

Tallinna Ülikool  
Informaatika Instituut

# **EAKATE ARVUTI JA INTERNETI KASUTAMISE PROBLEEME ELIONI ETTEVÕTTED AS NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Autor: Helmi Truman

Juhendaja: Tiina Tambaum

Autor: ..... „ ..... „ 2012

Juhendaja: ..... „ ..... „ 2012

Instituudi direktor: ..... „ ..... „ 2012

Tallinn 2012

## Autorideklaratsioon

Deklareerin, et käesolev bakalaureusetöö on minu töö tulemus ja seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....  
(kuupäev)

.....  
(autor)

## Sisukord

Sissejuhatus .....	4
1. Eesti ja Euroopa Liidu ühiskonna vananemine ja Interneti kasutamine.....	6
1.1. Vananev ühiskond ja Interneti kasutamise määrad Eestis.....	6
1.2. Ühiskonna vananemine ja Internetiühenduse levik Euroopa Liidu liikmesriikides .....	9
1.3. Arvuti ja Interneti kasutamise barjäärid Eestis.....	10
2. Elion tegevusalad.....	12
2.1. Elioni tegevused Interneti kasutajaskonna suurendamiseks.....	12
2.1.1. Kaasaegse valguskaabli rajamine .....	13
2.1.2. Interneti kaasamise projekt „Ole kaasas !“ .....	13
2.1.3. Elioni tehniline tugi .....	15
3. Uurimisküsimused.....	16
3.1. Meetod.....	16
3.1.1. Valim .....	16
3.1.2. Andmekogumis meetod.....	18
3.1.3. Andmeanalüüs .....	20
4. Tulemused .....	21
4.1. Kliendiandmebaas ja kõnesalvestis .....	21
4.2. Pöördumise probleem ja lahendamine.....	21
4.3. Oskustega seostavad barjäärid.....	22
4.4. Emotsionaalsed barjäärid.....	23
4.5. Majanduslikud barjäärid.....	23
5. Arutelu.....	25
Kokkuvõte .....	31
Summary.....	32
Kasutatud kirjandus .....	33
LISAD .....	36

## Sissejuhatus

Maailma Majandusfoorumi infotehnoloogia 2010. aasta raportis anti Eestile uuritud 138 riigi hulgas 26. koht. Kõige paremini iseloomustab infoühiskonna arengut Interneti kasutajaskonna arv, mis on aastate jooksul Eestis kiiresti kasvanud. Statistikaameti uuringute kohaselt kasutas 2010. aasta seisuga Internetti 758 100 inimest.

Interneti levik ja selle kasutuse kiire areng ning muudatused Eesti majanduses on toonud kaasa positiivsete mõjude kõrval ka negatiivseid. Digitaalne lõhe on olukord, kus osa elanikkonnast ei saa olemasoleva või tekkiva situatsiooni tõttu osa info- ja kommunikatsioonitehnoloogia arenguga kaasnevast majanduslikust ja sotsiaalsest arengust ning heaolust (Praxis, 2008). Eestis on Interneti mittekasutajaid 65% 50–74-aastaste seas, sest puuduvad oskused või tahe Interneti kasutamiseks (Praxis, 2008). Probleemi tunnetab ka autor, kes ise töötab Eesti suurimas telekommunikatsiooni- ja IT-ettevõttes – Elion Ettevõtte AS – ning suhtleb erinevas vanuses klientidega.

On palju uuringuid, mis annavad täpse ülevaate Interneti kasutusest ja kasutajatest, nt Eurostati (2011) ja Emori (2010) raportid. Kuid palju vähem on uuritud põhjuseid, selgitamaks erinevat arvuti- ja Internetikasutust. Freese rõhutab, et mitmed erinevad uurijad pole rahul Internetiuuringutega, kus tulemused keskenduvad liialt sellele, kas Internetti kasutatakse või mitte, ning vähem erinevate kasutajate võrdlemisele (Laherand, 2008).

Käesoleva töö eesmärgid on välja selgitada eakate ja keskealiste klientide probleeme arvuti ning Interneti kasutamisel ja võrrelda millised erinevused ja sarnasused esinevad eakatel ning keskealistel klientidel arvuti ja Interneti kasutamise probleemides.

Püstitatud eesmärkide saavutamiseks on analüüsitud eelnevate uuringute tulemusi Interneti kasutamise ja levimise kohta (Emori, Praxis, Eurostat), andmeid Elion Ettevõtte AS (edaspidi Elion) kliendiandmebaasist, tehnilise toe kõnesalvestusi ja autori poolt koostatud analüüsiinstrumenti Elioni tehnilise toe töötajale tehtud kliendikõnede analüüsimiseks.

Töö tulemusi saab kasutada Elioni töötajate ja eelkõige tehnikute töö kvaliteedi parandamiseks. Hea klienditeenindus, õige ja kiire lähenemine olukorrale, tagab kliendi rahuolu. Elioni tehnikute hea teenindus võib aidata ka innustada eakaid jätkama arvutikasutajana. On oluline, et ilmnenud probleem, mille pärast Elioni poole pöörduetakse, ei halvaks kliendi arvuti- ja Internetikasutust.

Töö tulemuse võimalikeks kasutajaks võivad olla ka uurijad, kes on huvitatud antud vanuserühma kompetentsist tehnoloogia valdkonnas.

## **1. Eesti ja Euroopa Liidu ühiskonna vananemine ja Interneti kasutamine**

Tänapäeva ühiskond ja eluolu on läbi põimunud infotehnoloogiaga. Leidub vähe lapsi ja tööelisi, kellel puudub kokkupuude arvuti ja Internetiga, kuid eakate seas on neid suhteliselt palju. Internetti seostakse suhtlemisega, informatsiooni ja uudiste leidmisega, ostude tegemisega ning pangateenustega. Internetiühendusega arvutis nähakse olulist võimalust aega säästa ning Internetti tajutakse operatiivse info allikana ning tunnetatakse, et palju informatsiooni on kätte saadav vaid Interneti vahendusel (Praxis, 2008).

Et paremini mõista, miks on oluline kaasata ja toetada eakaid inimesi infoühiskonnas, käsitletakse järgmistes peatükkides Eesti ja Euroopa Liidu liikmesriikide rahvastiku vananemise prognoose, Interneti kättesaadavust ja kasutajate määrasid ning Interneti kasutamise barjääre Eestis.

### **1.1. Vananev ühiskond ja Interneti kasutamise määrad Eestis**

Eesti ja Euroopa Liidu ühiskond vananeb, suureneb eakate osakaal elanikkonnas ja ka eakate elanike absoluutarv, sest viimastel aastakümnetel on iseloomulik ühiskonnas madal rahvastiku iive ja oodatava eluea pikenemine (Kiis, 2005). Ühiskonda loetakse vananevaks, kui vähemalt 7% elanikest on 65-aastased ja vanemad (Sults, 2001).

