема данных.

Эксперты сошлись в том, что те, кто пользуется компьютером и Интернетом, потребляют их все больше, то есть, возрастает удельный вес т. н. heavy-user. Эксперты согласились с тем, что к настоящему времени Интернетом начали пользоваться те группы населения, у которых имелось для этого достаточно

возможностей, навыков и мотиваций. Эксперты констатировали, что для оставшихся в стороне групп предлагаемые Интернетом блага сегодня не сравнимы с их экономическими возможностями, поэтому необходимо существенно повысить ценность благ для групп с более низкими доходами либо понизить уровень расходов, связанных с доступом. Был приведен тот факт, что в Финляндии точка насыщения распространения компьютеров и Интернета значительно выше, и для достижения того же уровня Эстонии потребуются сознательный подход при приведении к Интернету непользователей.

2. Дигитальный разрыв в Эстонии

Проблематика дигитального разрыва в Эстонии

При проведении эксперт-интервью были выделены два главных, но значительно отличающихся между собой подхода к дигитальному разрыву: с одной стороны, рассмотрение дигитального разрыва в качестве центральной и существенной проблемы информационного общества; а с другой стороны, дигитальный разрыв не признавался в качестве отдельно стоящей проблемы, в нем усматривалась искусственно поднятая проблема, одно из многих выражений социального разрыва. В интервью подчеркивалось, что проблема дигитального разрыва широко не осознана общественностью, поскольку зачастую под сглаживанием дигитального разрыва понимается только создание возможностей доступа к Интернету. В то же время не учитывается в длительной перспективе аспект создания равных возможностей – обеспечение доступа к информации, предлагаемой государственным сектором (например, стенограммы парламента или иные рабочие документы государственного аппарата в Эстонии доступны только посредством Интернета), общение граждан с государственными структурами и их общее функционирование в информационном обществе. Эксперты констатировали, что о проблеме дигитального разрыва говорят на общем уровне, в то же время на операционном уровне в данной области никакие крупные меры не предпринимались.

По мнению экспертов, тематика дигитального разрыва очень тесно связана и с низкими уровнями доходов, а также с другими социальными проблемами в обществе. В то же время было отмечено, что, по крайней мере, на базовом уровне первичные возможности доступа для населения созданы: все, кто желает, могут иметь доступ в Интернет хотя бы при посещении ОИП-ов.

Основные причины возникновения разрыва

В качестве основных причин возникновения дигитального разрыва эксперты привели большую разницу в доходах и низкую покупательную способность среднего класса, различия возможностей получения информации и образования, низкий ВВП, по-прежнему высокую цену доступа в Интернет,

отсутствие активных программ обучения в прежние годы и отсутствие привлекательных содержательных услуг, которые могли бы мотивировать немедленное подключение.

Эксперты указали на то, что пользование Интернетом главным образом все-таки связано с потребностями людей, ибо те, кто увидит в Интернете прямую необходимость для себя, и соответствующим образом начнет осознавать свою деятельность, становятся активными пользователями, а остальные – нет. Было упомянуто отсутствие единой структуры информации в среде Интернета государственных учреждений Эстонии, а также недостаточная реклама уже существующих проектов (Закон о государственной информации, карточки ID).

Речь шла и о том, что развитие в регионах Эстонии было в достаточной степени удовлетворительным, что причинами дигитального разрыва, скорее всего, являются пожилой возраст, недостаточные навыки и бедность.

Группы риска

Комментируя выведенные в исследовании Etop группы риска (пенсионеры, неэстонцы и «рабочий класс»), среди которых пользование Интернетом распространено значительно ниже, чем в среднем среди жителей Эстонии, эксперты согласились с тем, что для мотивирования различных групп необходимы различные подходы.

Если в случае пенсионеров главная проблема видится в отсутствии возможностей и навыков пользования Интернетом, и эту проблему можно решить при помощи обучения, а также предлагая доступ в Интернет на более льготных условиях на дому, то в случае «рабочего класса» и некоренного населения найти пути решения проблемы значительно сложнее. Поскольку «рабочий класс» в экономическом аспекте играет самую большую роль среди этих групп риска, то для повышения его продуктивности можно уменьшить затраты времени как в сфере общения с государством посредством e-услуг, так и предлагая различные повседневные коммерческие услуги посредством Интернета. Прежде всего, эксперты предлагали подход к «рабочему классу» через работодателя: предлагать на льготных условиях компьютеры, подчеркивая необходимость компьютеров для детей. Не терпящей отлагательства необходимостью представлялось и обучение неэстонцев в сфере Интернета в будущем, начиная с ранней юности, а также необходимость их привлечения в содержательную среду Интернета на эстонском языке. В качестве возрастающей группы риска была приведена молодежь, которая после окончания основной средней школы завершила обучение и не приступила к работе. Эти молодые люди образуют существенную группу риска в новом пользующемся Интернетом поколении. Сокращению отчуждения этой группы риска от Интернета могло бы способствовать развитие консультационных центров.

Создание мотивации

Главный ключ создания у людей мотивации пользования Интернетом эксперты видят в возникновении содержательных услуг, которые напрямую были бы выгодны людям (например, в случае мобильного телефона такой услугой является запущенная E-Piim система контроля качества молока на базе SMS), благодаря которым может произойти существенное повышение качества их жизни или эффективности их деятельности (портал e-гражданина). Существующие на сегодняшний день банковские услуги и немногочисленные e-услуги, предлагаемые государством, пока не перевешивают для групп риска цену, оплачиваемую за доступ к Интернету на дому. Хотя многое зависит от экономических возможностей людей, эксперты ощущают большую потребность и в обучении, благодаря которому люди смогли бы приобрести личный опыт, узнав, какую дополнительную ценность может принести в их жизнь Интернет.

Было отмечено, что в развитии эстонского Интернета государство избрало патерналистское направление: люди считают естественным, что государство обеспечивает их доступом. Численность домашних компьютеров, очевидно, сокращает и хорошая сеть ОИП-ов по всей Эстонии. По преимуществу терпимое отношение работодателей к использованию Интернета для устройства личных дел и на рабочем месте создает ситуацию, когда при отсутствии домашнего подключения к Интернету трудности связаны только с посещением веб-страниц, предлагающих развлечения, или просмотр которых требует больших ресурсов времени.

Вновь было констатировано, что выгода от существующих содержательных услуг в Интернете не перевешивает цену, которую приходится за них платить, и поэтому не возникает достаточной мотивации. Как метко заметил один из отвечавших, на сегодняшний день дома кухонная плита по-прежнему важнее, чем компьютер.

Изменение отношения в группах риска

Если исследование Etop убедительно показало, что и среди групп риска осведомленность о предлагаемом в Интернете сравнительно высока, однако люди не умеют связывать возникающую добавочную выгоду с личными интересами, то эксперты выделили следующие аспекты, которые могли бы помочь привести больше людей к компьютерам.

Во-первых, следует предоставить больше информации о существующих услугах (карточки ID, связанные с ними электронные счета) и создать больше позитивных образцов на примерах из жизни. При этом следует помнить важность повышения имажинарной мотивации при начертании картин будущего и описании конкретных моделей успеха для различных групп. Также необходимо приблизить технологии к людям при помощи

дружелюбного предоставления услуг пользователям, таким образом, был бы создан стимул для пользования услугами государственных учреждений и частного сектора посредством Интернета в целях экономии как времени, так и денежных ресурсов. Естественно, в основу начертания картин будущего должны быть положены реально внедренные услуги, ибо, желая изменить отношение людей и выдавая обещания без покрытия, можно легко повлиять на людей в направлении, противоположном желательному.

Роль государства в борьбе с дигитальным разрывом

Мнения относительно роли государства в предотвращении и сокращении дигитального разрыва разделились поровну: с одной стороны, выражались пожелания минимального вмешательства государства в рыночную конкуренцию, утверждая, что рынок сам расставит все по местам для тех, кто предлагает подключение к Интернету, с другой стороны, приводились аргументы в пользу того, что государство должно значительно больше вмешиваться в проекты в сферах, где частный сектор напрямую не имеет возможности вернуть вложенные инвестиции, однако затраты оправданы обеспечением граждан равными возможностями или обеспечением более единообразного развития государства. Конкретно приводилась роль государства в предотвращении возникновения региональных различий (регионы с более низкой плотностью населения), предоставлении обучения в сфере ИТ и создании необходимой инфраструктуры ИТ (Проект сельской дороги).

В качестве крайне важного аспекта эксперты указали на координирующую роль государства в проектах, создаваемых в сотрудничестве между частным и некоммерческим секторами. Развитие портала е-гражданина, широкое внедрение карточек ID и наличие государственной ключевой инфраструктуры считается первостепенно важным при развитии информационного общества, к этому могли бы добавиться услуги частного сектора, создающие большую добавочную стоимость. Экономия времени граждан благодаря простоте доступа, легкости использования государственных е-услуг, а также перекрестному использованию государственных баз данных – все это может стать одним из важнейших мотиваторов для привлечения существующих на сегодняшний день групп риска в круг пользователей Интернета.

Роль общественных Интернет-пунктов

В общем, было выражено удовлетворение происходившим до сих пор развитием в деле предложения бесплатного доступа, однако ОИП-ам все-таки придается значение только промежуточного этапа – более серьезное пользование может происходить только на дому, но распространение Интернета на дому во многом зависит от цены оборудования и подключения, наличия содержательных услуг, создающих дополнительную ценность и навыков их применения в личных интересах.

3. Рекомендации

Рекомендации по созданию программы деятельности

подавляющее большинство экспертов согласилось, что нынешняя государственная деятельность в сфере информационных технологий, которая опирается только на общую рамочную программу в области информационной политики Эстонии, нуждается в уточнении и конкретизации. Было указано, что до сих пор развитие происходило только в рамках проектов, а долговременная стратегия и целенаправленная деятельность в настоящее время отсутствует. Особенно это подчеркивалось экспертами, работающими в частном секторе, которые сетовали, что из-за отсутствия конкретизированной государственной программы деятельности в сфере ИТ разработка многих из создаваемых ими услуг затруднена, а эксперты государственного сектора сетовали на недостаточное сотрудничество как между различными секторами, так и внутри них. Большинство из отвечавших согласилось, что государство имеет волю заниматься этой сферой, однако необходимы четкие механизмы сотрудничества и стратегическая программа развития.

Все эксперты сочли важным сохранение для ИТ ясной схемы финансирования, не допущения ее рассеивания между бюджетами министерств, а также выразили глубокую озабоченность относительно координации информационных технологий в условиях объединения Министерства экономики и Министерства путей сообщения и связи. Они пришли к мнению, что поскольку эстонское государство придает сфере информационных технологий значение важнейшего приоритета, то было бы уместно создание и соответствующей должности при Правительстве Республики. На сегодняшний день ни координирование, ни объемы финансирования ИТ не соответствуют значимости этой сферы среди перспектив на будущее эстонского государства.

Законодательство

Отвечая на вопрос о наличии необходимости сделать доступ в Интернет основным правом населения на законодательном уровне, подавляющее большинство экспертов ответило отрицательно. С одной стороны они убеждены, что эстонское государство не готово к такому шагу в настоящее время, и не будет к нему готово в ближайшем будущем, с другой стороны, по мнению экспертов, нельзя быть уверенным в том, что Интернет, в роли одного из основных прав, в существенной степени что-то улучшит. Было указано на наличие опасности, в связи с выполнением действий в приказном порядке в быстро развивающейся сфере информационных технологий, сначала это может обеспечить быстрое развитие, а затем больно поранить, ибо, например, общегосударственный проект дозвола на льготных условиях

создал бы препятствие на пути распространения постоянного подключения и примерно лет через 5 существенно сократил бы государственную конкурентоспособность.

Фактически предложение подключения к Интернету прописано уже в Законе о телекоммуникациях, что должно обеспечивать всем доступность подключения на равных условиях. Также было указано на необходимость иметь харту прав граждан в области информации, ибо многие чиновники до сего дня не понимают целей и потребностей защиты информации. Обращение с крупными содержащими персональные данные базами в частном секторе следует законодательно сделать таким же прозрачным, как и в государственном секторе.

Примеры других государств

Эксперты подчеркнули, что, разумеется, Эстонии стоит в случае приемлемости перенять лучший опыт тех, кто предлагает содержательные услуги (*best-practice'eid*) во всем мире. Однако здесь важно избежать растраты ресурсов и конкурирующего развития одних и тех же услуг в различных единицах местного самоуправления. Ключ успеха Эстонии видится все-таки в проведении проектов, охватывающих целое государство, осуществление которых в остальном мире затруднено конкурирующими административно-территориальными единицами и размерами государства. В качестве примера можно привести возможность Эстонии развивать охватывающий все государство портал е-гражданина, в то время как в Германии развитие аналогичной инициативы происходит при конкуренции сильных центров федеративных земель.

Должна ли Эстония, следовать путем Болгарии, превращая школьные компьютерные классы в ОИП-ы, по образцу Португалии интернетизировать за счет государства библиотеки и предлагать бесплатное обучение, ввести во все семейные хозяйства государственное широкополосное подключение, как в Корею, или предоставить налоговые льготы с социального и подоходного налога при покупке домашнего компьютера подобно Швеции – все это, по мнению экспертов, уже является вопросом политического выбора, на котором подробнее остановятся в части, посвященной политическим рекомендациям.

Конкретные рекомендации

Далее приведены некоторые из сделанных экспертами рекомендаций по преодолению дигитального разрыва:

- продажа компьютеров государственного сектора группам риска по льготным ценам;
- включение коммуникационных расходов при начислении социальных пособий;
- превращение школьных компьютерных классов в ОИП-ы;
- освобождение платы за обучение ИТ от налога на специальные льготы;
- создание предпринимателям льгот для обеспечения рабочих домашними компьютерами;
- проведение обучения пользованию Интернетом для безработных, мотивируя их в течение всего учебного цикла до момента, когда они найдут работу;
- проведение компьютерных курсов при государственном финансировании, обучение опорных лиц в уездных центрах;
- дальнейшее развитие сети общественных библиотек;
- более сознательное и координированное развитие содержательных услуг в государственном секторе.

Кто должен в Эстонии заниматься вопросами дигитального разрыва?

При ответе на вопрос, кто должен заниматься вопросами дигитального разрыва в Эстонии, мнения экспертов вновь разделились. Подавляющая часть экспертов нашла, что из-за комплексности проблемы ею может заниматься только единая структура, осуществляющая сотрудничество трех секторов, в которой существенная координирующая роль могла бы принадлежать Фонду «Vaata Maailma». В то же время были приведены аргументы за то, чтобы координирование по-прежнему оставалось на уровне государства либо, как вторая крайность, государство не должно было бы вообще вмешиваться в область, которая в длительной перспективе все равно будет сформирована рынком. Вновь выражалась обеспокоенность в отношении нагромождения приоритетов по всей области, это можно исправить введением должности министра ИТ.

4. Прогноз развития Эстонии

Оценки экспертов относительно дальнейшего развития эстонского информационного общества распределились бы на шкале оценок от осторожно-оптимистичных до сверхоптимистичных. Более скептически настроенные эксперты приводят тот довод, что развитие сегодня в части новых пользователей Интернета в основном приостановилось, и новый подъем могло бы обеспечить новое поколение пользователей или удешевление цены доступа, а также появление мотивирующих содержательных услуг; и повышение уровня навыков в группах риска. По их мнению, в ближайшие годы число пользователей не выйдет за рамки 45-50 процентов. Более оптимистичные прогнозы предсказывают, что в 2004 году 65 процентов населения будет пользоваться Интернетом. Это мнение основывается непосредственно на успешном проведении обучения Интернету, понижении цены подключения и размещение в Интернете существенных содержательных услуг.

Говоря о позиции Эстонии в сравнении с другими европейскими государствами, эксперты согласились, что Эстония по-прежнему может удерживать место флагмана Восточной Европы, однако мнения разошлись в отношении конкурентоспособности Эстонии в Центральной Европе. Согласились, что важную роль сыграет следующая волна инвестиций Северных стран в Эстонию – будут эти инвестиции направлены в производство качества или количества. Если в Эстонии начнут развивать новую технологическую продукцию и содержательные услуги с большей добавочной ценностью, то у Эстонии есть шанс вместе с Северными странами удержаться в первых рядах европейского информационного общества. Но, если за Эстонией так и останется роль субподрядчика, ей, очевидно, останется только отступить в ряды середняков Европы.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

Все Интернет-ссылки действительны по состоянию на 5 августа 2002 года.

Абрамович, М. 1986. Догонять. Обгонять. Отставать. Журнал истории экономики, т.46, N 2, 385-406.

(Abramovitz, M. 1986. Catching Up, Forging Ahead, and Falling Behind. Journal of Economic History, vol. 46, no. 2, 385-406).

Барни, Д. 2001. Прометей в сети. Надежда демократии в век сетевой технологии. Чикаго-Лондон: издательство Чикагского университета.

(Barney, D. 2001. Prometheus Wired. The Hope for Democracy in the Age of Network Technology. Chicago-London: University of Chicago Press).

Бауэр, М. 1995. Сопротивление новым технологиям и их влияние на ядерную энергию, информационные- и биотехнологии. В сб.: Бауэр, М. (ред.) Сопротивление новым технологиям: ядерная энергия, инфо- и биотехнологии. Кембридж, Великобритания. Издательство Кембриджского университета.

(Bauer, M. 1995. Resistance to New Technology and its Effects on Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology. In: Bauer, M. (Ed.). Resistance to New Technology: Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press).

Белл, Д. 1973. Наступление постиндустриального общества. Авантюра в социальном прогнозе. Нью-Йорк: Basic Books.

(Bell, D. 1973. The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting. New York: Basic Books).

Кастеллс, М. 1996. Век информатики: экономика, общество и культура. т.1. Заря сетевого общества. Оксфорд: Blackwell Publishers.

(Castells, M. 1996. The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume I: The Rise of the Network Society. Oxford: Blackwell Publishers).

Кастеллс, М. 1996. Век информатики: экономика, общество и культура. т.2: Сила идентитета. Oxford: Blackwell Publishers.

(Castells, M. 1997. The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume II: The Power of Identity. Oxford: Blackwell Publishers).

Кастеллс, М. 1996. Век информатики: экономика, общество и культура. т.3: Конец тысячелетия. Oxford: Blackwell Publishers.

(Castells, M. 1998. The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume III: End of Millennium. Oxford: Blackwell Publishers).

Клементс, Б., Богданович, М., Бесли, Л., Крюгер, М., Кабрера, М., Пьетрогьяццо, П., Джексон, Т., Молас, Дж., Стейнмюллер, В.Э., Барлоу, Дж., Венэйблс, Т., Хокинс, Р., Поул, М., Дантума, Л. 2001. «Бутылочные горлышки» будущего информационного общества.

- Рапорт Европейскому парламенту, Комитет по промышленности, внешней торговле, исследованиям и энергетике (ITRE). <ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/eur19917en.pdf>.
- (Clements, B., Bogdanowicz, M., Beslay, L., Krueger, M., Cabrera, M., Pietrogiasomo, P. di, Jackson, T., Molas, J., Steinmueller, W.E., Barlow, J., Venables, T., Hawkins, R., Poel, M., Dantuma, L. 2001. Future Bottlenecks in the Information Society. Report to the European Parliament, Committee on Industry, External Trade, Research and Energy (ITRE). <ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/eur19917en.pdf>).
- Комитет по экономическому развитию (США). 2001. Комитет по экономическим разработкам (США). Цифровая экономика: соревнования, новации, возможности: принцип национальной политики. http://www.ced.org/docs/report/report_ecom.pdf.
- (Committee for Economic Development. Research and Policy Committee (USA). 2001. The Digital Economy: Promoting Competition, Innovation, and Opportunity: a Statement on National Policy. http://www.ced.org/docs/report/report_ecom.pdf).
- Дрехслер, В. 2002. Дарин Барни, Прометей в сети и Хуберт Л.Дрейфус, В Интернете. Философия в обзоре/ раздел *Rendus Philosophiques*, т.22, N4 (апрель), в печати (обзор эссе).
- (Drechsler, W. 2002. Darin Barney, Prometheus Wired, and Hubert L. Dreyfus, On the Internet. *Philosophy in Review / Comptes Rendus Philosophiques*, vol. 22, no. 4 (April), in press (review essay).
- Дрейфус, Х.Л. 2001. В Интернете. Лондон-Нью-Йорк: Routledge.
- (Dreyfus, H. L. 2001. On the Internet. London-New York: Routledge).
- ЭМОР. 2002. отчет серии e-serie. Март-май 2002.
- (Emor. 2002a. e-seire aruanne. Märts - mai 2002).
- ЭМОР. 2002. Использование сетевых услуг, предлагаемых правительственными и государственными учреждениями.
- (Emor. 2002b. Riigi- ja valitsusasutuste poolt pakutavate online-teenuste kasutamise).
- Европейская комиссия. 2002. eEurope+ 2003. Рапорт о достигнутых результатах. [http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/\\$file/Progress_report.pdf](http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/$file/Progress_report.pdf).
- (European Commission. 2002. eEurope+ 2003. Progress Report. [http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/\\$file/Progress_report.pdf](http://emcis.gov.si/mid/emcis.nsf/V/K89BFB6D139731A05C1256BCA00444679/$file/Progress_report.pdf)).
- Фoley, П. 2000. Чья сеть? Характеристики пользователей Интернета в Великобритании. <http://www.pat15.org.uk/research/foley.pdf>.
- (Foley, P. 2000. Whose Net? Characteristics of Internet users in the UK. <http://www.pat15.org.uk/research/foley.pdf>).

- Фриман, К. и К.Перес. 1988. Структурный кризис регулирования, бизнес-циклов и инвестиционного поведения. В сб.: Доси, Г., Фриман, К., Нельсон, Р.Р., Сильверберг, Дж., Соэт, Л. (ред.), Технические изменения и экономическая теория. Лондон: Pinter, 38-66.
- (Freeman, C. ja C. Perez. 1988. Structural Crises of Adjustment, Business Cycles and Investment Behaviour. In: Dosi, G., Freeman, C., Nelson, R.R., Silverberg, G., Soete, L. (Eds.), Technical Change and Economic Theory. London: Pinter, 38-66).
- Фриман, К. и Ф. Люка 2001. Пока идет время. От промышленной революции до революции информационной. Оксфорд, Нью-Йорк: издательство Оксфордского университета.
- (Freeman, C. ja F. Louçã 2001. As Time Goes By. From Industrial Revolutions to the Information Revolution. Oxford, New York: Oxford University Press).
- Фриман, К. и Соэт, Л. 1997. Экономика промышленных новаций. 3-е изд. Кембридж, Миннеаполис: the MIT Press.
- (Freeman, C. ja L. Soete. 1997. The Economics of Industrial Innovation. 3rd edn. Cambridge, MA: the MIT Press).
- Всемирная кампания за свободный Интернет 2000. Ликвидируя цифровое разделение: доступ в Интернет в Центральной и Восточной Европе. <http://www.cdt.org/international/ceeaccess/eereport.pdf>.
- (Global Internet Liberty Campaign 2000. Bridging the Digital Divide: Internet Access in Central and Eastern Europe. <http://www.cdt.org/international/ceeaccess/eereport.pdf>).
- Харгитте, Э. 1999. Сплетая Западную сеть: анализ различий Интернет-подключений в странах Организации экономического сотрудничества и развития: телекоммуникационная политика. Т.23, 701-718.
- (Hargittai, E. 1999. Weaving the Western Web: Explaining Differences in Internet Connectivity Among OECD Countries. Telecommunications Policy, vol. 23, 701-718).
- Группа исследования технологий информационного общества (ISTAG). 2001. Сценарии окружающего интеллекта в 2010. Севилья: IPTS.
- (Information Society Technologies Advisory Group (ISTAG). 2001. Scenarios for Ambient Intelligence in 2010. Seville: IPTS).
- Кей, С.К. 2001. Ликвидируя цифровое разделение. Взгляд на оцифрованное общество. http://www.sinchungkai.org.hk/special/Digital_divide.pdf.
- (Kai, S.C. 2001. Bridging the Digital Divide. A Vision to a Digital Inclusive Society. http://www.sinchungkai.org.hk/special/Digital_divide.pdf).
- Кальвет, Т. и М. Мююрсепп. 1999. Исследование публичных Интернет-пунктов. Таллинн: Kõlim.
- (Kalvet, T. ja M. Mürsepp 1999. Uurimus avalikest internetipunktidest. Tallinn: Kõlim).

- Кальвет, Т и Р.Каттель. 2002. Экономическое развитие, инновации и экономико-технологическая парадигма: вызов странам Центральной и Восточной Европы. Издательство Рийгикогу, N 5/2002, 142-148.
- (Kalvet, T. ja R. Kattel. 2002. Majandusareng, innovatsioon ja tehnoloogilismajanduslik paradigma: väljakutse Kesk- ja Ida-Euroopa riikidele. Riigikogu Toimetised, no. 5/2002, 142-148).
- Кальвет, Т., Пихл, Т., Тийтс, М. 2002. Анализ инновационной системы эстонского IT-сектора. Резюме. Тарту: SA Archimedes.
- (Kalvet, T., Pihl, T., Tiits, M. 2002. Eesti IT-sektori innovatsioonisüsteemi analüüs. Kokkuvõtte. Tartu: SA Archimedes).
- Кииски, С. и Похьяла, М. 2002. По бездорожью в Интернет. Информационная экономика и политика. Выйдет из печати в 2002.
- (Kiiski, S. ja M. Pohjala. 2002. Cross-country Diffusion of the Internet. Information Economics and Policy, forthcoming in 2002).
- Кирхенбаум, Дж. И Р.Кунамнери. 2001. Ликвидируя организационное разделение. За комплексный подход к цифровому разделению. Папорт PolicyLink. http://www.policylink.org/pdfs/Bridging_the_Org_Divide.pdf.
- (Kirschenbaum, J. ja R. Kunamneni 2001. Bridging the Organizational Divide: Toward a Comprehensive Approach to the Digital Divide. A PolicyLink Report. http://www.policylink.org/pdfs/Bridging_the_Org_Divide.pdf).
- Куддо, А., Леэтмаа, Р., Леппик, Л., Вырк, А. 2002. Эффективность социальных пособий и их влияние на предложение рабочей силы. Таллинн: Центр политических исследований PRAXIS.
- (Kuddo, A, Leetmaa, R., Leppik, L., Luuk, M., Võrk, A. 2002. Sotsiaaltoetuste efektiivsus ja mõju tööjõupakkumisele. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus PRAXIS).
- Леппик, Л. 2002. Сравнительный анализ развития и достижений эстонского и европейского секторов ICT. <http://www.eik.ee/atp/failid/tegl2osa00.pdf>.
- (Leppik, L. 2002. Comparison of Estonian and European ICT Sectors' State of Affairs and Developments. <http://www.eik.ee/atp/failid/tegl2osa00.pdf>).
- Лайон, Д. 1988. Информационное общество. Проблемы и иллюзии. Кембридж, Великобритания: Polity Press.
- (Lyon, D. 1988. Information Society: Issues and Illusions. Cambridge, U.K.: Polity Press).
- Масуда, Й. 1981. Информационное общество как общество постиндустриальное. Вашингтон: World Future Society.
- (Masuda, Y. 1981. The Information Society as Post-Industrial Society. Washington: World Future Society).

- McConnell International. 2001. На старт... Сеть... Марш! Партнерство как движущая сила всемирной экономики. <http://www.mcconnellinternational.com/ereadiness>.
- (McConnell International. 2001. Ready? Net. Go! Partnerships Leading the Global Economy. <http://www.mcconnellinternational.com/ereadiness>).
- Национальные телекоммуникации, информационное администрирование и экономическое и статистическое администрирование (США). 2002. Нация Online: как американцы расширяют пользование Интернетом. http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/Nation_Online.pdf.
- (National Telecommunications and Information Administration and the Economics and Statistics Administration (USA). 2002. A Nation Online: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet. http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/Nation_Online.pdf).
- 'Analysis of the Capitalist Process, Vol I and II. McGraw-Hill, New York. 1989 reprint (with an Introduction by Rendigs Fels). Philadelphia, PA: Porcupine Press.
- Тоффлер, А. 1980. Третья волна. Нью-Йорк: Random House
(Toffler, A. 1980. The Third Wave. New York: Random House.)
- Программа развития Организации объединенных наций (UNDP). 2001. Рапорт о гуманитарного развитии 2001. Новые технологии – на службу гуманитарного развития. Нью-Йорк. Издательство Оксфордского университета.
- (United Nations Development Programme (UNDP). 2001. Human Development Report 2001. Making New Technologies Work for Human Development. New York: Oxford University Press.)
- Вийк, Л. Среди эстонских технологических тигров. Postimees, 12 июля 2001.
- (Viik, L. 2001. Eesti tehnoloogiatigrite hulgas. Postimees, July 12, 2001.)
- Вебстер, Ф. 1995. Теории информационного общества. Лондон: Routledge.
(Webster, F. 1995. Theories of Information Society. London: Routledge.)



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ОБЪЯВЛЕНИЕ О КОНКУРСЕ ФОНДА ОТКРЫТОЙ ЭСТОНИИ	98
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ СПЕЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА ЭЛЕКТРОННОГО МОНИТОРИНГА	
Кристина Рандвер	100
1. Выборка	100
2. Опрос	101
3. Обработка данных	101
4. Доверительная граница	101
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ТАБЛИЦЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ RISC.	
Мари Калкун	102
ПРИЛОЖЕНИЕ 4: ОТЧЕТ ФОКУС-ГРУПП	
Мари Калкун	110
1. Метод	110
1.1 Общая методика	110
1.2 Выборка	111
1.3 Рабочая группа проекта	112
2. Результаты	112
2.1 Осведомленность об Интернете	113
2.2 Опыт, связанный с компьютером и Интернетом	117
2.3 Причины ограниченного пользования Интернетом	118
2.4 Мотивация	127
2.5 Логика и потребности в обучении работе на компьютере и в Интернете	132
2.6 Возможности получения различных услуг посредством Интернета ..	136

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ОБЪЯВЛЕНИЕ О КОНКУРСЕ ФОНДА ОТКРЫТОЙ ЭСТОНИИ

ФОЭ объявляет: Конкурс на осуществление исследования социальных аспектов ИКТ.

Инициативная группа, в которую входят Фонд Открытой Эстонии, Фонд «Vaata Maailma» и Бюро государственного администрирования Государственной канцелярии желают оказать помощь развитию информационного общества в Эстонии. В ходе развития информационного общества необходимо получить ответы на вопросы, касающиеся некоторых сфер жизни. Инициированной эстонским государством идеей е-гражданина, Программой перекрестка и другими инициативами, такие как проект «Vaata Maailma», серьезно рассматриваются различные аспекты информационного общества, например, возможности пользования технологиями, а также доступность Интернета и иных электронных услуг.

Крайне важны социальные аспекты использования информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) или т.н. мягкая сторона. Сегодня не существует достаточно полного представление о том, какие именно широкие общественные или персональные факторы влияния, внешние по отношению к технологиям и технологическим компонентам электронных услуг, формируют понятия и установки. При развитии услуг до сих пор до сих пор слишком большое значение придавалось навыкам и готовности нынешних пользователей, что, в свою очередь, затрудняет возможности привлечения новых пользователей в информационное общество. С развитием технологий, доступа к Интернету и предлагаемых в нем услуг возрастает опасность, что игнорирование отношения, установок и предрассудков различных слоев населения и социальных групп, может позднее оказать негативное влияние на готовность людей к пользованию новыми технологиями и услугами.

Инициативная группа организует социологическое исследование, целью которого является определение аспектов, которые необходимо учитывать при создании и развитии электронных услуг (таких как услуги Интернета или мобильной связи), а также мер, которые необходимо применять при ознакомлении с Интернетом и его распространением (и мобильной связи). Первичной целевой группой исследования являются не пользующиеся Интернетом взрослые жители Эстонии, отношение, потребности и установки которых сравниваются с референтной группой начинающих пользоваться Интернетом (light-users). При осуществлении исследования предпочтение отдается качественным методам (например, использование фокус-групп).

Целью исследования является определение по сегментам (например, пенсионеры, безработные и т.д.) групп населения, которые активно не

пользуются ИКТ, факторов, которые мотивируют и влияют на пользование ИКТ этими группами населения. Экспертная комиссия ФОЭ в общих чертах выделила три группы таких факторов:

- доверие, безопасность и надежность
- понятность, простота
- необходимость, удовлетворение потребностей.

Успешное исследование отвечает и на следующие вопросы:

- Каковы основные сегменты взрослого населения, не пользующегося Интернетом?
- Какую пользу извлечет каждый сегмент? Какие обстоятельства мотивируют ознакомление с Интернетом и другими средствами ИКТ и пользование предлагаемыми посредством Интернета услугами (например: деньги, общение, доступ к информации, экономия времени и т.д.)?
- Какие факторы являются наиболее существенными?
- Что необходимо учитывать и акцентировать при проведении разъяснительной работы? Какова логика пользования технологией и вебом у различных сегментов, по каким критериям оценивается простота и удобство пользования?
- Какие из вышеназванных факторов (доверие, простота, необходимость) являются предварительным условием пользования ИКТ для различных сегментов?
- Какова очередность их значимости конкретно для каждого сегмента?
- Какие услуги (killer applications) могут мотивировать различные сегменты пользоваться ИКТ, если эти услуги будут доступны через Интернет?
- Как пропагандировать и знакомить различные сегменты с важными для них электронными услугами и их дополнительной ценностью?
- Кто формирует мнения в каждом сегменте как на общереспубликанском, так и на местном уровне? Как их можно привлечь к ознакомлению с достоинствами и преимуществами ИКТ?

Помимо вышеуказанного, отчет по исследованию должен содержать:

- предложения в части возможных иницилируемых проектов и программ (в разрезе по сегментам важнейшие услуги, базирующиеся на Интернете и иных ИКТ, благодаря которым эти сегменты начнут пользоваться иными электронными услугами)
- рекомендации по реализации этих проектов и (например, что пользователь оценивает при пользовании)
- анализ мотиваторов и ингибиторов (например, каким образом, и какую информацию сообщить сегменту)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ СПЕЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА ЭЛЕКТРОННОГО МОНИТОРИНГА Кристина Рандвер

1. Выборка

Генеральную совокупность исследований омнибус-типа, проводимых АО «Етог», составляют постоянные жители Эстонской Республики в возрасте от 15 до 74 лет (по состоянию на 01.01.2000 всего 1 104 143 человек, Учетные данные Статистического департамента Эстонии по состоянию на 01.01.2000 г.).

Запланированный размер общей выборки е-мониторингового исследования в одном квартале составляет 1500 респондентов (численность респондентов, охваченных одним омнибус-исследованием составляет 500 (504) человек).

Выборка составлена как «самовзвешивающаяся», т. е. используется модель пропорциональной генеральной совокупности, в которой все опрошенные люди представляют равное число людей генеральной совокупности. Сформированная в ходе опросов социально-демографическая структура в разрезе пола, возраста, национальности и места жительства сравнивается с соответствующим ей статистическими показателями генеральной совокупности и при необходимости взвешивается.

Модель выборки Эстонии и фактическое и взвешенное распределение в IV квартале 2001 г.

Название классификации	Содержание разделов	По данным ДСЭ на 1.2000		Модель УР число	Факт. распределение		Взвеш. распределение	
		Абс. число	%		Число	%	Число	%
ВСЕГО		1 104 143	100,00%	189	1501	100,00%	1501	100,00%
РЕГИОН	Таллинн	323 296	29,28%	57	454	30,25%	439	29,25%
	Северная Эстония	157 542	14,27%	27	216	14,39%	214	14,26%
	Западная Эстония	137 545	12,46%	24	192	12,79%	187	12,46%
	Тартуский регион	144 354	13,07%	24	192	12,79%	196	13,06%
	Южная Эстония	131 170	11,88%	21	160	10,66%	178	11,86%
	Вирумаа	210 236	19,04%	36	287	19,12%	286	19,05%
ТИП ПОСЕЛЕНИЯ	Столица	323 296	29,28%	57	454	30,25%	439	29,25%
	Крупный город	217 130	19,67%	36	287	19,12%	295	19,65%
	Иной город	235 030	21,29%	39	312	20,79%	319	21,25%
	Поселок/село	328 687	29,77%	57	448	29,85%	446	29,71%
ПОЛ	Мужчины	517 563	46,87%		752	50,10%	703	46,84%
	Женщины	586 580	53,13%		749	49,90%	797	53,10%
ВОЗРАСТ	15-24	210 746	19,09%		268	17,85%	280	18,65%
	25-34	204 037	18,48%		243	16,19%	301	20,05%
	35-49	309 241	28,01%		359	23,92%	403	26,85%
	50-74	380 119	34,43%		631	42,04%	517	34,44%
НАЦИОНАЛЬНОСТЬ (ОЦЕНОЧНО)	Эстонцы	719 901	65,20%		1011	67,36%	972	64,76%
	Неэстонцы	384 242	34,80%		490	32,64%	529	35,24%

2. Опрос

Опрос осуществлялся с использованием метода персональных интервью (CAPI), проводимых при помощи компьютера.

При проведении интервью CAPI вопросы анкеты находятся на экране портативного компьютера, и ответы вводятся сразу же в компьютер. Фильтры и ротации запрограммированы в целях уменьшения погрешности при опросе. В опросах участвовало 50 интервьюеров АО «Емог», получивших соответствующую подготовку.

3. Обработка данных

При обработке данных использовался статистический пакет SPSS for Windows ver. 6.1.