2010. aasta 1. jaanuaril oli Eesti arvestuslik rahvaarv 1 340 127. Eestis on 65-aastaseid ja vanemaid inimesi üle 15% elanikkonnast ning Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (ÜRO) rahvastikuprognosi kohaselt, mis on toodud Eesti statistika aastaraamatus 2010, võib 2030. aastaks eakas rahvastik Eestis moodustada koguni neljandiku (Ingel, Kerner, & Krusell, 2010).

Ühiskonnaliikmete vanus on üheks „digitaalse lõhe“ tekke põhjuseks. Infovaeste ja inforikaste ühiskonnagruppide vahel süveneb erinevus ning vähemad teadmised toovad kaasa viletsama elujärje (Kalkun & Kalvet, 2002).

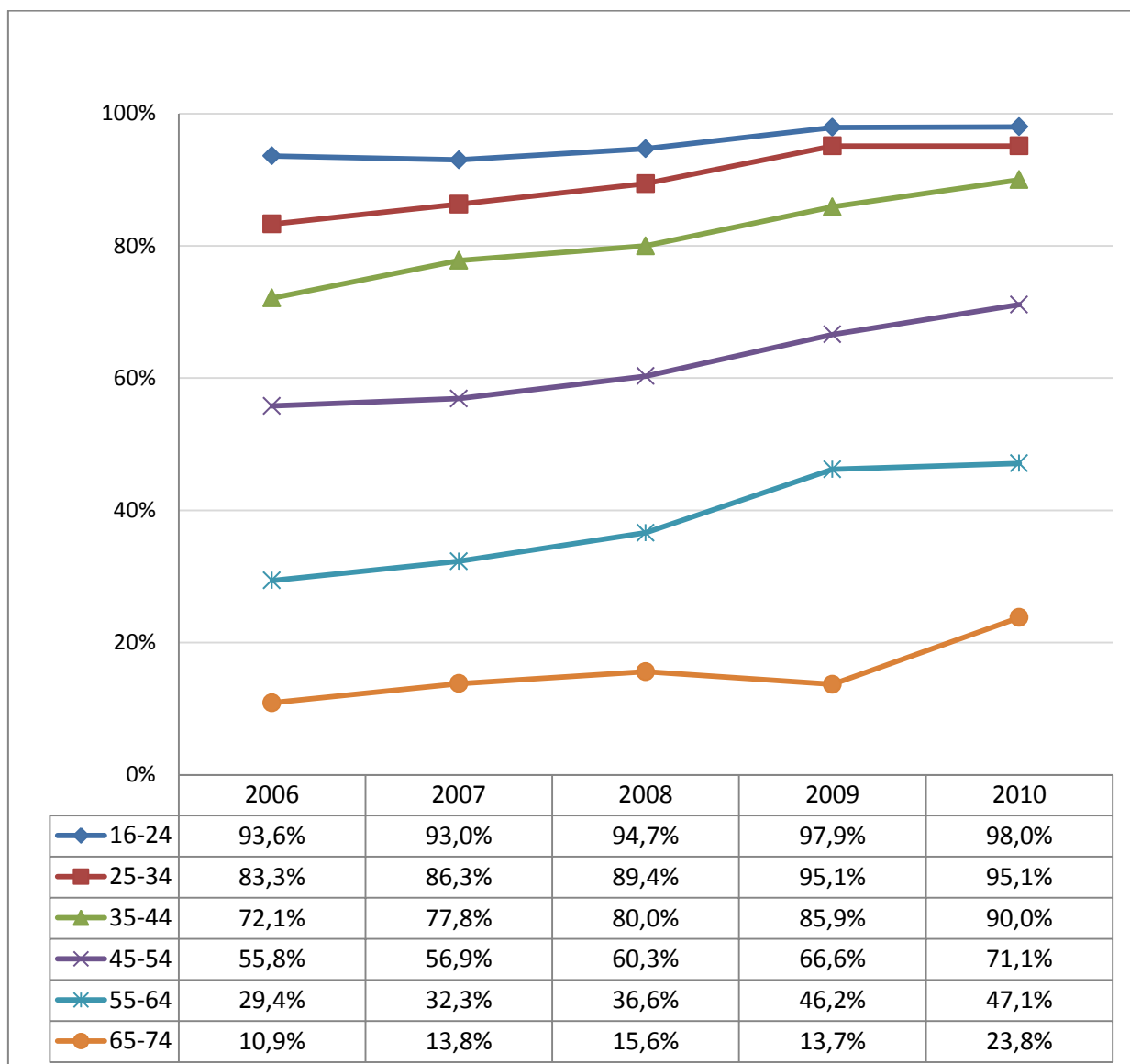
Eesti oli 2010. aastal Eurostati andmetel Eesti Euroopa Liidu internetikasutajate arvult 11. kohal, mis tähendab, et Eesti on eespool Euroopa Liidu 27 liikmesriigi keskmisest. Lairiba ühenduste arv, mis iseloomustab kvaliteetse interneti kättesaadavust, on Eestis pidevalt kasvanud ning alates 2004. aastast, mil Eurostat vastavat informatsiooni Eesti kohta koguma hakkas, olnud pidevalt üle Euroopa Liidu keskmise (Vabariigi Valitsus, 2010).

Eestis on vanusevahemikus 16–74 aastat arvutikasutajaid 74,6% (762 800) ja internetikasutajaid 74,1% (758 100) elanike arvust. Aastal 2010 on lisandunud 29 000 arvutikasutajat ja 27 100 Internetikasutajat (Statistikaamet, 2010). Mittekasutajaid 55–64-aastaste seas on 52,9% ning 65–74-aastastest ei kasuta Internetti üldse 76,2%. Samas on just 65–74-aastaste seast viimaste aastate jooksul enim Internetikasutajaid lisandunud. Nii arvutikui ka Internetikasutajate hulga tõus Eestis on olnud märkimisväärselt kiire (Statistikaamet, 2010). Joondiagrammil 1 on kujutatud Eesti areng Interneti kasutamises erinevate vanusegruppide lõikes viie viimase aasta jooksul.

Digitaalse lõhe mõistest tuletati uus mõiste – digitaalne kihistumine (infokihistumine) – kus Interneti kasutajad on eristatud nende oskuste ja motivatsiooni järgi kasutada ja kasu saada Internetist. Digitaalse kihistumise peamiste karakteristikutena tuuakse välja kasutajate erinevad huvid, elustiilid, võimed ja võimalused (Praxis, 2008). Eestis läbi viidud kvantitatiivne uuring näitas, et vanuserühmas 65–69 meestest 54% ja 58% naistest kasutavad Internetti peamiselt teabe saamiseks, ning 46% meestest ja 53% naistest arвете maksmiseks ja ajalehtede lugemiseks. Küsitlusest selgus, et eakad ei kasuta Internetti kuigi palju jututubade külastamiseks, foorumite lugemiseks, kommenteerimiseks, filmide ega ka muusika alla laadimiseks (Müürsepp, 2009).

## Joondiagramm 1. Eesti Internetikasutajate protsentvanusegruppide lõikes, 2006-2010

(Statistikaamet, 2010)



Ühiskond on jõudnud ajajärku, kus elu ilma infotehnoloogiliste vahenditeta on oluliselt raskendatud. Internetile ligipääs on muutunud nii igapäevaseks, et pigem leiab märkimist Internetiühenduse puudumine. Eelneva informatsiooni põhjal on võib järeldada, kuivõrd oluline on kaasata infoühiskonda eakamaid inimesi.

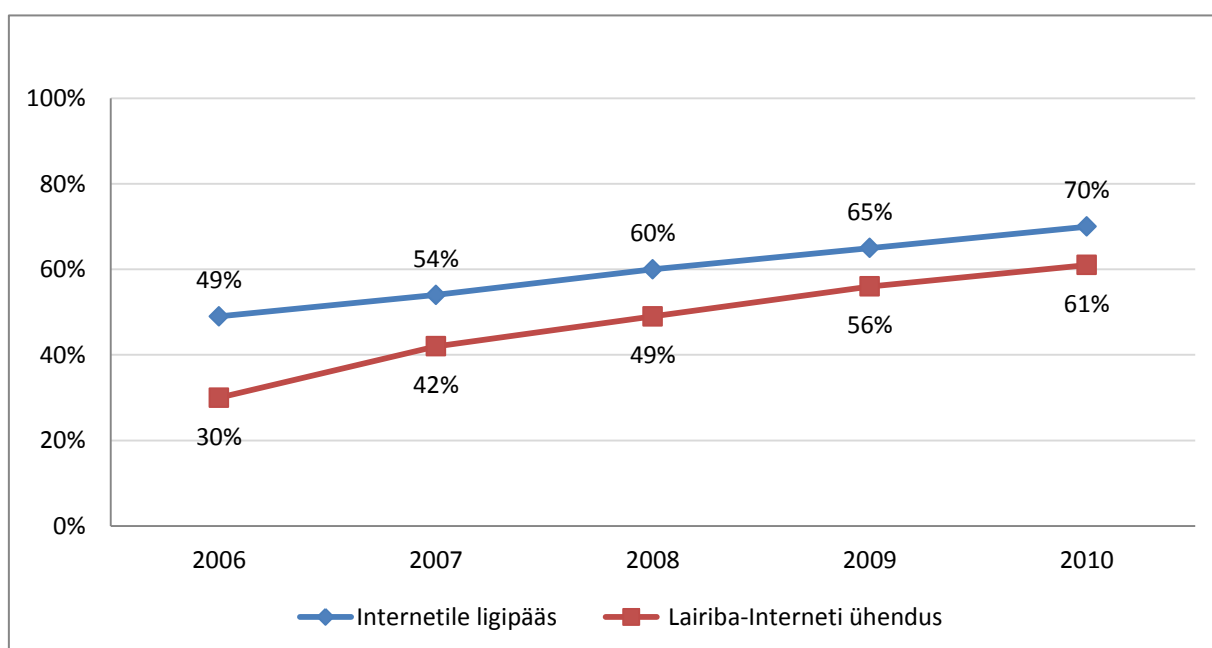


## 1.2. Ühiskonna vananemine ja Internetiühenduse levik Euroopa Liidu liikmesriikides

Euroopa Liidus on 27 liikmesriiki (EL27), kus 2010. aasta seisuga elab 500 miljonit inimest. Üle 65-aastaste osakaal Euroopa Liidus on pidevalt kasvanud ja kasvab ka tulevikus. 1960. aastal oli eakate osakaal rahvastikus 10,6%, 2005. aastal 23% ning aastal 2050 võib see Eurostat'i hinnangute kohaselt olla ligikaudu 27% (Eurostat, 2010). Seega eakate osakaal ei kasva mitte ainult Eestis, vaid ka teistes Euroopa Liidus liikmesriikides.

Euroopa Komisjoni statistikaameti 2010. aasta andmete põhjal on Euroopa Liidu liikmesriigis Internetile ligipääsetavus 70% ja lairiba-Internetiühendusi 61% kodumajapidamisest. Joondiagrammil 2 on näha, et lairiba ühendus on 2010. aastal võrreldes 2006. aastaga kahekordistunud. Euroopa Liidu liikmesriikide regulaarsetest Internetikasutajatest oli madalaim kasutusprotsent vanusegrupil 55–74 (Löf & Seybert, 2010).

**Joondiagramm 2. Ligipääs Interneti ja lairiba ühendus kodumajapidamisest, EL27 (%)**  
(Löf & Seybert, 2010)



Kõik arenenud riigid panustavad uue põlvkonna lairibaühenduste arendamisse ning seda on jõuliselt toetamas ka Euroopa Liidu institutsioonid. Kõik suuremad uue põlvkonna lairibavõrgu arenduse projektid toimuvad valitsuste eestvedamisel ning neid finantseeritakse Euroopa Liidu ja riiklikest vahenditest ( Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsioon Liit,

2009). Ka Eestis on käivitunud 2009. aastal projekt *Estonian Wideband Infrastructure Network* (EstWin), mille rahastab Euroopa Regionaalarengu Fond koos Eesti riigiga (Eesti Lairiba Arenduse Sihtasutus, 2010). EstWini projekt on oluline Elionile, sest see annab võimaluse ühendada võrguga paljud kodud ja ettevõtted, kus saab pakkuda kiiremat Internetti ja vaadata digitelevisiooni (Elion Ettevõtted AS, 2012).

Tehniline keskkond areneb ja vähenevad takistused Interneti ja arvuti kasutusele võtuks.

### **1.3. Arvuti ja Interneti kasutamise barjäärid Eestis**

Praxise 2008. aasta uuringu tulemustes selgus, et Interneti ja arvuti kasutamise barjäärid on majanduslikud, emotsionaalsed või oskustega seotud. Viimane jaguneb kolmeks: 1) oskus ära tunda enda jaoks vajalik Interneti sisu 2) oskus arvutit, programme, Interneti kasutada 3) oskus pakutavat sisu ja termineid mõista (Praxis, 2008).