4. Доверительная граница

Максимально возможная, вытекающая из процедуры случайной выборки, погрешность оценок всех респондентов (1501 человек) не превышает $\pm 2,5$ процента при 95-процентном уровне доверия.

При желании рассмотреть целевую группу меньшего размера следует учитывать возможность большей погрешности, которая, однако, не должна превышать $\pm 10\%$, если целевая группа представлена 100 респондентами. Таблица оценки границы достоверности результатов приведена ниже.

Границы статистической погрешности

Удельный вес ответа Размеры выборки	50%	45% 55%	40% 60%	35% 65%	30% 70%	25% 75%	20% 80%	15% 85%	10% 90%	5% 95%
10	31,0%	30,8%	30,4%	29,6%	28,4%	26,8%	24,8%	22,1%	18,6%	13,5%
30	17,9%	17,8%	17,5%	17,1%	16,4%	15,5%	14,3%	12,8%	10,7%	7,8%
50	13,9%	13,8%	13,6%	13,2%	12,7%	12,0%	11,1%	9,9%	8,3%	6,0%
75	11,3%	11,3%	11,1%	10,8%	10,4%	9,8%	9,1%	8,1%	6,8%	4,9%
100	9,8%	9,8%	9,6%	9,3%	9,0%	8,5%	7,8%	7,0%	5,9%	4,3%
150	8,0%	8,0%	7,8%	7,6%	7,3%	6,9%	6,4%	5,7%	4,8%	3,5%
200	6,9%	6,9%	6,8%	6,6%	6,4%	6,0%	5,5%	4,9%	4,2%	3,0%
300	5,7%	5,6%	5,5%	5,4%	5,2%	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%	2,5%
400	4,9%	4,9%	4,8%	4,7%	4,5%	4,2%	3,9%	3,5%	2,9%	2,1%
500	4,4%	4,4%	4,3%	4,2%	4,0%	3,8%	3,5%	3,1%	2,6%	1,9%
600	4,0%	4,0%	3,9%	3,8%	3,7%	3,5%	3,2%	2,9%	2,4%	1,7%
700	3,7%	3,7%	3,6%	3,5%	3,4%	3,2%	3,0%	2,6%	2,2%	1,6%
800	3,5%	3,4%	3,4%	3,3%	3,2%	3,0%	2,8%	2,5%	2,1%	1,5%
900	3,3%	3,2%	3,2%	3,1%	3,0%	2,8%	2,6%	2,3%	2,0%	1,4%
1 000	3,1%	3,1%	3,0%	3,0%	2,8%	2,7%	2,5%	2,2%	1,9%	1,4%
1 500	2,5%	2,5%	2,5%	2,4%	2,3%	2,2%	2,0%	1,8%	1,5%	1,1%

ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ТАБЛИЦЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ RISC Мари Калкун

Таблицы 1-4. Процент не пользующихся Интернетом, которые согласились со следующими утверждениями, касающимися достоинств Интернета.

(+/- отмечает статистически существенное (95%) различие по сравнению со всеми непользователями Интернета, n=600)

Достоинства Интернета	женщина		мужчина		эстонец		неэстонец		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
доступ к информации	34	-	46	+	34	-	47	+	67	+	53	+	51	+	25	-	25	-
доступ к продукции и услугам	3		3		3		3		3		6		4		1		1	
контакты между людьми	15	-	22	+	15	-	22	+	33	+	31	+	20		12	-	9	-
низкая цена/плата за услугу	1		3		2		3		12	+	1		1		2		1	
скорость получения продукции/услуг	4		8		5		8		11		9		7		6		1	-
возможность поиска информации, не выходя из дома	19	-	28	+	21		25		46	+	36	+	29	+	13	-	13	-
исследовать и узнать новое	17		23		20		18		38	+	35	+	25	+	11	-	7	-
меньшие затраты времени на делопроизводство	13		15		14		15		28	+	14		17		13		7	-
иное	1	-	4	+	2		2		0		3		1		4		2	
ни одного	58	+	45	-	57	+	46	-	27	-	40	-	41	-	66	+	67	+

Достоинства Интернета	основное образование		среднее образование		среднее специальное образование		высшее образование		руководители		специалисты		рабочие		учащиеся		пенсионеры	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
доступ к информации	31	-	42		43		42		54		50	+	41		78	+	22	-
доступ к продукции и услугам	1	-	4		5		0		0		2		6	+	0		1	-
контакты между людьми	11	-	22		18		22		44	+	21		18		27		9	-
низкая цена/плата за услугу	1	-	2		4	+	1		0		1		2		0		2	
скорость получения продукции/услуг	3		7		8		4		14		2	-	9		12		1	-
возможность поиска информации, не выходя из дома	22		24		22		27		34		33	+	23		39		11	-
исследовать и узнать новое	12	-	23		22		17		37	+	30	+	19		24		7	-
меньшие затраты времени на делопроизводство	8	-	17		13		22	+	43	+	21		10		12		7	-
иное	2		3		2		3		4		4		3		0		2	
ни одного	59		53		50		44		33		42		51		22		69	+

Достоинства Интернета	менее 1001 кр.		1001-2000 кр.		2001-3000 кр.		свыше 3000 кр.		столица		крупный город		уездный центр		иной город		поселок		село	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
доступ к информации	45		32	-	47		51		45		42		26	-	48		29	-	37	
доступ к продукции и услугам	6	+	3		3		2		5		2		0		2		2		5	
контакты между людьми	17		16		23		24		25	+	13		10		21		13		15	
низкая цена/плата за услугу	3		4		0		1		3		2		0		4		3		1	
скорость получения продукции/услуг	9		4	-	10	+	6		7		2		7		6		7		6	
возможность поиска информации, не выходя из дома	25		19	-	26		38	+	31	+	15	-	13		32		21		18	
исследовать и узнать новое	19		15	-	29	+	25		24	+	12	-	9	-	28	+	18		18	
меньшие затраты времени на делопроизводство	12		13		19		21		16		9		11		23	+	10		13	
иное	3		2		1		0		2		3		0		0		0		8	+
ни одного	52		60	+	44		37	-	49		53		70	+	40	-	59		50	

Достоинства Интернета	проживает с детьми		дети живут отдельно		детей нет	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
доступ к информации	46	+	29	-	52	+
доступ к продукции и услугам	6	+	1	-	1	
контакты между людьми	22	+	15		17	
низкая цена/плата за услугу	2		2		3	
скорость получения продукции/услуг	7		5		5	
возможность поиска информации, не выходя из дома	26		17	-	31	
исследовать и узнать новое	26	+	12	-	21	
меньшие затраты времени на делопроизводство	14		13		16	
иное	2		3		0	
ни одного	47	-	62	+	42	-

Таблицы 5-8. Процент пользователей Интернета, которые согласились со следующими утверждениями, касающимися потенциальных личных областей пользования Интернетом.
 (+/- отмечено статистически важное (95%) различие по сравнению со всеми пользователями Интернета, n=600)

Сфера применения	женщина		мужчина		эстонец		неэстонец		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отправка/чтение e-mail	12		16		14		14		33	+	26	+	19	+	5	-	5	-
поиск информации (новости, прогноз погоды)	20	-	30	+	21	-	29	+	54	+	30		34	+	12	-	13	-
дискуссионные группы/чаты	2		2		2		1		10	+	1		1		1		0	
досуг (предложения путешествий, мероприятия)	5		4		3		7		17	+	2		8	+	2		0	-
игра в компьютерные игры	6		10		5	-	13	+	25	+	20	+	11		1	-	1	-
покупки	2		2		2		2		0		2		4	+	2		0	
Интернет-аукционы	0		0		0		1		0		0		1		0		0	
банковское дело и инвестиционные услуги	16		16		14		19		26		26	+	26	+	8	-	3	-
объявления (поиск работы/жилья/автомобиля)	9		13		10		12		25	+	17		17	+	5	-	1	-
телефонные разговоры через Интернет	4		5		2	-	7	+	6		10	+	4		2		3	
прослушивание и запись музыки	4	-	8	+	4	-	9	+	19	+	17	+	6		1	-	0	-
услуги здравоохранения (запись на прием)	8		6		5	-	10	+	13		3		9		5		5	
государственные/общественные услуги	6		9		8		7		13		6		13	+	4	-	3	-
развлечения для взрослых	2		4		2		4		3		8	+	4		0	-	0	-
регистрация в качестве членов клубов, объединений	1		0		0		1		3		0		1		0		0	
ни одной из них	70	+	58	-	69	+	59	-	38	-	46	-	52	-	79	+	85	+

Сфера применения	основное образование		среднее образование		среднее специальное образование		высшее образование		руководители		специалисты		рабочие		учащиеся		пенсионеры	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отправка/чтение e-mail	9	-	15		17		14		25		19		16	+	12		4	-
поиск информации (новости, прогноз погоды)	17	-	25		27		27		42	+	33	+	23		54		11	-
чаты/дискуссионные комнаты	1		1		2		1		0		2		2		0		1	-
досуг (предложения путешествий, мероприятия)	2		4		6		7		15		6		6		0		0	-
компьютерные игры	9		10		8		4		21	+	15	+	9		42	+	2	-
покупки	2		2		2		2		0		6	+	3		0		0	-
Интернет-аукционы	0		0		1		0		0		1		0		0		0	
банковское дело и инвестиционные услуги	9	-	19		19		13		29	+	19		19		24		5	-
объявления (поиск работы/жилища/автомобиля)	9		10		14		8		8		16		14		0		1	-
телефонные разговоры через Интернет	3		3		5		8		8		6		4		15		2	
прослушивание и запись музыки	9		6		6		1	-	4		9		9		0		2	-
услуги здравоохранения (запись на прием)	2	-	8		8		10		10		6		8		0		4	
государственные/общественные услуги	2	-	7		11	+	8		18		11		9		12		2	-
развлечения для взрослых	1		4		4		1		4		8	+	4		0		0	-
регистрация в качестве членов клубов, объединений	0		1		1		0		0		0		1		0		0	
ни одной из них	73	+	64		60		63		55		53	-	59		34	-	84	+

Сфера применения	менее 1001 кр.		1001-2000 кр.		2001-3000 кр.		свыше 3000 кр.		столица		крупный город		уездный центр		иной город		поселок		село	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.		
отправка/чтение e-mail	13		12		19		16		10		11		14		24	+	11		18	
поиск информации (новости, прогноз погоды)	33	+	19	-	27		23		26		28		24		27		15		23	
чаты/дискуссионные комнаты	1		2		0		3		3		1		0		0		1		1	
досуг (предложения путешествий, мероприятия)	7		3		3		10		5		4		0		12	+	5		2	
компьютерные игры	8		6		10		10		12	+	10		2	-	11		1	-	5	
покупки	2		1	-	1		8	+	2		0		0		4		3		2	
Интернет-аукционы	0		0		0		0		1		0		0		0		0		0	
банковское дело и инвестиционные услуги	16		13		24	+	17		15		17		11		23		14		16	
объявления (поиск работы/жилища/автомобиля)	13		8	-	15		15		14		5	-	8		14		8		10	
телефонные разговоры через Интернет	7		4		3		3		5		5		2		4		0	-	7	
прослушивание и запись музыки	4		6		6		8		7		5		6		9		4		4	
услуги здравоохранения (запись на прием)	8		6		8		7		9		7		8		4		4		6	
государственные/общественные услуги	8		7		10		8		4		11		0	-	11		8		10	
развлечения для взрослых	3		2		3		7		3		4		2		5		1		2	
регистрация в качестве членов клубов, объединений	1		0		0		0		1		1		0		0		0		0	
ни одной из них	61		71	+	59		56		60		63		70		64		76	+	66	

Сфера применения	проживает с детьми		дети живут отдельно		детей нет	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отправка/чтение e-mail	19	+	8	-	19	
компьютерные игры	29	+	16	-	33	+
чаты/дискуссионные комнаты	1		1		3	
досуг (предложения путешествий, мероприятия)	5		3		9	+
компьютерные игры	10		2	-	17	+
покупки	2		2		2	
Интернет-аукционы	0		0		0	
банковское дело и инвестиционные услуги	21	+	11	-	19	
объявления (поиск работы/жилища/автомобиля))	14	+	8	-	11	
телефонные разговоры через Интернет	5		3		5	
прослушивание и запись музыки	5		3	-	17	+
услуги здравоохранения (запись на прием)	7		6		8	
государственные/общественные услуги	8		6		10	
развлечения для взрослых	4		2		4	
регистрация в качестве членов клубов, объединений	0		1		1	
ни одной из них	58	-	75	+	52	-

Таблицы 9-12. Процент не пользующихся Интернетом; привели следующие причины, по которым они сами не пользуются Интернетом, они

(+/- означает статистически существенное отличие по сравнению со всеми непользователями Интернета, n=600)

Причины	женщина		мужчина		эстонец		неэстонец		15-24		25-34		35-49		50-64		65-74	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отсутствует доступ	43		44		40	-	49	+	56		51		50	+	39		32	-
не умеет пользоваться, сложно пользоваться	27		25		36	+	12	-	18		17	-	28		27		31	
нет потребности	35		41		47	+	25	-	30		34		37		39		42	
не заслуживает доверия, не надежно	2		1		2		1		4		0		2		1		1	
иное	2		2		1		2		2		2		2		0	-	3	
отсутствует компьютер	1		1		1		2		4		0		1		1		1	
дорогая услуга; нет денег	5		4		3	-	7	+	0		7		5		4		6	
затрудняюсь ответить	22		15		16	-	24	+	17		14		8	-	28	+	25	+

Причины	основное образование		среднее образование		среднее специальное образование		высшее образование		руководители		специалисты		рабочие		учащиеся		пенсионеры	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отсутствует доступ	44		42		45		42		49		48		48		66		31	-
не умеет пользоваться, сложно пользоваться	28		23		28		22		27		32		22		0		30	
нет потребности	47	+	39		34		26	-	22		37		38		24		40	
не заслуживает доверия, не надежно	2		0		2		2		0		0		2		0		1	
иное	2		0		3		3		7		5	+	0	-	0		2	
нет компьютера	3		0		2		0		0		2		2		0		1	
дорогая услуга; нет денег	2		5		3		15	+	4		7		3		0		5	
затрудняюсь ответить	20		19		17		20		18		6	-	18		22		29	+

Причины	менее 1001 кр.		1001-2000 кр.		2001-3000 кр.		свыше 3000 кр.		столица		крупный город		уездный центр		иной город		поселок		село	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.	%	sig.		
отсутствует доступ	49		40		51		49		47		36		46		42		43		45	
не умеет пользоваться, сложно пользоваться	29		30	+	18	-	17		19	-	14	-	22		18		44	+	51	+
нет потребности	29		38		36		45		22	-	39		52	+	45		47		46	
не заслуживает доверия, не надежно	3		1		1		5		1		3		0		0		4		2	
иное	1		1		4	+	0		1		2		0		2		2		3	
нет компьютера	1		1		3		2		2		0		0		4		1		0	
дорогая услуга; мало денег	5		5		3		4		7		9	+	5		0	-	0	-	5	
затрудняюсь ответить	19		21		19		15		28	+	15		21		16		10		12	

Причины	проживает с детьми		дети живут отдельно		детей нет	
	%	sig.	%	sig.	%	sig.
отсутствует доступ	47		40		47	
не умеет пользоваться, сложно пользоваться	26		29		19	
нет потребности	36		40		35	
не заслуживает доверия, не надежно	1		1		4	
иное	2		1		1	
нет компьютера	1		2		2	
дорогая услуга; мало денег	6		5		2	
затрудняюсь ответить	14	-	23	+	19	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4: ОТЧЕТ ФОКУС-ГРУПП

Мари Калкун

Введение

С 22 по 25 января 2002 г. АО «Etoor» провело исследование фокус-групп среди 25-64-летних жителей Эстонии при помощи методики групповых дискуссий фокус-групп.

Целью исследования было определить:

- какие факторы (в т. ч. потребности) мотивируют и влияют на пользование Интернетом различными сегментами (группами населения);
- какие установки препятствуют пользованию компьютером и Интернетом (отсутствие доверия, невысокая надежность и т. п.);
- логику пользования технологиями и вебом исследуемых сегментов, или по каким критериям оценивают те, кто мало или вообще не пользуются компьютером и Интернетом, привлекательность пользования технологиями (например, простота, удобство и т. п.).

В отчете представлены результаты исследования в виде сжатых выводов, которые проиллюстрированы подлинными цитатами из дискуссии (выделены курсивом). Целью настоящего отчета является предложить, с одной стороны, обобщения и итоговые выводы, сделанные на основании пяти фокус-групп, и, с другой стороны, предоставить информацию для дальнейшего экспертного анализа Центру политических исследований Praxis. В силу поставленной цели в отчет включено больше обычного цитат.

В приложении представлены вербовочная анкета, список вопросов, затронутых в дискуссии, и описание участников.

1. Метод

1.1 Общая методика

Вербовка

Отбор представителей целевой группы производился на основании заранее разработанной вербовочной анкеты (см. приложение 1). Представители целевой группы были отобраны в ходе интервью в местах торговли, на улице и дома.

Метод опроса

Методом проведения опроса было выбрано интервью фокус-групп. Интервью проводили модераторы, которые прошли соответствующее специальное обучение и обладают большим опытом практической работы. Отчет по исследованию составлен одним из модераторов. Программа интервью приведена в приложении 2 к отчету.

В ходе интервью участников просили не только принять участие в дискуссии, которая опиралась на технику фокусированного интервью, но и заполнить на месте анкету, а также попробовать найти информацию в Интернете.

Продолжительность интервью

Продолжительность групповых дискуссий составляла 2 часа.

Проведение интервью

В основу интервью была положена программа дискуссии, составленная, исходя из поставленной заказчиком задачи.

Интервью фокус-групп проводились в Таллинне в помещениях Etoг, в Йыхви, в поселке Сымеру и селе Колга – в помещениях, оснащенных в соответствии с требованиями качественного исследования.

Все интервью записывались на аудиопленку, и по дискуссиям составлена полная стенограмма.

Анализ

В основу составления отчета по исследованию положен анализ содержания собранного материала на уровне тем в разрезе различных целевых групп в соответствии с постановленной заказчиком исследования задачей.

Обработка данных

При обработке данных использовалась программа анализа качественных данных NUD*IST.

1.2 Выборка

В целевую группу входили 25-64-летние постоянно проживающие в Эстонии эстонцы и неэстонцы (русскоязычные жители Эстонии).