Majanduslik barjäär on paljudel juhtudel eelkõige emotsionaalne – see tähendab, et inimesed ei tea pahatihti arvuti ja Interneti tegelikke kulusid ning hinnad on reeglina madalamad kui inimesed arvavad (Praxis, 2008). Seejuures on oluline, et igapäevaelus ja otsuste tegemisel on emotsioonid samavõrd tähtsad kui mõistus ja loogika (Altrov, 2007).

Arvuti- ja Internetikasutuse ees on paljudel inimestel samuti hirme ning negatiivseid hoiakuid. Kardetakse võõrast arvutit rikkuda, teiste ees rumalaks jääda, kardetakse mitte osata vastata küsimustele, mis saabki takistuseks uute oskuste õppimisel avalikus ruumis. Üldiselt toonitavad nii kasutajad kui ka mittekasutajad, et arvuti kasutamiseks on palju julgust vaja (Praxis, 2008). Hirmude tekkimise põhjus võib olla selles, et tänastel eakatel on olnud keskmiselt vähem võimalusi puutuda kokku arvutiga. Hirmud tekivad ka inimestel, kes olid oma karjääri lõpus arvuti kasutusele võtnud, kuid said negatiivse kogemuse (Dickinson, Gregor, Eisma, Milne, & Syme, 2005).

Oluline takistus on terminite mittetundmine ja vähene keeleoskus. Paljusid inimesi ajavad segadusse ning kohati suisa hirmutavad ingliskeelsed veateated (Praxis, 2008). Üheks oluliseks takistuseks keelebarjääri ületamise ees on vähene teadlikkus tarkvara ja operatsioonisüsteemide keelevalikutest. Sageli on inimeste arusaam tehnoloogiast, ning sõnavara sellest rääkimisel, väga piiratud. Ebapiisavatest teadmistest võivad tuleneda ka barjäärid, mis takistavad täiendavate teenuste lisamist igapäevapraktikate hulka. Ehkki täna

on olemas eestikeelseid operatsioonisüsteeme ja kasutajaliidese eestikeelseid täienduspakette, kasutavad inimesed enamjaolt inglisekeelset operatsioonisüsteemi ja rakendusi, mis võivad tekitada ebamugavust ning ebakindlust (Praxis, 2008).

Struktuurse oskuse barjäärina saab välja tuua vajaliku info ja rakenduste otsimisoskuste puudulikkuse. Eriti selgelt ilmneb see just vähekasutajate ja hiljuti kasutama hakanute seas, kelle jaoks on see kõige olulisem takistus väljakujunenud kasutuspraktikate muutmiseks (Praxis, 2008).

Dundee ülikoolis tehtud uuringus (2005) täheldati sarnaseid barjääre arvuti ja Interneti kasutamises, mis Praxis 2008. aasta uuringus välja tõi. Kuid takistuseks peeti ka kasutaja vanust. Eakatel inimestel võivad tekkida teatud takistused veebi ja arvuti õppimisest, sest vanusega kaasnevad sensoorsed, füüsilised ja kognitiivsed muutused. Näiteks vanematele inimestele on iseloomulik nägemise halvenemine, mis muudab keeruliseks teksti ja nuppude eristamist ekraanil. Enamik teksti, ikoone ja sümboleid on liiga väiksed, et lugeda või ära tunda (Dickinson jt, 2005).

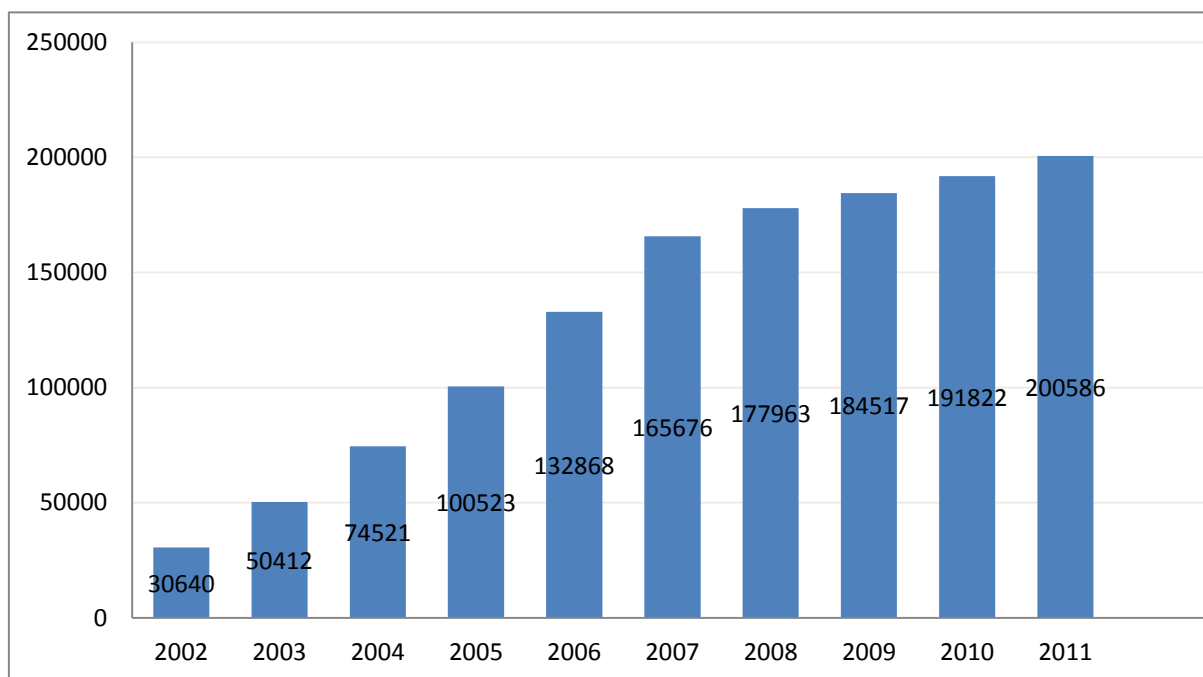
Vaatamata takistustele peavad erinevad uuringud eakate inimeste Internetikasutamist nende jaoks kasulikuks tegevuseks (Praxis, 2008; Kalkun & Kalvet, 2002; Dickinson jt, 2005).