В ходе исследования было проведено 5 интервью фокус-групп, условием вербовки участников в группу была осведомленность респондента о том, что неподалеку от его места жительства или работы находится Интернет-пункт общего пользования (ОИП), при условии, что сам респондент не пользовался им (непользователь) или пользовался реже одного раза в месяц (мало пользующийся). Группы распределились следующим образом:

- 1-я группа: проживающие в Таллинне эстонцы в возрасте 25-49 лет;
- 2-я группа: проживающие в Таллинне неэстонцы в возрасте 25-64 лет;
- 3-я группа: проживающие в Йыхви или Кохтла-Ярве неэстонцы в возрасте 25-64 лет;
- 4-я группа: проживающие в поселке Сымеру (Ляэне-Вирусский уезд) эстонцы в возрасте 50-64 лет;
- 5-я группа: проживающие в селе Колга (Харьюмаа) эстонцы в возрасте 25-49 лет.

Описание участников приведено в приложении к отчету.

1.3 Рабочая группа проекта

В различных этапах исследования участвовали и являлись ответственными лицами:

Общий координатор проекта со стороны Egor:	Мари Калкун
Групповые дискуссии проводили:	Эста Каал, Яна Брунс, Мари Калкун
Отчет составила:	Мари Калкун
Консультанты проекта:	Эста Каал, Юлле Пярноя
Составители выборки и работа по вербовке Координатор:	Ану Вавилов Марью Калве
За технику отвечал:	Алексей Громов

2. Результаты

При представлении результатов были использованы следующие сокращения и способы написания:

- Курсивом (*шрифт Italic*) – выделены подлинные слова, фразы, предложения, цитаты из дискуссии.
- В конце цитаты приводится сноска на источник цитаты в следующем виде: /язык-национальность, пол, возрастная группа, имеющийся у респондента опыт пользования Интернетом /. Сокращения и обозначения:
 - o эстонский язык (Э), русский язык (Р);
 - o женщина (Ж), мужчина (М);
 - o 25-39-летние (25-39), 40-49-летние (40-49), 50-55-летние (50-55), 56-64-летние (56-64); использованы и обобщенные возрастные группы 25-49, 25-55 и 50-64;
 - o ранее не имел опыта пользования Интернетом (ин1), пользуется Интернетом реже, чем 1 раз в течение 3 месяцев (ин2), пользуется Интернетом реже, чем 1 раз в течение 1 месяца, (ин3), пользуется/пользовался Интернетом чаще, чем один раз в месяц (ин4).

Например: /Р, Ж, 40-49, ин2/ означает, что мы имели дело в русскоязычной группе с 40-49-летней женщиной, которая пользуется Интернетом реже, чем 1 раз в течение трех месяцев. Если в конкретной цитате отсутствует такая сноска, то в квадратных скобках вносится дополнение автора, например, [Интернет имеется].

- о в случае если выражение было характерно для нескольких людей в одной группе, приведенный отрывок дискуссии снабжается сноской на группу, в которой проходила дискуссия, например: выписка из дискуссии, состоявшейся в Сымеру.

При составлении отчета была поставлена цель представить как можно более детальный обзор об отношении к Интернету и сопутствующих Интернету услугах, чтобы лица, осуществляющие следующие этапы проекта ИКТ, смогли использовать по возможности многосторонний и близкий к оригиналу материал.

2.1 Осведомленность об Интернете

2.1.1 Первые мысли и чувства по поводу Интернета

Нередко у непользователей Интернета нет никаких ассоциаций по поводу Интернета или возникают ассоциации, связанные с прямыми возможностями пользования Интернетом, а также определенный страх.

Перед началом дискуссии на тему Интернета мы просили участников фокус-групп записать, какие мысли и чувства у них появляются при слове «Интернет». Многие из респондентов сразу назвали возможности Интернета, но отказались описывать вслух свои чувства. Однако на бумаге были записаны и чувства, возникающие в связи с Интернетом.

- 1)** Несколько непользователей Интернета сказали, что у них «с Интернетом ничего не ассоциируется», чаще речь шла о пожилых людях в возрастной группе (50-64).

Это означает, что эти люди не задумывались о своих взаимоотношениях с Интернетом. Они до сих пор не почувствовали, что Интернет должен касаться лично их, а это означает, что они не обратят серьезного внимания на разговоры, передачи и кампании, которые начинаются со слова «Интернет»;

- 2)** Непользователи Интернета также нередко упоминали об определенном страхе и неопределенности в связи с Интернетом.

Признаются, что Интернет неизвестен и поэтому пугает, следовательно, по собственной воле они контакта с ним не ищут;

- 3)** Нередко непользователи упоминали и о конкретных возможностях пользования Интернетом, включая в широкий круг возможностей: делопроизводство (уплата налогов), получение информации, общение (переписка), развлечения (игра в игры, анекдоты);

- 4) Среди упоминаний первых прослеживается определенная установка, будто бы Интернет – это развлечение для богатей, однако в будущем – станет неизбежной частью жизни всех людей.

Люди, имеющие опыт пользования, упоминают скорее интерес к Интернету, много говорится о возможностях поиска информации.

Люди, которые ранее пользовались Интернетом, хотя и выражали боязнь, тем не менее, у них превалировало любопытство в отношении Интернета. Упоминалось много возможностей Интернета, чаще всего речь шла об обширном объеме информации. Возможности общения упоминались на удивление редко, участники мужского пола вообще не приводили в качестве первой ассоциации общение через Интернет. По сравнению с людьми, которые ранее вообще не пользовались Интернетом, амплитуда возможностей Интернета, которая приводилась людьми, имеющими опыт пользования, была шире, упоминалась и коммерческая сторона (источник зарабатывания денег, необходимая деловым людям информация, игрушка для богатей, Интернет-универмаги), а также развлечения (игры).

В качестве положительных сторон Интернета были отмечены:

- 1) Интернет – очень интересный и предлагающий множество возможностей феномен;
- 2) В качестве следующей возможности приводился поиск информации. В письменных ответах Интернет очень часто упоминается как громадный, иной раз даже слегка пугающий банк данных;
- 3) Русскоязычные респонденты видят в Интернете также рабочий инструмент деловых людей:

Интернет – это банк данных, в котором можно найти необходимую для деловых людей информацию. /Р, М, 25-39, ин2I

- 4) Неэстонцы значительно чаще приводили различные сравнения и ассоциации:

«Интересный» цветной телевизор, который показывает по моему желанию нечто интересное. По ТВ показывают потрясающие новые модели. Невидимая паутина, но очень крепкая и влиятельная. Играющие дети, быстро набирает текст ребенок. /Р, Ж, 40-49, ин4/

В приведенных выше первых ассоциациях можно отметить не только интерес (скорее у людей, уже имевших опыт пользования) и боязнь (скорее у людей, не имевших ранее опыта пользования), но и один присущий людям подход – в связи с Интернетом упоминаются «другие»: чаще дети и деловые

люди. Из этого можно сделать вывод, что для некоторых людей, входивших в группы, Интернет – скорее нечто далекое и связанное с другими, чем явление, затрагивающий их личную жизнь.

2.1.2 Осведомленность о возможностях пользования компьютером и Интернетом

Перед тем как перейти к теме Интернета, участникам группы задавался вопрос о том, нужны ли сегодня, на их взгляд, навыки пользования компьютером. Большинство участников ответило «да, это полезно», но за утверждением следовало дополнение: лично мне он ни в чем не может помочь:

Мне? Ничем. В том, чем я занимаюсь, он мне помочь не может. Он только как игрушка. Если подключиться к Интернету, то, возможно, будет какая-то польза. А так – это просто ящик. /Р, М, 25-39, ин1/

Далее разговор шел о том, для чего используется компьютер, в ходе дискуссии в нескольких группах параллельно с возможностями пользования компьютером упоминались и возможности Интернета. Об этом говорилось как в кругу людей, которые ранее не имели опыта пользования Интернетом, так и в кругу тех, кто уже обладал определенным опытом.

Мы можем сделать вывод, что в представлении рядовых людей компьютер и Интернет прочно связаны между собой.

Непользователям Интернета хорошо известны основные функции компьютера и Интернета.

Непользователям хорошо известны возможности Интернета и компьютера на общем уровне. В случае компьютера в основном упоминалось, что дети на нем играют и готовят уроки:

Прежде об этом не задумывалась. Компьютера у меня нет. В школе ребенок изучает. Ходит к подружке. Играет и учится. Налоги можно оформить, это очень хорошо. /Э, Ж, 40-49, ин1/

Относительно Интернета известны как поиск информации («в нем можно газету читать»), возможности общения («можно общаться с подружкой»), так и возможность совершения банковских переводов.

1) В Интернете чаще всего видят возможность поиска информации, упоминается самая разнообразная информация: информация об автобусах, путешествиях, хобби, рецептах, операциях и т. д.:

На соответствующей компьютерной странице можно получить любую информацию: от рецепта приготовления какого-либо блюда до последнего чуда техники. /Э, М, 25-49, ин1/

2) Упомянуты также возможности общения;

3) Затрагивая различные виды делопроизводства, говорят, только об уплате налогов и делопроизводстве фирмы:

Кто специалист, тот снимает в банке деньги, переводит на свое имя, кто спец. /Э, М, 50-64, ин1/

4) Развлечение связывают с Интернетом относительно мало, эта тема скорее появляется в связи с детьми – они играют. Только один раз были упомянуты «хорошие картинки»;

5) Упомянулись также возможности торговли.

Люди, которые прежде не пользовались Интернетом, сравнительно хорошо осведомлены о возможностях Интернета на общем уровне. Основные функции Интернета упоминаются всегда, четче всего выделяется функция поиска информации, очень в сознании людей укоренилась и возможность совершать банковские переводы. При этом под поиском информации, скорее всего, видят поиск информации, соответствующей различным индивидуальным интересам (информация о путешествиях, кулинария и т. п.), а не информации, связанной с делопроизводством. Поиск информации, связанной с делопроизводством, относят скорее к деловым людям.

Люди, уже имеющие опыт пользования, нередко связывают компьютер и Интернет с работой.

Полезность компьютера видится, прежде всего, в связи с работой, нередко люди даже не понимают, что компьютер предназначен не только для игр, но может быть им полезен в чем-то еще:

Я не играю в компьютерные игры. Рабочие вопросы я могу решать без компьютера. /Р, Ж, ..., ин3/

Как упоминалось выше, люди, не имевшие ранее опыт пользования Интернетом, и люди, ранее имевшие опыт пользования Интернетом, в разговоре о возможностях компьютера, сразу связывают его с возможностями Интернета, чаще всего упоминался банк:

Банки. Если научишься стучать по клавишам, то игры. /Э, М, 25-39, ин2/

Возможности общения назывались на удивление редко. Мужчины об этой возможности даже не упоминали.

Приведенная ниже таблица показывает, какие возможности были совместно записаны в различных группах на доске в ответ на вопрос: почему люди пользуются Интернетом? Для максимальной ясности возможности упорядочены автором отчета.

Таллинн I	Таллинн II (русский, возраст 30-54)	Йыхви (русский, возраст 34-51)	Сымеру (эстонский, возраст 50-64)	Колга (эстонский, возраст 25-49)
<ul style="list-style-type: none"> Причины пользования Интернетом на доске не записывались 	<ul style="list-style-type: none"> поиск информации банковские операции общение письма знакомые поиск вещей музыка, кино зарабатывание денег 	<ul style="list-style-type: none"> информация: новости банковские переводы общение в качестве телефона связь с людьми музыка, фильмы зарабатывание денег информация: для коммерции игры для распечатки 	<ul style="list-style-type: none"> информация налоги e-mail, письма базы данных поиск работы заказы играют 	<ul style="list-style-type: none"> получение информации: медицинская помощь интересно рефераты газета обработка информации оплата счетов дело-производство общение (письма) развлечения играть купля-продажа информация о садоводстве в компьютер

Во всех группах упоминались возможности поиска информации, а также возможности уплаты налогов и общения. В случае общения, с одной стороны, в Интернете видят посредника: «письма, e-mail», но Интернет упоминается и как создатель/нечто укрепляющее связи между людьми: «знакомые, связь с людьми».

Наряду с банковскими операциями и уплатой налогов делопроизводство в более широком плане упоминалось только в селе Колга. Коммерческая сторона была темой во всех группах, либо Интернет как средство покупки вещей, купли-продажи и заказов либо, как средство зарабатывания денег и посредник при подаче объявлений о поиске работы. Во всех группах упоминались также развлечения – музыка, кино или игры.

2.2 Опыт, связанный с компьютером и Интернетом

Непользователи соприкасались с компьютером, но, как правило, в течение непродолжительного времени

Среди непользователей Интернета весьма многие соприкасались с компьютером, но это, как правило, происходило когда-то в прошлом и на уровне компьютерных курсов:

Меня научили печатать. Но я умею только включать. /Р, Ж, 40-49, ин1/

Было непросто, прошла курсы, начальный курс и, тем не менее, не осмеливаюсь повсюду заходить. /Э, Ж, 50-64, ин1/

На основании высказываний можно сделать вывод, что хотя люди однажды изучали, как работать на компьютере, тем не менее, они занимают колеблющуюся позицию. В ходе проведенных позднее дискуссий также выяснилось, что без длительной привычки работать на компьютере отношения с ним остаются очень неуверенными.

В селе Колга было отмечено очень интересное явление: человек оплачивает свои счета посредством Интернета, хотя сам не посещает Интернет – его банковские перечисления производит консультант Интернет-пункта. Как же назвать взаимоотношения таких людей с Интернетом? Они сами не могут это определить.

Люди с небольшим опытом пользования Интернетом хотя и соприкасались с Интернетом, но отношение к нему скорее неуверенное.

Отношения с компьютером людей, ранее пользовавшихся или относительно часто пользующихся Интернетом, зачастую весьма неуверенное. А это значит, что хотя на основании статистики мы можем говорить об относительно высокой численности пользователей Интернета, хорошими знаниями обладают немногие:

Я не стал бы говорить, что обладаю пользовательскими навыками. Если я что-то хотел найти у друга, то он находил. Но на самом деле я тоже заинтересован в том, чтобы дома был компьютер. /Э, М, 40-49, ин2/

2.3 Причины ограниченного пользования Интернетом

2.3.1 Непользователи не задумывались о том, почему они не пользуются Интернетом, или не чувствуют в нем потребности

1) Некоторые ранее не пользовавшиеся Интернетом участники признались, что они никогда не пользуются Интернетом:

Компьютер может быть очень интересным. Я знаю, что те, у кого есть компьютеры, сидят перед ними часами. У подруги муж такой. Но если бы у меня дома был, не знаю, у меня другие занятия и планы. Если он понятен, то наверняка может оказаться интересным. /Э, Ж, 40-49, ин1/

Вышеприведенная цитата показывает, что домашняя жизнь респондента складывается хорошо и без Интернета, он даже не задумывался о нем. Поразмыслив, респонденты могут сказать: «если он понятен, то наверняка может быть интересным» – одной из второстепенных причин может быть и то, что респонденты не умеют пользоваться Интернетом;

- 2) Если люди не задумывались о том, почему они не пользуются Интернетом, но их все-таки просят назвать причину, они чаще всего приходят к выводу, что у них нет потребности:

Мне он не нужен. Внучка играет в нем. /Э, М, 56-64, ин1/

В проведенной в Сымеру группе, в которой участвовали люди в возрасте 50-64 лет, все непользователи признались, что у них сейчас просто отсутствует потребность в пользовании Интернетом. Почему у одних людей нет потребности, а у других она есть? Люди из поселка Сымеру ссылаются на свой возраст и на то, что их работа не требует пользования Интернетом:

У кого такая работа. /Э, Ж, 50-64, ин1/

В более молодых семьях, почему бы нет. /Э, М, 50-64, ин1/

Мы можем сделать вывод, что, по мнению многих людей, причиной использования Интернета является либо работа, либо возраст (особенность Эстонии) – дети пользуются компьютером и Интернетом. Люди считают, что в их личной жизни Интернет ничем не может им помочь, их личная жизнь сформировалась в определенных рамках со своей приятной и неприятной рутинной, и ничто извне не может ничего изменить в ней;

- 3) Отсутствие денег или возможностей. Тем не менее, люди, уже имевшие опыт пользования, редко приводят в качестве аргумента отсутствие денег и возможностей пользования.

Тема финансовых возможностей была актуальнее в проведенной в Йыхви русскоязычной группе;

- 4) Не умею пользоваться компьютером, компьютер сложен. Напрямую сложность компьютера и недостаточность навыков упоминаются очень редко, в то же время при более глубоком анализе выявляется определенный страх: «если что-то пойдет не так, то не умею», «если все понятно, то может быть полезным», «кто специалист, тот и пользуется»:

Я мог бы получить компьютер, но я никогда не поверю, что смогу столько выучить». /Э, Ж, 50-64, ин1/

Память тоже должна быть хорошей, ведь все эти вещи ты должен запомнить. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- 5) Приводилось и недостаточное владение языком. Люди осведомлены, что компьютер англоязычный, все приказы и инструкции на чужом языке и поэтому им кажется, что они просто не справятся с компьютером;

- 6) Не обладающие навыками люди не осмеливаются начать обучение в общественном месте:

Я спросил у одной женщины, почему она не пользуется. Она кроме всего прочего стеснялась, так как там были школьники, а ей уже исполнилось 35 лет. Интернет-пункты можно было бы открыть для тех, кто старше 35 лет. Отдельно. /Р, М, 25-55, ин2-4/

Люди, которые ранее не пользовались Интернетом, нередко даже не задумывались о потребности в пользовании им. В их представлении Интернет в их глазах связан с трудовыми обязанностями или молодым возрастом. Если компьютерные навыки не входят в трудовые обязанности, либо человек вышел из детского или подросткового возраста, то он не ощущает своей связи с компьютером. Осведомленность о том, что Интернет мог бы помочь людям в их личной жизни, либо очень слаба, либо полностью отсутствует. Непользователи Интернета не ссылаются на недостаточность пользовательских навыков. Тем не менее, можно отметить определенную неуверенность в отношениях с компьютером и стеснительность, возникающую в отношении тех, кто обладает компьютерными навыками.

2.3.2 Причины ограниченного пользования, названные людьми, ранее имевшими опыт пользования

Когда респонденты задают вопросы о пользовании компьютером, они зачастую переводят тему на владение компьютером. Это значит, что для людей более частое использование компьютера напрямую связано с обладанием им. (О том, почему обладание компьютером крайне необходимо для активного пользования, будет написано в части 2.5 – Логика и потребности обучения работе на компьютере и в Интернете):

- 1) По независящим от человека причинам не имеет смысла покупать домой компьютер или нельзя подключить к Интернету домашний компьютер, если:
 - подача электричества настолько плоха, что не имеет смысла покупать домой дорогую аппаратуру,
 - если дома нет телефонной связи, то нельзя установить подключение к Интернету.
- 2) Дома компьютера нет, а в общественный Интернет-пункт пойти нет возможности/не хотят. Связанные с Интернет-пунктом неудобства (в дальнейшем рассмотрим их отдельно);
- 3) Говорят просто о страхе:

Я же сказала, что не понимаю, как работает Интернет. Обычно я не посещаю Интернет. Только по рабочим вопросам. У нашей фирмы есть страничка. Я знаю, на какие кнопки нужно нажимать. Получаю информацию и сразу же закрываю. Это непонятная виртуальность. А то, что мне непонятно, пугает.