## 2. Elion tegevusalad

Elion on Eesti suurim telekommunikatsiooni ja IT-ettevõtte, mis alustas oma tegevust AS Eesti Telefon nime all 1. jaanuaril 1993. aastal. Ettevõtte tegutseb Eesti turul, pakkudes kodu- ja ärikommunikatsiooni võimalusi kõigile. Elion hoiab Eestis liidripositsiooni fikseeritud kõneside, lairibaühenduste, digitaaltelevisiooni ja andmesidelahenduste turul. Elionile kuulub ka Eesti populaarseim Interneti otsingusüsteem ja temaatiline infokataloog Neti ning Internetiportaal hot.ee (Elion Ettevõtted AS, Majandusaasta aruanne, 2009),

Elioni turuosa Interneti püsiühenduste turul 52%. Lairiba ühenduste arv on 12 aasta jooksul (1999-2011) Elionis tuhandekordistunud (Elion Ettevõtted AS, Uudised, 2011). 2011. aasta lõpuks oli Elionil ligi 200,5 tuhat lairibaühendust (vt Joondiagramm 3).

**Joondiagramm 3. Lairiba klientide arv 2002-2011 (Jahilo, 2011)**



### 2.1. Elioni tegevused Interneti kasutajaskonna suurendamiseks

Suurettevõttena tunneb Elion vastutust ühiskonna arengu eest. Järgmistes alapeatükkides tutvustakse, milliseid toiminguid ja arendustöid on teinud ja teeb ettevõtte digitaalse lõhe ja infokihistumise vähendamiseks.

### **2.1.1. Kaasaegse valguskaabli rajamine**

Kuigi Internetile ligipääs pole enam suureks barjääriks, leidub inimesi, kes ei saa elukohas kaabli puudumise tõttu Interneti teenust kasutada. Praxise (2008) uuringu järgi Interneti mittekasutajad tahaksid Interneti kasutada kodus, kuid selleks puuduvad võimalused, kas majanduslikud või tehnilised. Näiteks: traadita Interneti püsiühendus on kallim kui kaabli või mobiilne Internet, mis ei levi soovitavas kasutuspiirkonnas.

Internetile juurdepääsu võimaluste suurendamiseks on Elion ühtlasi Eesti Lairiba Arendamise SA üks asutajatest, kes viib ellu projekti EstWin. Mitmeaastase projekti eesmärk on katta kõik Eesti maapiirkonnad 2015. aastaks kaasaegse valguskaablivõrgustikuga. Aastaks 2015 peab olema valmis fiiberoptiliste kaablite võrk, mis jõuab kõikide asulateni Eestis. Selle tulemusena peavad 98% majapidamistest, ettevõtetest ja asutusest olema võrgule lähemal kui 1,5 km. Selle eesmärgi saavutamiseks on vaja järgneva nelja aasta jooksul välja ehitada üle 6000 km optilisi kaableid ning luua üle 1400 võrguühenduskoha (Harjo, 2009). Lisas 1 on esitatud, kuidas Eesti kaardil paiknes Interneti võrk 2009. aastal ja kuidas hakkab välja nägema 2015. aastal (vt Lisa 1).

### **2.1.2. Interneti kaasamise projekt „Ole kaasas !“**

Nagu ka eelnevalt on välja toodud, on Interneti mittekasutamise ja ka vähekasutamise põhjusteks oskusbarjäärid, mis ilmnevad peamiselt vanematel inimestel. Tihtipeale ei arvestata tehnoloogia arengus vanemate inimeste eripärasid. Paljud tegevused jäävad Internetis sooritamata, sest puudub kas sobiv rakendus või ei suudeta olemasolevaid üles leida või on rakendus liialt keeruline (Kruusvall, 2008). Samas selgub ka, et vähesed Internetikasutajad oleksid valmis ja tahaksid kasutada ka rohkem sotsiaalsema ja meelelahutuslikuma alatooniga teenuseid, ent takerdutakse erinevatel põhjustel ning seetõttu kaob ka huvi ning kasutatakse ikka edasi harjumuspäraseid rakendusi (Kruusvall, 2008).

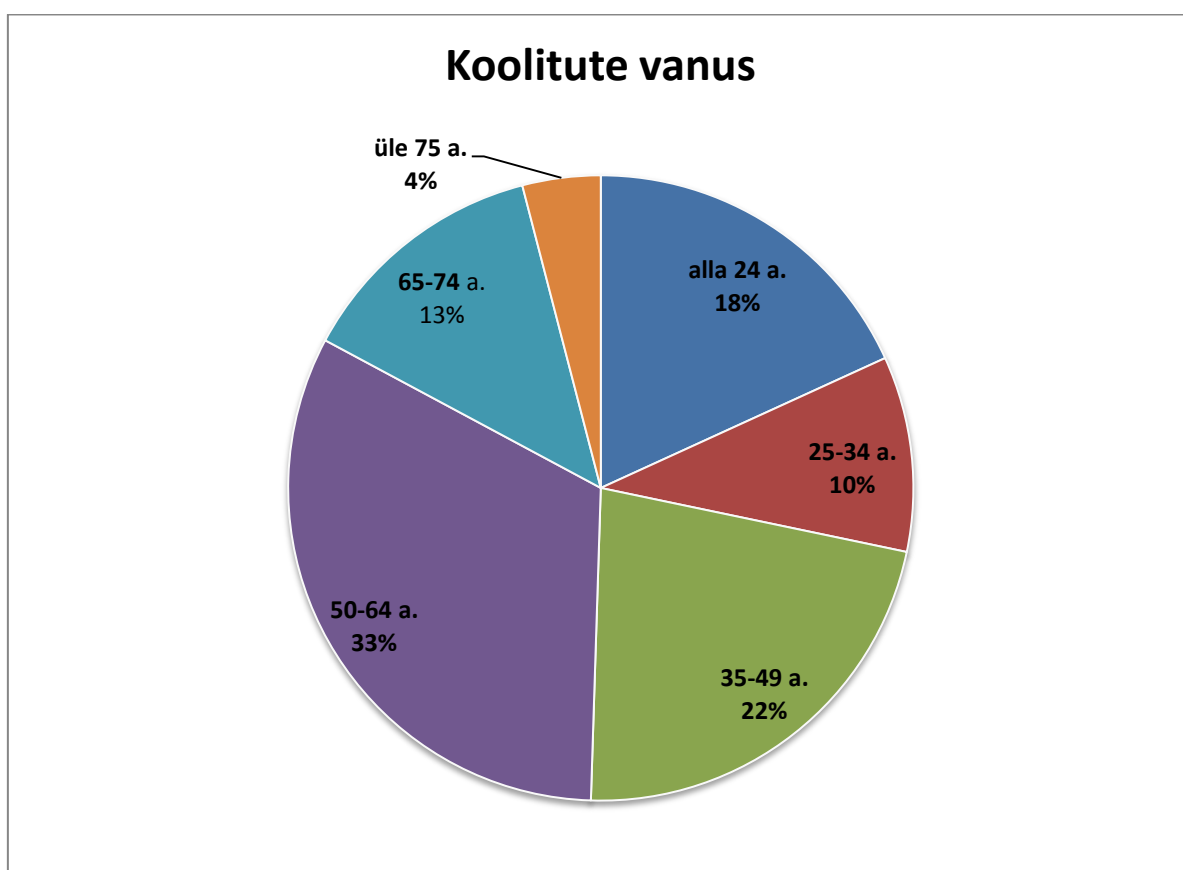
Elion, EMT ja MicroLink algatasid 2009. aastal koostöös Sihtasutusega Vaata Maailma mastaapse inimeste Interneti kaasamise projekti „Ole Kaasas!“. Projekt kutsuti ellu vähendamaks digitaalset lõhet ja infokihistumist ühiskonnas, mis omakorda tulenes suuresti asjaolust, et 300 000 Eestis elaval täiskasvanul puudus ligipääs Internetile. Interneti mittekasutajatel ja vähekasutajatel puudusid või olid vähesed oskused ja teadmised e-teenuste

(ID-pilet, eKool, e-valimised jms.) kohta. Projekti eesmärk oli korraldada arvutialane baas- ja täiendõpe 100 000 inimesele ja tuua Internetti kasutama täiendavalt 50 000 peret järgneva 3 aasta jooksul (Vaata, 2010).

Elion pakkus Ole Kaasas! koolituse läbinuile soodsa hinnaga Internetiühendus ning süle- või lauaarvuteid (nii uusi kui kasutatud arvuteid) (Vaata, 2010).

Ole Kaasas! projekti abil sai esimesel õppeaastal nõu Interneti ning e-teenuste kasutamisel ligi 90 000 inimest, koolituse läbis nendest kokku üle 54 000 inimese (kooliõpilastest pensionärideni). Kõige populaarsemad olid Ole Kaasas! koolitused 50–64-aastaste naiste hulgas, selles vanuses koolitatuid oli üle 12 000 (vt Diagrammi 4). Kõige eakam koolitusel osaleja oli 95-aastane vanahärra (Vaata Maailma SA, 2010).

**Diagramm 4. Ole Kaasas! projekti koolitute vanus esimesel õppeaastal (Vaata, 2010)**



### **2.1.3. Elioni tehniline tugi**

Elioni erakliendi tehniline tugi töötab iga päev kella 08.00–23.00 telefoninumbril 6069966. Erakliendi tehnilise toe põhiülesanneteks on: probleemide lahendamine teenusega, IT-alane nõustamine ja spetsialisti tellimuse registreerimine. Tehnilise toe konsultandid on esimesed, kellega kliendid kontakteeruvad rikke esinemise korral. Sel tasandil toimub lihtsamate probleemide lahendamine ning tõsisemate probleemide suunamine edasiseks lahendamiseks. Võimalus pöörduda kellegi poole probleemi korral, julgustab klienti kasutama arvutit ja Internetti.

Kõne käigus püüab tehnik suhelda kliendiga viisakalt, sõbralikult, avatult ja arusaadavas keeles, teisendades tehnilisi väljendeid ja mõisteid arusaadavaks kliendile. Näiteks: siin tuleb liini ehitus teha - on vajalik paigaldada kaabel siit kapist kuni seadmeteni. Hea teenindus, kust on saanud klient positiivse emotsiooni, tagab kliendi rahuolu ning kutsub alati tagasi helistama probleemi korral.

Elioni põhimõtteks on tõsta klientide teadlikkus ning arendada nende oskusi. Eakate Interneti alase info tõstmine suurendab firma sotsiaalse suunitlusega eesmärkide täitmist.

### 3. Uurimisküsimused

Eelpool kirjeldatud materjalide põhjal võib näha, kui oluline on uurida eakate Interneti-kasutajate eripära võrreldes keskealistega ning kui tähtis on selline informatsioon Elioni tehnikutele. Töös on püstitatud järgmised küsimused:

1. Millised probleemid tekkivad eakatel ja keskealistel Elioni klientidel Interneti ja arvuti kasutamisel, probleemi selgitamisel Elioni töötajale ja lahenduseni jõudmisel?
2. Millised erinevused ja sarnasused esinevad eakatel ja keskealistel klientidel Interneti ja arvuti kasutamise probleemides, probleemi selgitamisel Elioni töötajale ja lahenduseni jõudmisel?

#### 3.1. Meetod

Käesoleva uuringu eesmärkide täitmiseks on kasutatud kvalitatiivset uurimisviisi. Uuringu käigus tehakse sisuanalüüs (*content analyses*) kaheksale audiomaterjalile, millel on salvestus telefonikõnest kliendi ja tehnilise toe konsultandi vahel. Kokku on analüüsitavat materjali 62 minutit.

Andmete kogumiseks kasutati 2011. aasta kõnesalvestusi. Salvestuste kasutamine võimaldab kuulata materjali mitu korda üle, mis võimaldab hõlpsamini jälile jõuda kõige olulisematele kohtadele. Charles Darwin, kuulus inglise loodusuurija, on öelnud, et uurija moto peaks olema: „Ära jäta midagi mälu hooleks!“ (Wyhe, 2002). Mälu on tema sõnul ebakindel abimees olukorras, kui ühele huvitavale objektile, sündmusele järgneb veel huvitavam.

Salvestuses saab fikseerida nii väljaõeldud kui väljaütlemata info. Uuringud on näidanud, et ka loomulikus kõnes on emotsioonid kuulaja jaoks piisavalt hästi äratuntavad (Altrov, 2007).

##### 3.1.1. Valim

Elioni eakate ja keskealiste eraklientide esindajate selekteerimine uurimiseluustesse gruppidesse toimus järgmiste etteantud piirangute põhjal: vanus, kliendiks olemise staaž ja kõnesalvestuse pikkus. Sihtrühma sobivad esindajad leiti tehnikute kõnesalvestuste kuulamise



käigus. Valiti üksteisest võimalikult erinevad juhtumid, kus esineb erinevaid uuritavaid nähtusi ja sündmusi, et saada mitmekülgeid andmeid, nii nagu soovib Laherand (2008).

Töö uuringus on analüüsitud kahte Elioni erakliendi vanusegruppi: eakad ja keskealised. Mõlemas grupis on neli inimest. Eakate gruppi kuuluvad erakliendid, kes on sündinud 1925–1946 ning olid 2011. aastal üle 64 aasta vanad. Selles ajavahemikus sündinud inimesi nimetatakse traditsionalistide või veteranide põlvkonnaks (Collins-Mayo, Mayo, & Savage, 2006). Traditsionalistide põlvkonda iseloomustab alahoidlikkus ja säästlikkus, mis on tingitud kogetud vaesusest suure majanduskriisi ajal. See põlvkond väärtustab traditsioone, leidlikke lahendusi, ellujäämist ja nutikalt majandamist. (Collins-Mayo, Mayo, & Savage, 2006).