/... / Как я говорила, пользуюсь только на работе. Если необходимо получить списки. Счета я оплачиваю через банкомат. Общение, лучше я пообщаюсь с друзьями вживую. Переписка – лучше я напишу письмо. /Р, Ж, 25-39, ин4/

- 4)** Зачастую называют реальные препятствия, связанные с навыками, иногда они завуалированы установками: отнимает много времени и т.д.:

Поначалу не знаешь, что делать с этим компьютером. Эти Интернет-пункты и Интернет-кафе, там такой контингент, который ... Никто так запросто не придет к тебе на помощь, чтобы что-то показать. И если ты попросишь, то он сам найдет нужное место, и ты получишь свою информацию. А в следующий раз снова не умеешь. Ведь необходимо иметь базовое образование для этого. /Э, Ж, 40-49, ин2/

Упоминаются опасения, что своей возней и неловкостью можно помешать кому-либо из тех, кто обладает навыками:

Если бы таких мест было больше, они располагались бы в каждом втором продуктовом магазине и на автозаправочных станциях, то я привыкла бы к тому, что этих пунктов много, и тогда я, возможно, отправилась бы туда и воспользовалась таким общественным Интернет-пунктом и не беспокоилась бы из-за этого. /Э, Ж, 25-39, ин4/

- 5)** В качестве причины ограниченного пользования приводилось также утверждение, что компьютер плохо влияет на здоровье;
- 6)** Причина может быть и очень эмоциональной, что обусловлено прежним неприятным опытом:

На работе пользовалась Интернетом, сейчас я сижу дома с ребенком, а дома у меня компьютера нет. Но я его и не люблю, я не могу долго читать, у меня начинают болеть глаза. Программы, к сожалению, тоже на английском языке, и из-за этого я блуждаю повсюду. /Э, Ж, 25-39, ин4/

- 7)** В качестве причины ограниченного пользования Интернетом недоверие к Интернету спонтанно не упоминалось. В ходе проведенных позднее дискуссий один из участников группы сказал, что он не стал бы пользоваться Интернет-банком, поскольку не хочет показывать свои номера.

Другие люди, участвовавшие в группах, также осведомлены о возможных кражах и взломах, однако для себя такой опасности не видят:

Скажем, что такая мелкая рыбешка как мы мало кого интересует, это действительно должно быть стоящее дело, на которое идут. /Э, Ж, 50-64, ин1/

2.3.3 Установки и «другие»

Люди, ранее не имевшие опыта пользования, имеют более жесткие установки как в отношении других пользователей, так и самого компьютера.

В общем, люди признают, что компьютер необходим и неизбежен, «на самом деле хорошая вещь», однако, как упоминалось выше, личной потребности пользоваться компьютером не ощущают. Потребность большей частью адресуется семьям с детьми и людям, связанным с компьютером по работе.

- 1) Себя с компьютером и Интернетом не связывают, однако высказано очень много мнений относительно использования компьютера другими, особенно детьми. Наверняка потому, что почти у всех участников всех групп имеются собственные дети или внуки (см. в приложении 3 описание групп). В связи с детьми называлось много позитивного: дети умеют, готовят уроки, им было бы надо:

У ребенка получается все так быстро. А у меня... /Р, Ж, 40-49, ин1/

- 2) Говорили и о знакомых, и о других людях:

Компьютер может быть очень интересным. Я знаю, что те, у кого есть компьютеры, сидят за ними часами. У подруги такой муж. /Э, Ж, 40-49, ин1/

- 3) В связи с детьми называется и много негативного, далее приводится отрывок из дискуссии, состоявшейся в Сымеру (в ней участвовали 50-64-летние люди):

- У меня дети общаются только с этим e-mail или что у них там.
- Я вижу своих внуков, кем они стали.
- У меня то же.
- Там, уткнувшись носом в комнате и ...
- Чутьочку перебарщивают с этим.
- Играют.
- Пусть играют.
- Слишком много.
- Да, знаешь, полезнее было бы взять в руки книжку и почитать.
- Потому они и не умеют читать, что все время играют на компьютере.
- Да, не умеют.
- Читают только такие...
- Читать не умеют, а на компьютере играют.
- Да.
- Играют, а читать не умеют.
- Ну, все-таки умеют.
- Даже с телевизионными играми они другие, но даже с телевизионными играми бывает так что и трехлетний мальчишка, читать-то он не умеет, а игру берет в руки и играет. В принципе это одно и то же. /Э, М, 50-64, ин1/
- Ничего особенного, молодые все время повторяют компьютер, компьютер, компьютер, и так эстонский язык уже настолько перемешался с английским,, что ... /Э, Ж, 25-49, ин1/

- 4) Установка, что компьютер сам по себе порождает зависимость. Страх, что если дома есть компьютер:

Это потом превратится буквально в закон жизни, когда ты возвращаешься домой и просто обязан заниматься компьютером. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- 5) В русских группах установки были жесткие:

Во время поездки был странный случай. У Балтийских стран имеется единая база данных. И на границах необходимо было ввести паспортные данные. Это заняло очень много времени. А на польской границе у пограничника была толстая книга, при помощи которой он за 15 минут проверил целый автобус. А паспорта новых типов вообще сканируются. Тогда от компьютера есть польза. Но если они каждую букву печатают. /Р, М, 25-39, ин1/

Еще установки: это алкоголизм, болезнь века, это для лентяев, это для занятых людей, пустая трата времени.

- 6) В то же время существует готовность при необходимости научиться, особенно в двух эстоноязычных группах за пределами Таллинна, в которых главным образом участвовали люди, которые не соприкасались ни с компьютером, ни с Интернетом:

- До сих пор справлялся со всем. Но это дело меня не интересует, и этим я не занимаюсь. /Э, М, 40-49, ин1/

- Может возникнуть вынужденная ситуация, когда ты больше не сможешь обойтись без компьютера. /Э, Ж, 25-49, ин1/

- Тогда и научусь. Даже если не хочу, все равно справлюсь. /Э, М, 40-49, ин1/

На основании вышеприведенного можно сделать вывод, что в связи с Интернетом складывается установка: я v.s. дети; я v.s. освоившие компьютер. На детей и других освоивших компьютер людей смотрят снизу вверх, для повышения самооценки у «освоивших» находят негативные стороны: «не умеют читать», «не знают эстонского языка», «часами сидит за компьютером». Такое отношение свойственно не всем, однако определенную тенденцию здесь можно проследить.

Особенно много примеров недостатков компьютера приводилось в русскоязычных группах: «вреден для здоровья», «не приносит существенных качественных изменений» и т.д. Таким образом, в сознании некоторых пользователей компьютера и Интернета существуют конкретные извинения тому, почему они не должны пользоваться этими средствами.

Но в людях все-таки существует готовность учиться, хотя она скорее пассивная: если заставят – выучимся, нам не впервой приходится справляться с разными делами.

Установки людей, имеющих опыт пользования, менее жесткие

У людей, ранее соприкасавшихся с Интернетом, меньше установок, и их установки менее жесткие, чем у пользователей Интернета:

- 1) Свою роль наверняка играет общее отношение людей к жизни. Те, кто смелее, не придерживаются крайне негативных мнений относительно компьютера и Интернета;
- 2) Обособление от детей присуще и тем людям, кто пользовался Интернетом:

Взрослые люди воспринимают это дело несколько иначе. У меня имеется очень наглядный пример. У меня есть племянник. Ему был год и два месяца, и он сидел за компьютером, клавиатура была ему понятна. Он так спокойно играл в свою игру. Он не умел читать, но по компьютеру он выучил цифры, всему научился сам. /Э, Ж, 2, ин2/

- 3) Можно отметить и определенную установку, которая подтверждает: «Я, очень редко пользуюсь компьютером и Интернетом, но ни чем не хуже того, кто часто пользуется ими»:

Очень многие умеют выполнять только свои трудовые обязанности, занимаются только этим, и у них нет времени посетить что-либо другое. Если спросишь, что ты умеешь на компьютере, то скажет, что мало что, знает только это. /Э, Ж, 2, ин2/

- 4) В нескольких случаях приводится такое отрицательное качество компьютера и Интернета как «пустая трата времени»:

Постоянно слышишь, что кто-то опять сидит за компьютером и все остальные дела у него опять не сделаны. Тратишь время на это. /Э, М, 25-39, ин2/

- 5) Интересно, что некоторые молодые люди, мало пользующиеся Интернетом, сослались на пенсионеров, которые в скором времени могут овладеть компьютером лучше, чем они:

Я полагаю, что если это станет направлением, то ... если пожилые люди уже посещают, то и люди среднего возраста начнут посещать его за свои деньги. Тянет как бы больше к этому пункту ИТ. Предоставил бы больше возможностей тем, кто прошел этот курс, больше возможностей для общения с компьютером. /Э, М, 25-39, ин3/

2.3.4 Простота пользования, воспринимаемая логика

Для людей без опыта пользования освоение компьютера затрудняет иностранный язык, плохая память и страх сделать что-либо неправильно.

На вопрос, просто ли пользоваться компьютером, люди давали как положительные, так и отрицательные ответы. Здесь можно отметить расхождение мнений у людей разного возраста. Если более молодые люди среди непользователей Интернета в общем, верят, что пользованию компьютером можно научиться, то 50-летние и люди более пожилого возраста не верят, что пользоваться компьютером просто. Ниже приведем пример из дискуссии на тему простоты или сложности пользования компьютером, которая состоялась в селе Сымеру:

- *Вот это уже сложная штука.*
- *Я тоже думаю, что это так.*
- *Там уже нужен ум, да.*
- *Нет, не сложно.*
- *Нет, это не такая сложная вещь.*
- *Поначалу кажется сложно.*
- *Ну, если у тебя есть интерес, то я верю, что ты справишься.*
- *Ну конечно.*
- *Ну а если вроде бы интереса нет, то никто и заставлять не будет.*
- *Сложно.*
- *Да сложно.*
- *Для такого старого человека не может быть не сложной.*

- 1)** Наверняка одним из препятствий пользованию компьютером и Интернетом является язык, который трудно освоить пожилым людям.

Языковая проблема очень существенна и среди неэстонцев:

Главным образом он [компьютер] пишет по-английски. А если ты не владеешь. Он тебе помогает, а ты не понимаешь. Медвежья услуга. /P, Ж, 25-39-3, ин1/

- 2)** Испытывают реальный страх, а вдруг что-то пойдет не так, из-за этого сам не сможешь справиться со своими делами или испортишь компьютер:

Возникает какое-то чувство, что не справишься, и испортится. /Э, Ж, 25-39, ин1/

- 3)** Проблема, связанная с тем, что один или два раза выученное забывается, в первую очередь существует у пожилых людей:

Сложность пользования компьютером для людей, прежде всего, заключается в чужом языке, а также в том, что не запоминаются все необходимые операции. В обоих случаях преимущество отдается мобильному телефону. Наверняка ограниченные навыки сопряжены и со страхом сделать что-то неправильно, повредив тем самым самому себе (денежными затратами) или испортив компьютер, что ведет к затратам на ремонт.

Люди, ранее имевшие опыт пользования, нередко ссылаются на ограниченную практику и возникший в связи с этим страх, а вдруг что-то пойдет не так:

- 1) Упомянуты трудности, связанные с языком: если в случае непользователей языковой вопрос вставал чаще в дискуссиях с пожилыми людьми, то среди пользователей о нем говорят и молодые:

Иной раз бывает, он спросит, хочешь ли сделать эту вещь, но подробно не объясняет, да или нет. И если ты скажешь да, то он что-нибудь тебе испортит. У меня такое случалось дважды. Один раз упаковал все и оставил пустой экран. /Э, Ж, 2, ин3/

- 2) Люди, соприкасавшиеся с компьютером и Интернетом, очень часто упоминали недостаточную практику и связанные с этим страхи и неуверенность:

Началось с обучения. Если дома нет компьютера, то начинает забываться. Одного часа на восстановление в памяти недостаточно. /Э, М, 25-39, ин3/

Да было. Пятый месяц ежедневно работаю на компьютере. Больше я его не боюсь. Теперь я и сама справляюсь. Я больше не боюсь, что неправильно нажму на кнопку. /Э, Ж, 25-39, ин3/

Последней мы процитировали женщину, эстонку по национальности, которая 4 года обучалась компьютерной грамоте на уроках в школе, но, несмотря на это, чуждалась машины, и только после 5-месячной практики на рабочем месте у нее исчез страх сделать ошибку. Подобная проблема – существует возможность относительно часто пользоваться, но постоянно что-то выходит неправильно и поэтому приходится беспокоить других – называлась и другими женщинами, эстонками по национальности:

Подумывала о том, чтобы купить домой. Но они почему-то не хотят со мной работать, происходят сбои. На работе специалисты ИТ говорят, что интересно, если относим компьютер к себе наверх, то он работает как часы, а здесь внизу не распечатывает, и вообще ничего не делает. Да, я ими пользовалась, но я их не люблю. /Э, Ж, 25-39, ин4/

- 3) Если люди, ранее не имевшие опыта общения с Интернетом, боятся того, что что-то пойдет не так, то у тех, кто уже пользовался компьютером или Интернетом, ошибки уже случались:

Мой печальный опыт, когда пользовался Интернет-банком. Хотел совершить один платеж. И вместо того, чтобы его распечатать, по ошибке нажал не ту кнопку, и он, разумеется, забрал эту сумму в двойном размере. Пришлось потрудиться, чтобы ее вернуть. Это было предоплатой. /Э, М, 2, ин2/

- 4) Предыдущая цитата показывает наличие страха помешать «обладающим навыками», а делать этого совсем не хочется;
- 5) Все приведенные выше причины в итоге указывают на одно: по мнению людей, пользоваться компьютером не просто, почти все связанное с компьютером порождает трудности, например, человек, который по работе пользуется компьютером, пытался читать в Интернете газету:

Честно говоря, для меня это было непросто. Я все время пыталась войти туда, я два раза читала. Сейчас мне газеты домой не доставляют, забыла оформить подписку. Ну и маленьким оказался экран, такой клочок. Я все думала, как его увеличить. Но я, например, так и не сумела. /Э, Ж, 25-39, ин3/

- 6)** Люди, имевшие ранее опыт пользования Интернетом, признают, что важно, например, знать какую-либо конкретную программу.

Здесь зачастую приводили сравнение с мобильным телефоном, который можно самостоятельно изучать в любой подходящий момент времени:

- Им [мобильным телефоном] пользуешься больше, и чем больше пользуешься, тем больше умеешь. Интернет посещаешь, возможно, один раз в месяц, и на следующий день все опять улечивается из памяти. /Э, Ж, 40-49, ин2/

- Мобиль можно держать в руках и изучать даже во время поездки в автобусе. Если испортится, то дешевле починить, чем Интернет. /Э, М, 40-49, ин2/

Люди нередко приводили разнообразные сравнения мобильного телефона и Интернета:

- мобильный телефон общается со мной на эстонском языке,
- мобиль меньше по размеру,
- мобиль можно в любой момент времени изучать самостоятельно, поскольку:
- если мобильный телефон испортится из-за неправильного пользования, то его починка обойдется дешевле, чем ремонт компьютера,
- мобильный телефон проще, чем Интернет.

Люди, ранее соприкасавшиеся с Интернетом, не считают пользование компьютером простым делом, в их отзывах не звучит безнадежность, но они весьма часто признаются, что задача была настолько сложной, что они отказались от своих намерений. Те, кто сильнее, набираются храбрости, и пробуют снова, а у тех, кто слабее, чаще возникают установки – «ну и не надо». Как правило, признаются, что более частое общение добавило бы навыков.

2.4 Мотивация

Что может привести к компьютеру и Интернету человека, который редко пользуется ими? Пожилые пользователи Интернета не верят, что их может что-нибудь привести к Интернету; по их мнению, Интернет существует для детей и молодых людей, поскольку он нужен детям в школе, а молодым людям в связи с работой. Пожилые люди прекрасно устраивают свои дела и без Интернета. Тем не менее, ими не исключается возможность, что, например, через пять лет они будут пользоваться Интернетом:

Человека, ранее не имевшего опыта пользования, прежде всего, мог бы мотивировать поиск интересной информации.

Сами непользователи считают, что пользоваться компьютером и Интернетом заставляет работа. В более общем плане упоминается также «интерес», но в себе они такой интерес особо не ощущают. Пожилые люди (50-55, и особенно 56-64) не верят, что им когда-нибудь понадобится компьютер или Интернет, но в то же время они знают, что в Эстонской Республике дела могут пойти так, что и их однажды заставят пользоваться Интернетом:

- МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ ПРЕДСТАВИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ, ЧТО, НАПРИМЕР, ЧЕРЕЗ ПЯТЬ ЛЕТ СТАНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ [Интернетом]?

- Ну, тогда, возможно, да.

- Почему бы и нет, если обстоятельства заставят.

- Если понадобится, то да.

- А возможно нападёт такая лень, что не захочется самому повсюду ходить.

- Ведь всему можно научиться.

- Разумеется.

- Как поначалу с этой карточкой, раньше многие не умели даже снимать с нее, а теперь пожалуйста! /Дискуссия в Сымеру/

В конце дискуссии людей попросили написать о том, чем бы они занялись в общественном Интернет-пункте, если бы ОИП находился вблизи дома, в нем было бы очереди, и он полностью находился в их распоряжении. Больше всего упоминался поиск информации, очень часто общение, некоторые люди назвали только делопроизводство.

1) Несколько мужчин, эстонцев по происхождению, которые до сих пор не пользовались Интернетом, написали в конце дискуссии, что их Интернет не интересует:

Для начала откажусь от Интернета! /Э, М, 4, ин1/

Интернет меня не интересует. /Э, М, ин1/

Без наличия конкретной необходимости я не воспользовался бы случаем, может быть от скуки познакомился с ним, если бы находился с ним в одном помещении. /Э, М, 2, ин1/

Это означает, что в течение продолжавшейся два часа дискуссии у этих людей не возникло особой связи с Интернетом. Достучаться до этих людей наверняка очень трудно, поскольку в основном они живут в своем прочно установленном мире, и тот, кто его раскачивает, скорее, подвергнется осуждению, чем будет принят с распростертыми объятиями. Помимо аргумента «меня не интересует, у меня нет потребности» эти люди также говорят «у меня нет времени». Денежные проблемы они упоминают нечасто, но на основании дискуссии можно предположить, что препятствие составляет и отсутствие навыков. Проявившие небольшой интерес мужчины являются квалифицированными рабочими

(сварщики, слесари), которые высоко ценят свою квалификацию и уважают, очевидно, навыки других людей. Пользование Интернетом представляется им также одним из видов квалифицированного труда, которым они не владеют. Очевидно, не желая, чтобы другие вмешивались в их дела, они не хотят мешать своими некомпетентными вопросами другим квалифицированным людям. К тому же они обладают развитым чувством собственного достоинства и высокой самооценкой – знаю свою работу и свои обязанности, а возня за компьютером не способствует поддержанию такого отношения к себе ни в собственных глазах, ни в глазах окружающих.