Keskealiste gruppi kuuluvad erakliendid, kes on sündinud 1947–1963 aastal (beebibuumi põlvkond). Selles ajavahemikus on toimunud kiire majanduslik areng, paljude uute asjade leiutamine (televisoor, antibeebipill), kahe suure jõu (NSVL ja USA) külm sõda. Beebibuumi põlvkond väärtustab vabadust, eneseteostust, autonoomsust. (Collins-Mayo, Mayo, & Savage, 2006)

„Põlvkondi saab piiritleda ja ritta seada vaid tinglikult. Siiski, vaadeldes põlvkondi kui rühma inimesi, kes lähtuvalt oma eest kogevad ja reageerivad teatud muutustele, poliitilistele struktuuridele, valitsevaile ideoloogiatele ja tehnilistele arengutele suures plaanis sarnaselt, moodustub ealiselt kokkukuuluv grupis ühtne eluvaade“ (Collins-Mayo, Mayo, & Savage, 2006). Moodustunud ühtne eluvaade võib tingida ka sarnaseid arvamusi arvuti ja Interneti kasutamises.

Valimi koostamisel lähtuti ka kliendiks olemise staažist Internetiteenuse kasutamises (vähemalt pool aastat), tehnilise toe tehnika töökogemusest (vähemalt 1 aasta) ja kõnesalvestuse pikkusest (vähemalt 2 minutit). Isegi lühikeses kõnes võivad ilmned huvitavad asjaolud. Näiteks klient ei mõista tehnikut ja soovib kõne lõpetada, et üksinda probleemiga tegeleda või otsida mujalt abi. Alla kahe-minutilised kõned on tavaliselt seotud suunamisega (valesse osakonda sattumine), torus lihtsalt vaikimine ja muud sellist.

### 3.1.2. Andmekogumis meetod

Kvalitatiivne uurimisviis võimaldab säilitada uuringus osalejate keelekasutamise eripära, kogemusi, arusaamu ning aitab anda inimestest, sündmustest või ilmingutest tervikliku, rikka ja detailirohke pildi (Laherand, 2008). Kvalitatiivse uuringu paindlikkus võimaldab analüüsida uuritavate Elioni klientide arvuti- ja Internetikasutamise oskusi, kogemusi ja probleeme. Andmetes kajastuvad tegelikud probleemid, mitte vaid need, mida uuritavad isikud arvavad olevat.

Uuringu läbi viimiseks kasutati Elioni kõnesalvestusi ja kliendiandmebaasi. Ettevõtte siseinfo kasutamise loa andis autorile kõnekeskuse juht ning kõik uuringus osalejad on anonüümsed, sest uuringus osalejad ei ole teadlikud kõne analüüsimisest.

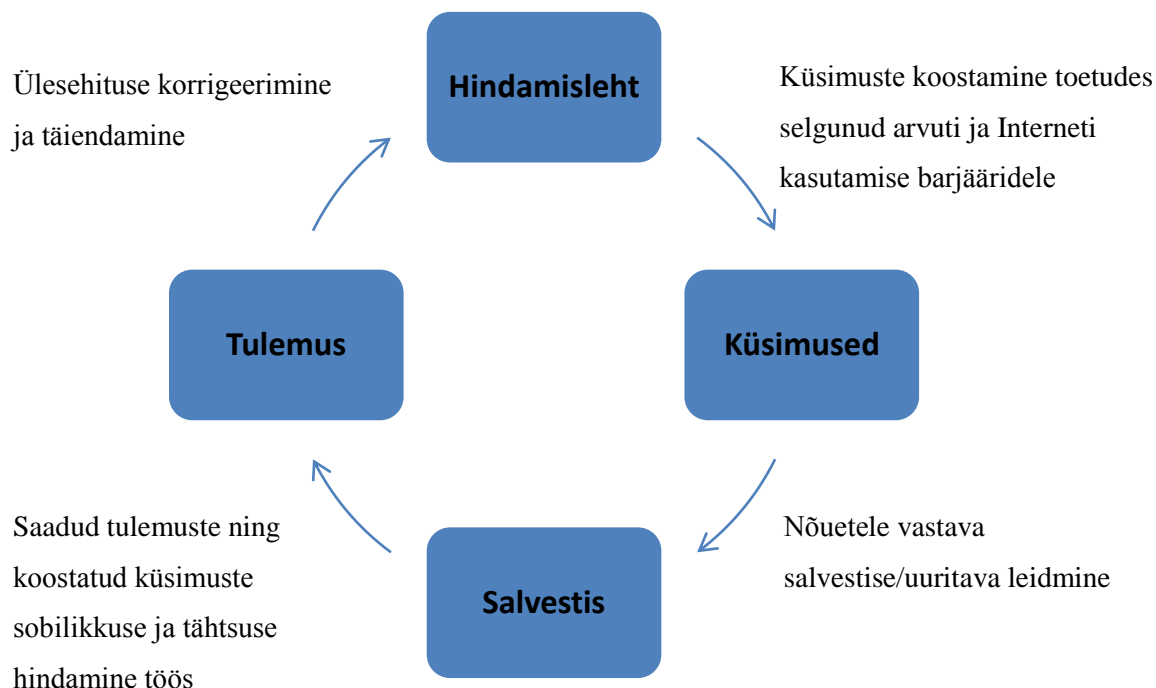
„Eetiliselt oleks õige teavitada uuritavaid uuringust. Kuid uurija seisab sageli raske valiku ees, kas lähtuda ennekõike uuringu eetilistest nõuetest ja riskida moondunud informatsiooniga (mille esitamine tõesus on lõppkokkuvõttes samuti ebaetiline) või lükata eetikaküsimused tagaplaanile ja püüda saada võimalikult tõest infot.“ (Laherand, 2008).

Kliendiandmebaasis on kliendi isiklikud andmed, tellitud tooted, teenused ja pöördumisajalugu. Kliendiandmebaas on ka tehnilise toe konsultantide töölaud. Andmebaasi abil sai ka fikseeritud uuritavate vanus, sugu, Internetikasutamise staaž, tehnilise toe poole helistamise sagedus ning pöördumise üldpõhjused.