- 2) Мужчины, эстонцы по национальности, которые не написали «отказываюсь от Интернета», упоминали поиск информации и делопроизводство:

Я искал бы такие новости, которые нельзя получить из других источников. /Э, М, 3, ин1/

Если бы у меня был компьютер, я читал бы по утрам газеты, совершал банковские переводы и занимался всем остальным. /Э, М, 2, ин1/

Мужчины, неэстонцы по происхождению, скорее упоминали поиск информации, хотя называли и общение:

Использовал бы как средство связи /E-mail./P, М, 1, ин1/ На самом деле не знаю. Но в основном поиск полезной информации. /P, М, 3, ин1/ E-mail. Информация. Комната разговоров. Неэстонские Газеты, журналы. /P, М, 2, ин1/

- 3) Среди женщин, неэстонок по национальности, общение упоминается гораздо чаще, чем среди мужчин, нередко приводится также поиск информации.

Женщины эстонки в возрасте 56-64 лет нередко упоминают общение:

Если бы у меня был компьютер и навыки, то я просматривала бы новые публикации; общалась с другими знакомыми и родственниками, имеющими компьютер; искала бы необходимую информацию /Э, Ж, 4, ин1/, читала бы газеты; вела переписку; искала бы необходимую по работе информацию, вспомогательные материалы, иногда тематические стихи и т.д.; знакомство с новыми книгами; играла бы /Э, М, 4, ин1/поначалу отказываюсь от Интернета! /Э, Ж, 4, ин1/

Изучала бы гороскопы; переписка с родственниками. /Э, Ж, 4, ин1/

Женщины в возрасте 50-55 лет упоминали общение, поиск информации и просто учебу как мотив:

Ждала бы письма от детей, информация о туризме. /Э, Ж, 3, ин1/

В Интернете исследовала бы профессиональные знания и новости, информацию. /Э, Ж, 3, ин3/

Научилась бы пользоваться. Было бы полезно для работы. Общее развитие /Р, Ж, 3, ин1/

Женщины обеих национальностей в возрасте 40-49 лет прежде всего упоминают поиск информации:

Искала бы информацию, просматривала интересные домашние странички, слушала бы музыкальные новинки, читала бы газеты, просматривала бы журналы, посещала бы крупные универмаги и даже заказывала бы на дом продуктовую корзинку. Информацию о туризме и возможности недорогих путешествий. Билеты в театр и театральные репертуары. /Э, Ж, 2, ин1/

Прежде всего использовала бы для поиска информации. Виртуальные экскурсии. Поиск новых знакомых с аналогичными интересами. /Р, Ж, 2, ин1/

Упоминались и развлечения:

Просматривала бы странички новостей. Может быть играла бы в какую-нибудь интересную игру. /Э, Ж, 2, ин1/

и делопроизводство:

Уплата налогов. Больше ничего. /Р, Ж, 2, ин1/

Например, получать какое-то представление о банковском счете, чтобы совершать платежи. Сейчас хожу платить в контору связи и все дела. /Э, Ж, 25-39, ин1/

Также в ОИП видят, прежде всего, место для обучения компьютерным навыкам:

Если бы у меня был компьютер, хотелось бы уметь хорошо работать на нем, правильно. /Э, Ж, 2, ин1/

Самые молодые женщины, ранее не пользовавшиеся компьютером, выделяли поиск информации и общение:

Домашняя страничка; необходимая информация; игры; изучала бы хобби. /Э, Ж, 1, ин1/

Информация; общение. /Э, Ж, 1, ин1/

Посылала бы маме электронные письма, если бы у нее дома был компьютер. Или звонила бы ей посредством компьютера; бывала бы у подруги, которую давно не посещала. /Р, Ж, 1, ин1/

В плане общения нередко выяснялось, что и у второй стороны должно быть подключение к Интернету.

Для людей, ранее соприкасавшихся с Интернетом, важнейшим мотиватором мог бы стать поиск интересной информации.

Подобно людям, ранее не имевшим опыт пользования Интернетом, и люди, ранее пользовавшиеся Интернетом, находят, что лучший путь к Интернету - работа.

Их интересы похожи на интересы группы непользователей: поиск интересной информации (газеты, языки, туризм), общение, делопроизводство и развлечения. В отличие от непользователей упоминался и поиск юридической информации, однако ни разу не упоминалось о пользовании услугами общественного сектора.

1) Респонденты одного типа приводят разносторонний перечень видов деятельности, которым они занялись бы:

Читал бы газеты; получал бы программу ТВ; изучал бы законы, затрагивающие меня; платил налоги; писал бы письма друзьям; играл в игры. /Э, М, 2, ин2/

Изучал бы предмет своего хобби – пчеловодство. Просматривал бы всевозможную интересную информацию. Изучал бы юридическую сторону. Изучал бы и ознакомился с компьютером более полно. Сделал бы все возможное, что можно сделать. /Э, М, 1, ин2/

Информация о здоровье. Изучение языка. Литература. История. География – туризм. Биржа (валюта). Пресса. /Р, Ж, 1, ин2/

Банковские переводы; газеты, журналы; новости – конкретно по хобби; досуг, игры; поиск новых отношений; поиск потенциальных клиентов; отправка e-mail; информация. /Э,, Ж, 2, ин3/

Искала бы учебный материал; читала бы газеты; общалась бы с друзьями. /Э, Ж, 1, ин3/

Получение информации. Уплата налогов. Переписка. /Р, Ж, ин3/

Разговаривала бы с подругами из Таллинна и Финляндии. Чтение газет и журналов. Уплата платежей. /Р, Ж, 1, ин3/

2) Другие упоминают об одной-двух возможностях:

Общение с родственниками и близкими. /Р, М, 1, ин2/

Все равно пользовалась бы редко, только при необходимости. Искала бы информацию. Например, новости литературы. /Р, Ж, 2, ин2/

В Интернете изучала бы профессиональные знания и новости. /Э, Ж, 3, ин3/

Расширить свои знания об искусстве (музеи, музыка, архитектура). /Р, М, 3, ин3/

3) Вновь говорят, что ОИП не подходит:

Мне просто не нравятся общественные пункты ИТ, я с большим удовольствием посидел бы за компьютером дома или на работе, чем где-то в общественном месте. Не испытывал такой сильной потребности, чтобы отправиться в общественный пункт ИТ, а если бы она и была, то нет для этого времени. /Э, М, 1, ин3/

Типы людей:

- В любом случае сейчас не стану пробовать (в группах было относительно мало полностью отказавшихся людей, а сколько их может быть в реальной жизни, покажет дальнейший анализ ценностных ориентаций на базе исследования RISC)
- ОИП не подходит, иначе изучил бы
- Не испытываю особой потребности, пользовался бы только отдельными функциями
- Если бы смог, занимался бы всем

2.5 Логика и потребности в обучении работе на компьютере и в Интернете

Люди, не имеющие опыта пользования Интернетом, хотят, чтобы компьютер находился дома, на эстонском языке, и им оказывалась бы поддержка знакомым компетентным человеком:

- 1) Очень часто непользователи Интернета говорят о таком препятствии как недостаточное знание языка:

Немного, может быть, было, я даже подумывала прийти сюда в библиотеку на компьютерные курсы, но я не знаю. Я боюсь немного, я не знаю английского языка. Забудешь что-то и испортишь компьютер, и он зависнет. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- 2) в приведенной цитате называется уже упоминавшееся препятствия при освоении компьютера: что-то забуду сделать, и компьютер зависнет;

- 3) При обучении считается важным наличие компьютера дома, прежде всего для того, чтобы можно было закрепить освоенное и лично потихоньку продолжать разбираться в компьютере:

НО ДОЛЖЕН ЛИ КОМПЬЮТЕР НАХОДИТЬСЯ ДОМА? – Ну, лучше, если есть домашний компьютер. – По крайней мере, поначалу непременно. – Поначалу, да. – Хорошо если он есть, так как поначалу, когда учишься, а дома его нет, выученное забывается. /Э, Ж, 50-64, ин1/

Там все показано, куда ты должен идти и что делать. К тому же освоишься. Спокойно и тихо. Лучше, наверное, самому повозиться с ним. Если не найдешь, то позовешь кого-то, кто поможет. Затем снова примешься сам. Это, по-моему, было бы самое лучшее, если никто не подгоняет. /Э, Ж, 2, ин1/

- 4) Упоминался и просто страх: я ничего не знаю, я не умею.

В селе Колга (25-49-летние эстонцы) мы продолжительно беседовали с людьми о том, каким должен быть процесс обучения, можно ли начальные знания почерпнуть из книги или получить от близких людей? Подводя итоги, можно сказать, что большинство отдает предпочтение обучению вместе со знакомым человеком. Курсов несколько опасаются, прежде всего, потому,

что боятся не справиться в группе. Однако единого подхода, который устроил бы всех, предложено не было, далее приведены различные предпочтения:

Пожилые (50-64) люди, ранее не имевшие опыта пользования компьютером и Интернетом, отказались бы от обучения

В ходе фокус-группы мы представили участникам идею Фонда «Vaata Maailma» научить население Эстонии пользоваться Интернетом. В основном отношении участников было положительным, но единодушного одобрения идея не поучила, особенно в поселках.

Идея идей. Но зачем мы тратим на это время, если сами не можем повторять, если не закрепим знания, потому что нет компьютера. /Э, Ж, 25-49, ин1/

Далее приведем пример из дискуссии, которая состоялась в поселке Сымеру:

- Я откажусь. /Э, М, 56-64, ин1/

- Я также отказываюсь. /Э, Ж, 56-64, ин1/

- Почему ты откажешься? /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Просто говорю «нет». /Э, М, 56-64, ин1/

- Я не вижу необходимости, вы что, не понимаете? Ну зачем мне это надо? /Э, Ж, 56-64, ин1/

- Выиграешь компьютер. /Э, М, 50-55, ин1/

- Ну и что? Я сегодня купила билет, выиграю миллион, тогда куплю компьютер. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- А я и не стала бы покупать, и я тоже не пошла бы. /Э, Ж, 56-64, ин1/

- Я не хочу иметь компьютер. /.../ Просто потому, что у меня в нем нет никакой необходимости. /Э, Ж, 50-64, ин1/

В ходе состоявшейся позднее дискуссии были выявлены и некоторые причины, затрудняющие посещение пожилыми людьми курсов, с одной стороны, они явно не готовы ездить из Сымеру в Раквере, с другой стороны, многим страшно находиться вместе с молодыми и компетентными людьми:

- Я думаю, что не так важно место проведения, важнее знать, кто там участвует в группе. /Э, М, 50-55, ин1/

- Люди. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- А вдруг потом получишь работу получше? /Э, М, 50-55, ин1/

- Мне совершенно не подходит, если бы я должна буду находиться, например, вместе с какими-нибудь 25-летними. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Это я тоже здесь сказала, что здесь очень молодые и все уже ясно. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- А если мы будем где-то отдельно, обособлено. /Э, Ж, 50-64, ин1/
- Мне это не мешает. /Э, М, 50-55, ин1//
- Некоторые просто имеют способности к этому. /Э, Ж, 50-64, ин1/
- Ну, молодежь и нас нельзя сравнивать. /Э, Ж, 50-64, ин1/
- Им, в свою очередь, было бы скучно со мной проводить время. /Э, М, 50-55, ин1/

Тем не менее, люди задумываются и о том, что, возможно, компьютерные навыки и знание Интернета станут обязательными:

- В случае если вообще ничем нельзя будет сделать без компьютера, должен быть компьютер, компьютер, компьютер, и тогда я должна буду пойти туда, а иначе я не пошла бы. Если без компьютера вообще нельзя будет обойтись, то я должна буду пойти. /Э, Ж, 56-64, ин1/
- Как-то надо прийти к этому. /Э, М, 50-64, ин1/
- Ну, не знаю, где мы тогда сейчас находимся. /Э, Ж, 50-64, ин1/
- Откуда ты знаешь? /Э, М, 50-64, ин1/
- Ну, я уверена, что можно обойтись и без этого. /Э, Ж, 50-64, ин1/

У людей, ранее имевших опыт пользования, имеются некоторые рекомендации по обучению

Люди, у которых имеется опыт пользования Интернетом, дали некоторые рекомендации относительно улучшения обучения:

- 1) Ограниченное число учащихся;
- 2) Компьютер для каждого;
- 3) Учитель, который учит и объясняет, а не предлагает готовые решения;
- 4) Разные программы обучение для различных уровней;
- 5) После окончания курсов усвоенные знания забываются, поэтому было внесено предложение найти для прошедших курсы людей мотивацию вернуться для закрепления знаний. В то же время все обучение связывается с установкой, постепенно начинающей превалировать в отношении ОИП: мне не нравится контингент посетителей ОИП-ов, я не хочу идти туда закреплять свои знания;
- 6) Программа «2 x 4 часа» показалась людям, не посещавшим компьютерные курсы, несколько растянутой. Однако люди, которые закончили курсы, говорили, что 4 часа проходят быстро;
- 7) В какие дни проводить? В какое время года?

2.5.1 Общественный Интернет-пункт

Если дома нет подключенного к Интернету компьютера, то приятным выходом из ситуации мог бы стать ОИП, но использование ОИП для многих людей неприемлемо:

1) Опыт непользователей с ОИП и их осведомленность:

- большинство не пользовалось;
- узнали от детей, что они существуют и где они находятся;
- посещали пункт вместе с ребенком;
- в сельских районах возможности известны относительно хорошо;

2) Люди не способны четко сформулировать, что именно серьезно препятствует пользованию Интернетом:

Если дома, то нужна очень хорошая машина. Ночью меня никто не пустит в библиотеку. /.../ Компьютер должен быть дома, иначе надо куда-то идти, А это неудобно. /Р, М, 25-39, ин1/

Я только в половине пятого добираюсь до дома и тогда практически уже поздно идти сюда в Интернет, так что просто не успеваю. /Э, Ж, 50-64, ин1/

Одно то, что отсюда езжу на автобусе на работу в Ваэкюла, я не могу точно знать, попаду я в такой-то день к такому-то времени домой или нет. Иногда не могу, задерживаюсь. А некоторые бронируют точное время за неделю. Ну, это порождает некоторые ограничения. А если потребуется, то я отправлюсь к дочери в город. /Э, Ж, 50-64, ин1/

3) Чем занялись бы в общественном Интернет-пункте те, кто ранее не пользовался Интернетом:

- искал бы информацию: просматривал странички новостей, листал журналы, более объемная информация;
- с проведением свободного времени связаны: информация о туризме, театральные билеты и программы;
- развлечения: игры, музыкальные новинки, игра в карты, гороскопы;
- торговля: заказал бы что-нибудь;
- общение;
- банковские перечисления;
- изучение компьютера.

Мнение пользователей Интернета о ОИП-ах:

1) Не знают, платные они или нет, и вообще слишком мало знают о них:

Я, например, не знала, где находятся такие места, куда я могу пойти и сделать. Об этом было очень мало информации /Э, Ж, 40-49, ин3/

2) Существенное значение имеет расстояние от дома;

3) Много людей в очереди, многие из них обладают навыками, некомпетентный человек даже не осмелится воспользоваться;

- 4) Не подходит время работы. Предварительное бронирование времени не подходит;
- 5) Слишком мало пунктов;
- 6) Не подходящий контингент посетителей.

Чем занялись бы в ОИП-ах люди, уже имеющие опыт обращения с Интернетом:

- читал бы газеты и журналы
- собирал бы информацию о здоровье
- искал бы информацию, касающуюся проведения досуга и хобби: получал бы программу ТВ, изучал бы пчеловодство, расширял бы свои знания об искусстве (музеи, музыка, архитектура), изучение языков, литература, география, туризм, история, биржа, мир моды
- изучал бы законы, юридическую сторону
- оплачивал платежи, совершал платежи-переводы
- писал бы письма друзьям, новое общение
- играл бы в игры, приятное времяпрепровождение
- в более общем плане изучал бы и знакомился с компьютером
- искал бы потенциальных клиентов
- получал бы профессиональные знания и новости, получал бы учебные материалы

Участница группы, которая до выхода в длительный отпуск по уходу за ребенком по работе имела ежедневный доступ в Интернет, приводит перечень более широкого круга видов деятельности. Только в нем мы находим «узнала бы время работы и адреса»:

Перечень видов деятельности, осуществляемых в общественном Интернет-пункте, у людей, имевших ранее опыт пользования Интернетом, обширнее, чем у людей, не пользовавшихся Интернетом. В то же время мы видим многообразный перечень в том случае, если на работе имеется или была возможность ежедневно пользоваться Интернетом. Если пользование Интернетом ограничивается одним разом в месяц, то знания о возможностях Интернета не очень велики, поэтому и желания весьма скромны.

2.6 Возможности получения различных услуг посредством Интернета

2.6.1 Общение

В настоящее время самым популярным средством общения как среди людей, мало пользующихся Интернетом, так и среди непользователей является мобильный телефон.

В качестве средства общения упоминался также настольный телефон, отправка сообщений, письма, личный визит и факс. Интернет назывался спонтанно только в Йыхви, где присутствовали некоторые люди, которые относительно часто соприкасались с Интернетом.

В данной части рассмотрим, какие плюсы и минусы присваиваются различным средствам коммуникации: настольному телефону, мобильному телефону, SMS, письмам и личному визиту в гости, Интернету. Наиболее глубоко рассматривались свойства мобильного телефона, поскольку о мобильном телефоне как средстве общения говорилось чаще всего, таким образом, мобильный телефон является основным конкурентом Интернета.

Ниже приведены выделенные во всех группах и написанные на доске плюсы и минусы настольного телефона, мобильного телефона и SMS в плане общения:

Настольный телефон		Мобильный телефон		SMS
плюсы	минусы	плюсы	минусы	плюсы
<ul style="list-style-type: none"> • хорошая связь • дешевле по сравнению с мобилем • «сразу» • привычка • удобный • комфортный • «живое общение» • можно высказать свежие мысли 	<ul style="list-style-type: none"> • качество • высокая месячная абонентная плата • не всегда доступен • не работает в случае прекращения подачи электричества • пожилой человек забывает разговор 	<ul style="list-style-type: none"> • доступность человека • проще чем Интернет • необходим в поездке • всегда при мне • учит говорить лаконично 	<ul style="list-style-type: none"> • зона распространения • цена разговора • влияет на здоровье • нет приватности (звонит в автомобиле) • можно потерять • излучения • разряжается • автоводители и не смотрят на дорогу 	<ul style="list-style-type: none"> • сам доходит до места • моментальная доставка • в комплекте с телефоном • просто
				минус SMS
				<ul style="list-style-type: none"> • мелкие буквы • сложность

У настольного телефона как средства общения имеются как положительные, так и отрицательные стороны

У настольного телефона находят много положительных качеств: в поселках, где имеется хорошая телефонная связь, хвалят качественную связь, в Сымеру, наоборот, жаловались на ее плохое качество. Существенным аргументом является более низкая цена за минуту разговора, по сравнению с мобильным телефоном. Несколько раз подчеркивалась и его привычность. С другой стороны, причину самих преимуществ можно увидеть в привычке, а не в реальных преимуществах.

В длительной перспективе одним из существенных аргументов в пользу преимущества настольного телефона может быть цена и живое общение по телефону.

Однако тем же респондентом приводятся аргументы «за» Интернет.

Негативными аспектами настольного телефона для непользователей Интернета являются, прежде всего, высокая абонентная плата и то обстоятельство, что человек не всегда доступен.

Больше преимуществ для общения находят у мобильного телефона.

Мобильный телефон имеет очень много преимуществ по сравнению с Интернетом и всеми другими средствами связи. В обобщенном виде преимущества можно отнести к четырем большим группам: А. преимущества, вытекающие из специфики мобильного телефона, В. социальные аспекты, С. личностные аспекты, D. аспекты, обусловленные ситуацией на эстонском рынке коммуникаций в настоящий момент. Ниже рассмотрим каждый из этих аспектов подробнее.

A. Преимущества, вытекающие из специфики мобильного телефона, – я всегда оперативно доступен, мобиль легко носить с собой.

- 1) я всегда доступен, если необходимо, всегда могу позвонить;
- 2) с человеком благодаря мобилу можно связаться быстрее, чем через Интернет, где контакт можно установить только через два-три часа;
- 3) мобиль легче носить с собой, он удобнее, чем компьютер:

Телефон дает знать об этом, он пищит, если приходит сообщение. Если сравнивать с компьютером, то ты ... правда часть людей носят с собой эти переносные компьютеры, но они ведь не станут открывать в магазине свой компьютер и проверять, послала жена на него что-нибудь или нет. Они все-таки пользуются ими в другое время. /Э, Ж, 25-39, ин4/

B. Социальные аспекты:

- 4) поскольку имеется у других, то и у тебя должен быть. Например, у детей, живущих вдали от дома, имеется только мобиль.

Именно в связи с детьми приводится аргумент о том, что по настольному телефону можно дольше разговаривать.

C. Личностные аспекты

- 5) мобиль чаще не боятся, а компьютера боятся;

- 6)** Если человек должен освоить либо мобиль, либо Интернет, то он предпочел бы мобиль, так как мобиль проще, он на эстонском языке и, обладая им, вы сможете, постоянно потихоньку разбираясь в нем, приобретать новые знания:

- Меньших размеров, уже только поэтому. /Э, Ж, 25-39, ин1/

- Существуют мобили и на эстонском языке. /Э, М, 25-39, ин1/

- Им пользуешься больше, и чем больше пользуешься, тем больше умеешь. Интернет посещаешь, может быть, один раз в месяц и на следующий день все опять забывается. /Э, Ж, 40-49, ин2/

Дополнительный комментарий: хотя мобильный телефон считается менее сложным по сравнению с Интернетом, однако пользование им просто не для всех. Далее приводится отрывок из состоявшейся в Сымеру дискуссии:

- Если привыкнешь, то [пользование мобильным телефоном] просто. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Все-таки проще, чем Интернет. /Э, Ж, 50-64, ин1/ /

- В начале пришлось немало поучиться. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- У меня ушло полгода времени, пока я более-менее освоил его. /Э; М; 3-4, ин1/

- Сообщения я не умею посылать, и я их не посылаю. Я лучше позвоню, я не буду там еще и искать что-то. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- А я это освоила. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Куда угодно не позвонишь. В дом отдыха Вярска позвонить нельзя, посылаешь сообщения. А с санаторием стоит иметь связь. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Если внуки научат, то я освою. Они это дело знают. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Самые простые функции, если кто-то звонит. А что-либо другое, чтобы поменять время или звонок, этого не надо. /Э, Ж, 25-49, ин1/

Как выяснилось из дискуссии, люди пользуются по преимуществу основными функциями мобильного телефона, пользование SMS – уже более сложное мероприятие, особенно в группе пожилых людей (см. ниже).

- 7)** по сравнению с Интернетом предпочтение отдается прямому контакту с людьми.

D. Аспекты, обусловленные нынешней ситуацией на эстонском телекоммуникационном рынке:

- 8)** Свою роль играет и денежная сторона дела, как по сравнению с настольным телефоном, так и Интернетом:

У меня выходит немного подешевле. Если есть деньги, покупаю карточку Simpel и могу звонить. Телефон отключили, просто за неоплату. Вот так обстояли дела. /Э, М, 40-49, ин1/

- 9)** качество связи лучше, чем у настольного телефона. Люди, живущие в Сымеру, из которых ни один не пользовался регулярно Интернетом, согласились, что мобиль лучше настольного телефона, поскольку в Сымеру очень низкое качество связи фиксированного телефона.

Побудительными мотивами для приобретения мобильного телефона являлись:

- 1)** «Eesti Telefon» отключил абонента за неоплату счетов;
- 2)** счета «Eesti Telefon» стали очень большими при общении с людьми, находящимися за границей, у которых были эстонские мобильники, а теперь связь через SMS.

Недостатком мобильного телефона является плохая зона распространения, высокая цена и некоторые стороны, связанные с общением.

Поскольку мобильный телефон известен относительно хорошо, люди способны назвать и недостатки такого телефона:

- 1)** местами плохая связь;
- 2)** не всегда сразу устанавливается контакт, Интернет даже лучше, можно написать письмо;
- 3)** мобиль отключается, хотя все сразу напоминают, что можно послать сообщение;
- 4)** легко потерять;
- 5)** в связи со здоровьем;

Мобильный телефон обладает еще одним хорошим качеством для людей – можно посылать сообщения.

- 1)** преимущество сообщения, это прежде всего возможность подать о себе знак, также люди верят, что SMS дешевле;
- 2)** Одним из бесспорных минусов SMS являются мелкие буквы, а для пожилого человека отправка сообщения вообще сложное мероприятие;

- 3)** В отношении SMS у пожилых людей уже возникли негативные установки:

Иногда смотрю по Kanal 2, что за sms они туда отправляют, в некоторых столько ошибок, что даже смысл непонятен. /Э, Ж, 50-64, ин1/

В случае общения упоминался как личный визит в гости, так и написание письма. Оба мероприятия имеют свои плюсы и минусы.

При личном визите в гости существенным препятствием являются деньги, а крупнейшим преимуществом – реальное общение с людьми.

Сесть за письмо трудно, в то же время на письмо можно не получить ответ, а плюс заключается в том, что можно посвятить достаточное время его обдумыванию, и письмо дольше радует пожилых людей (в отличие от телефонного разговора, письмо можно перечитать несколько раз). У Интернета находят некоторые достоинства при общении.

Люди, ранее не пользовавшиеся Интернетом, также упоминали о некоторых преимуществах Интернета:

А. Функциональные качества:

- 1)** удобнее:

На самом деле это удобно, если у человека есть компьютер и он сразу может тебе ответить. Если по работе. Или ты знаешь, что человек тебе сразу ответит. Почему бы и нет. Если ты умеешь быстро набирать текст. У меня многие знакомые так и поступают. /Р, М, 25-39, ин1/

- 2)** в случае большого объема информации Интернет считается удобным:

Я думаю, что более длинные. Оттуда можно отправлять только это сообщение, эти короткие сообщения, а длинные нельзя. В Интернете также рисуют рядом эти картинки. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- 3)** в любом случае человеку можно оставить сообщение;

- 4)** быстрее, оперативнее;

- 5)** особые возможности Интернета:

E-mail, открытки есть. По телефону их не пошлешь. /Э, Ж, 25-39, ин4/

Мой племянник был в Индии и по компьютеру позвонил своей маме, по номеру настольного телефона. Не понимаю, как такое возможно. /Р, Ж, 25-39, ин4/

В. Социальная сторона:

6) начинает превращаться в социальную норму:

Сейчас если куда-нибудь придешь, сразу же спрашивают твой e-mail. Однажды я решу, что отстала от жизни. /Р, Ж, 40-49, ин1/

7) люди с психическими и физическими недостатками были бы очень счастливы:

Я тогда написала бы письмо. Мне интересно обмениваться опытом. Особенно с теми, кто болеет и находится дома, лежит. /Р, М, 25-39, ин1/

С. Психологические аспекты:

8) одним нравится читать, другим слушать, третьим – самим бывать повсюду.

Интернет, разумеется, имеет и недостатки.

1) Прямым минусом Интернета является то, что, по мнению людей, компьютер должен быть дома, а у многих его нет. Пойти куда-то – сложное мероприятие. Нередко людям просто не приходит в голову куда-то сходить:

[в ответ на вопрос, почему вы не пользуетесь Интернетом, ответили:] У меня нет. Строительство дома только что завершилось и другие вещи поважнее. Деньги сейчас уходят на другое. Если деньги останутся, сможем купить. /Э, Ж, 40-49, ин1/

Если компьютер у тебя под боком. А если нет, то, как это сделать? Если он дома. /Р, М, 25-55, ин1/

*- [модератор в Йыхви упомянул возможность сходить в Интернет-пункт:]
 - Тогда надо дома написать. Займет много времени.
 - Легче отправить обычное письмо. И печатать надо.
 - Это неудобно. Например, по-русски я не могу печатать. Пишу латинскими буквами и потом неудобно читать.
 - Если дома, то удобно. /В ходе состоявшейся в Йыхви дискуссии/*

2) Второй минус – уже ранее упоминавшееся отсутствие реального контакта;

3) Деньги: с одной стороны, деньги на покупку компьютера, с другой стороны, люди не осведомлены о том, сколько стоит подключение к Интернету:

Я все равно общаюсь. У меня нет такой потребности. К нам приходят, обмениваемся опытом. Если бы он был дешевле, то я попробовала бы пользоваться им. Тогда бы я написала письмо. Но я консерватор. До начала переписки надо познакомиться с человеком. Мне надо его увидеть. Почувствовать какую-то духовную связь. А так просто, как будто пишешь неизвестно кому. Как пальцем в небо. Это пустая трата времени. Мне это не особенно нравится. /Р, Ж, 25-55, ин1/

4) Действительно ли человек прочтет это письмо?

Если у него есть Интернет-адрес, то, возможно, он только через неделю посмотрит. Адрес у него не дома, он пользуется им где-то. /Э, Ж, 40-49, ин2/

5) Зависит и от круга общения. В нескольких группах упоминалось, что по Интернету не имеет смысла писать письма, если вторая сторона не пользуется Интернетом.

2.6.2 Поиск информации

Участникам группы был задан вопрос, из каких источников они получают разного рода информацию: новости, связанную с учреждениями, о хобби и т.д. Было упомянуто радио, телевизор, подруги, соседи, коллеги по работе, книги, газеты, телефон и SMS. Непользователи Интернета спонтанно Интернет не называли.

Людей попросили сравнить поиск информации в Интернете с иными возможностями.

Люди, ранее не имевшие опыта пользования Интернетом, получают информацию, связанную с делопроизводством, преимущественно по телефону.

В разговоре о поиске необходимой информации те, кто ранее не пользовался Интернетом, приводили много аргументов в пользу телефона:

- 1) проще;
- 2) привычнее.

Плюсами Интернета в поиске информации, касающейся делопроизводства, в глазах непользователей Интернета представляется возможность найти наиболее льготные возможности, а также более свежую информацию по сравнению с имеющейся в книгах:

- 1) можно получить информацию о более льготных возможностях:

Моя подруга покупает через Интернет льготные пакеты туристических поездок. /Р,Ж, 2, ин1/

- 2) более свежая информация, по сравнению с предлагаемой в книгах:

В Интернете можно получить более точную новость, чем в книге. Пока книга печатается, информация может устареть. /Э, М, 2, ин1/

На работе, когда ремонтируем иностранные автомобили, нередко случается, что одна модель, вторая модель, и они кардинально отличаются. Первую и вторую изучил, но приходит третья и ... У нас нет о ней информации. /Э, М, 2, ин1/

Минусом Интернета при поиске информации, касающейся делопроизводства, в первую очередь, является страх, что предлагаемая информация недостаточна, поскольку в конечном итоге все зависит от чиновника:

1) нужной информации все-таки нет:

Да. Я несколько раз искал в Интернете информацию об автомобилях. Но там только объединения. Такие же книги есть и у других людей. /Р, М, 25-39, ин1/

2) в конечном итоге все зависит от чиновника, т.е. Интернет здесь не поможет:

Иногда в нем [в Интернете] вывешена устаревшая информация. И все зависит от чиновника. Он может сказать тебе иначе. /Р, Ж, 2, ин1/

3) все равно можно неправильно понять, а по телефону, в конце концов, добиваешься желаемого ответа:

Я ищу по телефонной книге. Общаться по телефону лучше. Сразу же находишь контакт и можешь все сказать. Интернет остается ограниченным. Я сам не могу обратиться за дополнительной информацией. /Э, Ж, 25-49, ин1/

4) отсутствие обратной связи относительно того, было ли все правильно заполнено:

Я могут с тем же успехом пойти и взять анкету. Заполню дома и затем отправлюсь туда еще раз. Здесь [в Интернете] нет помощника. Если бы здесь имелась возможность заполнить и сразу же отослать на проверку. /Р, М, 25-39, ин1/

5) отсутствие компьютера и подключения к Интернету:

Сейчас да [проще сходить в банк] Так как у меня дома нет. Поэтому мне и надо ходить. /Р, М, 25-55, ин1/

6) языковая проблема. Очень сильно проявилась среди пожилых эстонцев, которые говорили о том, что вся интересная и существенная информация предлагается на иностранных языках. Для проживающих в Эстонии неэстонцев вся информация также изложена на иностранном языке, и для них этот момент также составляет существенное препятствие;

7) установки возникают и здесь:

Я находила в Интернете рефераты. Пробовала их читать. Но они казались обычными, написанными на простом языке. Лучше я пойду в библиотеку, выберу книги и почитаю их. И это для меня более понятно. /Р, Ж, 25-55, ин2-4/

В плане информации, связанной с новостями и хобби, пользователи Интернета отдают явное предпочтение газетам, телевизору, объявлениям и знакомым людям.

- 1) радио как постоянный спутник;
- 2) коллеги по работе и соседки чаще упоминаются женщинами;
- 3) телевизор как место, предоставляющее больше всего информации и новостей:

Да, у меня имеется кабельное телевидение. И там показывают столько новостей, что смотри хоть целый вечер. /Э, Ж, 50-64, ин1/

В случае спутникового и кабельного телевидения иностранные языки помехой не являются.

Люди верят, что по телевизору можно получить информацию быстрее, хотя утверждения и расходились. Отрывок из проходившей в Сымеру дискуссии:

- Мужчины больше сходят с ума из-за новостей, мы не такие, чтобы из-за новостей подключаться.
- Возможно, по телевидению можно как бы скорее получить эту вещь, а там надо еще искать, да.
- Если ты знаешь Интернет, то найдешь быстро.
- По телевизору все равно можно узнать быстрее.
- Я тоже так думаю.
- Да. И если это действительно такая важная новость, то она сразу же и быстро становится известна.
- Но новости не выходят в любое время. Все равно надо искать в Интернете.
- Ну, все-таки рано. Утром, да.
- Можно непосредственно посмотреть новости, да.

На основании вышеприведенного отрывка можно сделать вывод, что препятствием при получении новостей в Интернете является поиск, телевизор сам сообщает все в подходящее время.

Для людей, ранее имевших опыт пользования Интернетом, преимуществом Интернета является скорость, большой объем и цена получения информации:

- 1) проще найти;

2) в случае большого массива информации Интернет лучше:

Если изучаешь какой-либо большой справочник, то, скорее всего, предпочтешь походу в библиотеку компьютер. А номер телефона позвонишь и спросишь. /Э, Ж, 25-39, ин4/

3) Объявления «Kuldne Bors» и «Soov» дешевле просматривать в Интернете:

Если давать объявления, например, в Bors или Soov, на все эти газеты не под силу подписаться. В Интернете откроешь газету и прочтешь, не проблема. /Э, М, 25-39, ин2/

4) за законодательством легче следить в Интернете;

5) много профессиональной информации (например, парикмахер);

6) более быстрые возможности при купле-продаже.

Недостатками Интернета при получении информации для людей с ограниченным опытом пользования являются неточность информации, слишком большой объем информации, отсутствие навыков:

1) информация устаревает или вообще неточная, например, в случае банковских кредитов и иных документов:

На работе, наверное, взяла бы из компьютера это. Но существует множество вещей, информация о которых в компьютере не адекватна. В этом случае по телефону быстрее и адекватнее. /Э, Ж, 25-39, ин4/

2) информации слишком много, не найти правильную:

Иногда о какой-либо теме столько информации, что становится трудно найти правильную, которая тебе нужна об этом. /Э, М, 25-39, ин2/

3) не верится, что информация в Интернете представляет собой нечто особенное по сравнению с информацией, получаемой по другим каналам;

В случае Интернета имеются весьма четкие препятствия, не позволяющие использовать Интернет при поиске информации:

4) отсутствие компьютера и подключения к Интернету;

5) отсутствие навыков, этот аргумент приводят те люди, которые ранее уже соприкасались с Интернетом:

Если у меня есть навыки. Если он у меня постоянно, то наверняка есть и навыки. /Э, Ж, 2, ин2/

Это для тех, у кого получается. /Р, Ж, 2, ин4/

6) языковые проблемы, особенно у русскоязычного населения Эстонии.

Отмечались и определенные установки, порицавшие использование Интернета:

Если у вас есть Интернет, то вы вообще никуда не ходите. Можно ведь просто пойти в налоговый департамент и спросить. Тот, кто предпочитает общаться с людьми, тот пойдет и спросит. А тот, кому нравится сидеть перед телевизором или компьютером... /Э, Ж, 25-39, ин4/

Установка, согласно которой для некоторых приятнее общаться с людьми, чем сидеть дома перед телевизором или компьютером, возможно, объясняется тем, что человек не справился с конкретной целью:

Мы нашли все документы, которые были записаны в Интернете. А когда пришли в банк, выяснилось, что у нас все неправильно сделано или чего-то не достаёт. Было бы проще сразу прийти и выяснить. Тогда все документы были бы в порядке. /Р, Ж, 25-39, ин4/

С точки зрения людей, ранее имевших опыт пользования Интернетом, у телефона имеются как плюсы, так и минусы.

Пользователями Интернета преимущества телефона существенно не выделялись, главной была вера, что получаемая по телефону информация адекватнее, хотя высказывались и прямо противоположные мнения.

2.6.3 Делопроизводство

В начале интервью у участников спрашивали, каковы их регулярные контакты с государственным сектором, чтобы понять, на какие услуги государственного сектора в настоящее время существует самый большой спрос, для того, чтобы перенести их в Интернет. В совокупности в рамках пяти групп сформировался длинный список соответствующих сфер и ведомств (см. список в конце данной части). Однако в ходе обсуждений выяснился удивительный факт: жители Эстонии не отличают процесс, касающийся предоставления услуги, от лица, предлагающего конкретную услугу.

Причина такого явления может быть проста: люди привыкли рассуждать на уровне персоны, а не шире, на уровне учреждения или общества. А это в свою очередь означает, что общее впечатление от учреждения складывается в зависимости от отношения и компетентности конкретного лица, занимающегося обслуживанием.

Поскольку люди большую часть своих отношений сводили к личностям, было очень сложно дойти до вопросов, касающихся процессов оказания услуг государственного сектора.

Вторым удивительным обстоятельством в связи с государственным сектором было то, что люди не смогли назвать проблемные сферы. Некоторые участники сказали, что всегда справлялись, проблем не было. В то же время общее отношение весьма негативное. Подоплека этого противоречия значительно глубже и заслуживает отдельной постановки задачи.

- 1) люди редко соприкасаются с услугами государственного сектора и поэтому не смогли назвать проблемные места:

Особенно ничего и не нужно было. И я справлялась. /Э, Ж, 2, ин1/

Нет. Налоговый департамент, это один раз в год. В Банке большую часть дел можно оформить по телефону. /Э, М, 25-39, ин3/

Кроме земли ничего другого и не оформлялось. Тогда набегалась, когда была земля и все остальное. А теперь вроде бы ничего вообще нет. /Э, Ж, 50-64, ин1/

Как написано выше, сложные дела приведены в порядок, а те дела, что остались, являются не бременем, а неизбежной частью жизни:

[Не кажется ли трудным внесение земельного налога?] Нет, Господи. /Э, Ж, 50-64, ин1/ Что здесь такого, это так и должно быть. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- 2) на проблемные места указать не смогли, хотя общая установка в значительной степени негативная:

Отношение учреждений все-таки очень плохое. /Э, Ж, 50-64, ин1/

Далее рассмотрим учреждения и институты, предлагающие различные услуги государственного сектора, в той мере, в которой о них шел разговор. Учреждения и институты, предлагающие услуги, представлены в алфавитном порядке.

Врачебная помощь

С врачебной помощью у людей ассоциируются большей частью плохое обращение и проблемы:

Там катастрофа. /Э, М, 40-49, ин2/

- 1) В связи с регистрацией на прием. В Таллинне говорили, что получить номерок в регистратуре составляет проблему, в других населенных пунктах можно зарегистрироваться на прием по телефону.

Длинные очереди. /.../ Одно то, что ты пройдешь через регистратуру... /Э, М, 25-39, ин3/

По телефону было бы лучше всего. Не надо было бы больным мерзнуть на улице. /Э, Ж, 40-49, ин1/

2) Цена:

Поликлиника открывается в 7.30. Ты должен с семи часов занять очередь, чтобы получить номерок к зубному врачу. Это бесплатные номерки. А платные есть всегда. И так, что кабинеты свободны, и коридоры пусты. В регистратуре номерков нет, имеются только платные. /Р, Ж, 25-49, ин2-4/

3) Связанное с временем приема:

Если я получу какое-нибудь время, то все равно могу еще долго прождать за дверью. /Э, Ж, 25-39, ин4/

4) Выход за пределы зарегистрированного времени приема и слишком ограниченное время приема:

- Получил направление, прождал месяц, и это было бессмысленно. Опоздал на 10 минут, что-то случилось с автобусом, и когда явился туда, он там, в кабинете ответил, что я опоздал на 10 мин. и больше приема нет. /.../ Да, но это не от себя зависит. Прождал еще 1,5 месяца. Именно то, что окончание приема происходит так минута в минуту. /Э, М, 25-39, ин2/

5) Тема, касающаяся врачей-специалистов относительно того, что семейный врач должен направлять к специалистам;

6) Общая организация;

7) В сельских регионах врач визитов не делает:

- Если мы заболели, то нужен врач. Помощь сразу не приходит. Надо взять номерок, отпроситься с работы. /Э, Ж, 25-39, ин1/

Аптека

В Сымеру посещение аптеки составляет более серьезную проблему, чем врачебная помощь:

За лекарствами приходится отправляться в Раквере. Прежде аптека была и у нас. Больше нет. /.../ Да, нужно потратить деньги и на проезд, и посвятить этому день. /Э, М, 50-64, ин1/

Городская управа, управа части города, волостная управа и уездная управы

Различные административные собрания часто упоминаются, но комментариев немного. Люди испытывают в связи с этими учреждениями как позитивные, так и негативные чувства.

Суд, комиссии по трудовым спорам

Используются редко, однако их тема была поднята почти во всех группах.

Налоговый департамент

Налоговый департамент упоминался часто, в нем видят процедуру, которая предпринимается 1 раз в год, и которую просто приходится проходить. Достаточно сложная процедура для непользователей и людей, ранее имевших небольшой опыт пользования Интернетом. В любом случае приходится обращаться за советом к знающим людям. Но многие не соприкасаются или уже больше не соприкасаются с налоговым департаментом.

Банк

Банки не относятся к государственному сектору, однако посредством банков жители Эстонии общаются с обществом, и поэтому связанное с баками заслуживает отдельного внимания.

В настоящее время для проживающих в Эстонии людей банк – это важнейшее место ведения дел. Поэтому во всех группах банк стал одной из трех самых важных услуг.

1) приятно:

Банк я посещала. Делала перечисления. Я этим довольна. Я получила все, что хотела. /Э, Ж, 2, ин1/

Банк упоминался во всех группах, и во всех группах говорилось о неприятностях, связанных с банком;

2) приходится отдавать деньги: платежи, оплата штрафов;

3) с прямым поручением проблемы, поскольку «всегда на счету должна быть нужная сумма денег». Если ее нет, то для всех сторон начинается неприятное делопроизводство;

4) коммуникационные проблемы, которые сводятся к клерку, как и в случае с услугами государственного сектора:

Если говорить о ведении дел в банке, то у меня было несколько случаев, когда спрашиваешь о том, что необходимо, и тебе говорят, то, то и то. А когда приходишь в контору, тебе говорят, что нужны совершенно другие вещи. Информация не всегда соответствует действительности. /Э, М, 2, ин2/

5) в банковской конторе неприятно находиться:

Во многих местах дела обстоят так, что во время обеденного перерыва, когда ты можешь заниматься своими делами, очередь такая длинная и ожидать приходится так долго, что повернешься и уйдешь. Порой в этом помещении очень жарко. Вернешься в какой-либо другой день, когда там поспокойнее. А вечером, по дороге с работы, не хочется заходить. /Э, М, 25-39, ин2/

6) высокая плата за перечисления:

У меня один банк, у сына в Тарту - другой. Хотела сделать перечисление на его счет. Но из одного банка в другой это стоит ... Взяла бы новую карточку, но открытие счета для него стоит 35 крон. Тогда подумала, что сделаю ему постоянное платежное поручение, но ребенок может не суметь правильно расходовать. Перечисляла бы ему ежедневно какую-то сумму, затем выяснилось, что ежедневно снимали по 3 кроны. Умножьте это на 30 дней, придется за год заплатить несколько тысяч сверху. Большие суммы снимают там на этом деле. С внесения денег на чей-либо счет тоже деньги.. /Э, Ж, 2, ин3/

7) автомат «проглатывает» карточки:

У меня с банком всегда проблемы. Автомат постоянно проглатывает мою карточку. Всякий раз приходится платить 30 крон. /Р, Ж, 25-39, ин1/

8) неизвестно, сколько денег на счете:

- Часть приходится платить в банке. И кому деньги поступают на счет. В магазине также можно покупать по счету и получаешь наличные деньги. Раньше все шло через банк. Если ты точно не знаешь, есть на карточке или нет. /Э, М, 40-49, ин1/

Контора связи

Во многих группах упоминается почтовая контора или контора связи. В Сымеру назвали также цели визитов в почтовую контору:

- Контора связи имеется, да, туда можно ходить за пенсией и платить за электричество. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- А также отправлять письма и покупать марки-конверты. Нет, контора связи очень важна. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Подписка на газеты. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Иногда покупка [газет] также. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Открытки и конверты, и такие вещи. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Отправка по почте тоже. /Э, Ж, 50-64, ин1/

- На почту поступают посылки от «Anttila» и различные журналы «Hobbi Hall», да. /Э, Ж, 50-64, ин1/

Комментарий автора:

Почтовая контора (контора связи) в жизни сельских жителей является альфой и омегой. Особенно для пенсионеров и пожилых людей в трудоспособном возрасте. Именно это учреждение может способствовать распространению позитивной веры в Интернет среди пожилой части населения. В конторе связи выполняются те же функции, которые предлагает Интернет: общение, делопроизводство, информация, поиск.

Социальная сфера

Вся социальная сфера слишком часто сводится к уровню конкретного лица:

Эти [требующиеся документы] часто изменяются. То нужен оригинал, затем снова копия. А если придет новый чиновник, то он опять примется за изменение требований. /Э, Ж, 2, ин2/

Не всегда к ним можно и по телефону дозвониться, нет на месте. Начинается с того, что объявлены неправильные телефоны. Теперь я настолько поумнела, что всегда спрашиваю имя и фамилию того, кто дает информацию. Чтобы потом можно было сослаться, что та госпожа или господин говорили так. Они и сами точно не знают. Поэтому они и не знают, поднимать эту телефонную трубку или нет. Его работа сводится к написанию бумажек, поэтому и возникает такая большая путаница.. /Э, Ж, 25-39, ин4/

Детский сад

Выбрать детский сад для детей сложно, так как не хватает информации.

Школа упоминается, но о связанных со школой проблемах не говорят.

Общие организационные проблемы в связи с различными учреждениями:

1) парковка:

Если что-то говорить об этих учреждениях, то так нигде нет порядочной парковочной площадки. Повсюду на парковочных площадках либо мало места, либо они платные. /Р, М, 3, ин3/

2) время работы:

[В случае Таллинна] Я должен отпроситься с работы и в то же время я нужен на работе. Всегда возникает конфликт по поводу того, почему я именно сегодня должен сходить, почему я не могу сделать этого завтра. /Э, М, 2, ин1/

Комментарий автора:

Интернет определенно может помочь в таких общих проблемах, как время работы учреждений и трудности парковки. Но для этого необходимо, чтобы люди поверили - в Интернете можно получить актуальную и подходящую информацию, и что имеется обратная связь.

Перечень учреждений/институтов, упомянутых под темой услуг государственного сектора:

аптека

врач

авторегистр

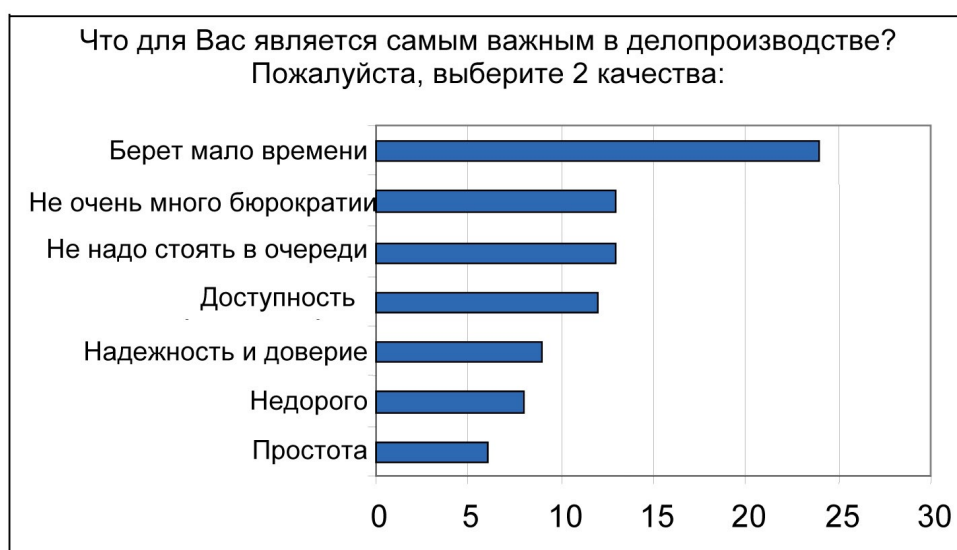
больничная касса

юридическая помощь

магазин

- страхование
- крепостные отделения при судах
- суды
- коммунальные услуги
- школа
- культурный центр
- детский сад
- Земельный департамент
- Департамент шоссейных дорог
- платежи
- налоговый департамент
- Департамент по делам гражданства и миграции
- нотариус
- банк
- библиотека
- санитарная инспекция
- контора связи/почта
- Департамент социального обеспечения
- биржа труда
- Департамент охраны труда
- суд по трудовым спорам
- волость/управа части города/городская управа/уездная управа

Рисунок 1. Для участников группы в делопроизводстве самым важным являются малые затраты времени



Участников групп в ходе дискуссии попросили заполнить коротенькую анкету как ответ на вопрос «Что для Вас является самым важным в делопроизводстве?». Из результатов видно, что из 45 участников (корректно заполнили анкету 40 участников). 24 человека сочли, что самыми важными являются небольшие затраты времени. Можно сделать вывод, что люди в случае делопроизводства должны видеть в Интернете прежде всего выигрыш во времени.

2.6.4 Как Интернет может упростить делопроизводство

В разговоре о возможностях Интернета в связи с различными услугами государственного сектора больше всего заслуживает внимания тот факт, что участниками групп не упоминались различные связанные с делопроизводством процедуры – поиск информации о времени работы учреждений, распечатка бланков и т.д. Значит, с одной стороны, люди не осведомлены о возможностях, а, с другой стороны, хождение по учреждения с бумагами составляет настолько естественную часть жизни, что даже не заслуживает отдельного упоминания, в-третьих, люди редко соприкасаются с услугами государственного сектора и поэтому услуги государственного сектора скорее сопутствуют Интернету, нежели описывают его сущность.

В связи с делопроизводством видят три возможности: ходить самому, нанять делопроизводителя либо вести дела по почте и по телефону:

- 1) личное посещение. Люди уверены, что личная явка неизбежна;
- 2) нанятый делопроизводитель;
- 3) кое-что можно сделать по почте:

По почте. Мне нужна эта бумага, но я не могу прийти. И они высылают. Но могут сказать, что должен явиться сам, и точка. /Э, М, 2, ин1/

- 4) супруг «устраивает эти дела».

Единственной интерактивной возможностью делопроизводства в сознании людей является Интернет-банк. Люди, не имевшие ранее опыта пользования, знают, что Интернет-банк дешевле, а сами не пользуются им главным образом, так как в этом нет необходимости, нет компьютера, а также из-за отсутствия навыков.

Люди, ранее не имевшие опыта пользования Интернетом, в части Интернет-банка имеют весьма четкое представление, что через Интернет-банк будет дешевле.

Сами Интернет-банком не пользуются. Причиной может быть отсутствие компьютера или навыков (желание есть) или отсутствие необходимости – в банке деньги не хранятся или все можно прекрасно устроить и нынешним способом.

Препятствия:

- 1) отсутствие навыков;
- 2) освоению навыков препятствует отсутствие личного компьютера и подключения к Интернету:

У меня есть карточка Интернет-банка. Один раз брат показал, я следил, но один не пойду это делать. Кто-то должен быть рядом. /.../ Стрелки указывали туда-сюда. /Э, Ж, 40-49, ин1/

- 3) в банке деньги не хранятся:

Ко мне на счет поступает минимальная сумма, и у меня нет нужды. Страхование жизни оплачиваю прямым поручением. Больше у меня с банком дел нет. /Э, М, 40-49, ин1/

- 4) не чувствую надобности, банк под боком, все дела можно сделать при помощи платежного банкомата:

Я оплачиваю все наличными деньгами. Никакого банка. /Э, М, 4, ин1/

Я плачу через автомат. У меня записаны все услуги там. И я сразу получаю счет об оплате. /Р, М, 25-55, ин 2-4/

- 5) негативные установки:

У меня есть один родственник, он кандидат сельскохозяйственных наук, у него там несколько штук компьютеров. И он говорит, что только крайне ленивый человек, ленится сам вести свои денежные дела, и пользуется для этого аппаратурой. Сам он оплачивает все счета на месте. /Э, М, 56-64, ин1/

Люди, ранее соприкасавшиеся с Интернетом, больше осведомлены о том, что преимуществами Интернет-банка являются удобство и дешевизна:

- 1) удобнее прямого поручения, поскольку с прямым поручением имеются свои проблемы;
- 2) дешевле, чем другие перечисления и связанные со своим счетом мероприятия, например, выписка со счета:

Да, могу и ночью заниматься этими делами. /Э, Ж, 25-39, ин4/

Там можно смотреть эти выписки столько, сколько хочешь. Если возьмешь из аппарата, то получишь десять последних банковских операций. В Интернете можно получить за несколько последних месяцев. Если пойдешь в банк, за это придется заплатить где-то 20 крон, кажется.. /Э, М, 25-39, ин3/

- 3)** есть люди, которые испытывают страх перед тем, что при ведении дел через Интернет информация о них будет обнародована, с другой стороны, многие считают, что «у нас в Эстонии людям, получающим минимальную заработную плату, бояться нечего»:

Я не стала бы пользоваться. Зачем демонстрировать свои цифры. Потом кто-нибудь украдет. /.../ В каждой новостях говорят, что то здесь, то там кого-то ограбили. /Р, Ж, 25-55, ин2-4/

А я об этом не задумывалась. Полагаю, что мне нечего скрывать. Зарплата невелика. /Р, Ж, 25-55, ин2-4/

- [Осмеливаетесь ли вы хранить в Интернете свои данные?]

- Что может случиться с такими, как мы? /Э, Ж, 50-64, ин1/

- Насколько я видела по телевизору, там показывал технократ, как они входят в них, в компьютеры, да. Что действительно могут зайти все люди.

- Добраться до счетов, да.

- Попасть в данные, да.

[О себе] – Нет, относительно себя нет опасений.

- Скажем так, такая мелкая рыбешка как мы мало кого интересует, это должно того стоить, куда забираются. /Дискуссия, состоявшаяся в поселке Сымеру/

Пользователи Интернета осведомлены конкретными недостатках и опасностях:

- 1)** явное препятствие – отсутствие компьютера:

- 2)** не помню, как надо платить:

В первый раз у меня была проблема. Я не умела. Мне показал. Но я забыла. Мне показали еще раз. Теперь я иногда оплачиваю счета через Интернет. Но удается не всегда. /Р, Ж, 25-55, ин2-4/

- 3)** страх, обусловленный недостаточными навыками, что деньги «так и останутся крутиться» либо из-за какого-либо неправильного движения можно потерять свои деньги;

- 4)** не хочется беспокоить других своей возней.