Kliendi ja tehnika vahelise vestluse hindamiseks kasutati hindamislehte (vt Lisa 2–9). Töö autor võttis kõne hindamislehe koostamisel aluseks Praxise 2008. aasta uuringus selgunud arvuti- ning Internetikasutamisel tekkinud barjäärid. Hindamisleht jaguneb algandmete järgi kaheks põhiosaks: kliendiandmebaas ja kõnesalvestuse analüüs. Kliendiandmebaas annab informatsiooni kliendi soost, sünniaastast, suhtluskeelest, Internetikasutamise alustusaastast, tehnilise toe poole pöördumise sagedusest ja pöördumise üldpõhjustest. Oluline osa hindamislehel on salvestise analüüs, mis käsitleb teemasid nagu: pöördumise probleemi kirjeldus, oskuste barjäär (võõrkeele, terminite ja tehnoloogia kasutamine oskus) majanduslik barjäär, emotsiooni- ja motivatsioonibarjäär.

Hindamisinstrumendi koostas autor läbi katsetuste ja pideva ülesehituse korrigeerimise (vt Joonis 5)

### Joonis 5. Hindamislehe koostamise protsess



Autor andis testida hindamislehte ka sõltumatule eksperdile, et mõista kas küsimused üheselt arusaadavad ja kas eksperdi tulemused on autori omadega sarnased (vt Lisa 10). Sõltumatuks eksperdiks oli Elioni kõnekeskuse kvaliteedijuht, kes töötab oma alal juba 2 aastat.

Autori algne andmekogumisplaan oli kuulata kõnesid tehniku kõrval ja hinnata koheselt kõne käigus sobivaid uuritavaid. Autori kõrvalviibimine avaldas tehnikule psühholoogilist mõju ning hinnatava kõne loomulik kulg oli häiritud.

„Vaateleja kohalolu võib uuritavate käitumist muuta. Mitteosalevate vaatluste puhul jälgib vaateleja sündmusi loomulikus keskkonnas ja uuritavate käitumine ei sõltu vaateleja olemasolust. Ostrowe (1998) peab mitteosalevat vaatlust heaks meetodikaks kvalitatiivses uurimisviisis.“ (Laherand, 2008).

Et vältida kõne tulemuste mõjutamist, otsustas autor kasutada uurimuse materjalina mitte kõnet, vaid kõnesalvestust.

### 3.1.3. Andmeanalüüs

Ühte kõnesalvestust kuulas autor vähemalt neli korda, et vajalikud näitajad fikseerida. Kordamine oli oluline, sest „salvestuse kuulamine ja analüüsimine kujuneb uurija jaoks kergemaks, kui on tuttav kõne iseärasustega. Öeldud mõtet on kergem tabada“ (Laherand, 2008). Kõned olid oma loomult autorile arusaadavad, sest ta on igapäevaselt seotud kliendisuhtlusega telefonitsi.

Parema üle vaate saamiseks, olid printitud kõikide helistajate hindamislehed A4 paberile. Autor on võrrelnud esimesena, mis sarnasusi või erinevusi esineb grupi liikmetel, ning hiljem vanusegruppe omavahel.

Tulemuste esitamisel on kasutatud järgmisi lühendeid ja tingmärke:

- Kaldkirjas (*Italic kirjaviisis*) – on toodud sõnad, fraasid, laused, tsitaadid originaalkujul vestlusest.
- Tsitaadi lõpus on viide tsitaadi päritolule järgmisel kujul: (sugu/vanusegrupp/Interneti kasutuse alustusaasta).

Lühendid ja tähised: naine (N), mees (M); eakas (E), keskealine (K).

Näiteks (N/K/2000) tähendab, et tegemist on naisterahvaga, kes kuulub keskealiste vanusegruppi ja kasutab Interneti alates 2000. aastast.

Lühendeid ja tingmärke kasutati peatükis „Tulemused“, et oleks paremini mõistetav, mis vanusegruppi uuritavast räägitakse, ning täiendavat informatsiooni lahenduskäigu suhtes saab vaadata hindamislehel lisades (vt Lisa 2–9).

## 4. Tulemused

Järgnevates peatükkides tuuakse välja ja võrreldakse uuritavate klientide tulemusi, mida saadi hindamislehe abil kasutades kliendiandmebaasi ja kõnesalvestisi.

### 4.1. Kliendiandmebaas ja kõnesalvestis

Keskealiste vanusegrupil on rohkem Interneti kasutamise aastaid kokku kui eakate grupil. Kõige kauem on kasutanud Elioni Interneti keskealiste gruppi kuuluv klient, kes on sündinud 1949. aastal (N/K/2000). Kliendiandmebaasi pöördumisajaloos on näha, et klient helistab tehnilise toe poole harva (kaks kuni kolm korda aastas. Elioni Interneti kõige vähem kasutanud klient pöördub pea-aegu iga kuiselt ja vahel isegi kaks korda (M/E/2011).

Valimisse võetud keskealistel klientidel on andmebaasi järgi vähem pöördumisi registreeritud kui eakate grupi esindajatel. Uuritud keskealised helistajad pöörduvad tehnilise toe poole üks kuni kolm korda aastas. Valimisse valitud eakad pöörduvad keskmiselt kaks kuni seitse korda aastas. Samas, ei saa väita, et kõik neli uuritud eakat pöördusid sageli Eloni tehnilise toe poole. Üks uuritavatest kasutab Elioni Internetiühendust 2007. aastast ning on pöördunud viie aasta jooksul kaks korda Eloni tehnilise toe poole (M/E/2007).

Uuritavate keskealiste kõnede salvestuste pikkused on kokku lühemad (23.32 min.) kui eakate omad (39.30 min).

### 4.2. Pöördumise probleem ja lahendamine

Probleemi sõnastamisega ei jäänud hätta peaaegu keegi valimisse sattunutest. Tehnik mõistis kohe kliendi probleemi, isegi siis, kui too oli sõnastanud selle valesti (vt Näide 1).

#### Näide 1.

*„Aga nüüd digiboksist ei saa Interneti kätte täna hommikul !“ (M/E/2009).*

Arusaamatus tekkis ainult ühe helistajaga, kuna kliendi ja tehniku vahel oli keelebarjäär. Vene keeles suhtleval eakal kliendil oli raske aru saada, mida tehnik vene keeles eesti aktsendiga

küsis või palus teha. Nii tehnik kui klient pidid üle küsima või kordama oma lauset (N/E/2007).

Enamus uuritavaid pöördusid ühe probleemiga. Ainult ühel selgus kõne käigus, et peale Internetiühenduse ei toimi ka digi-TV. Keskealistel klientidel olid probleemid tehnoloogiliselt laiemad: nt heli pole sülearvutis, portide avamise soov, pole Internetti, WiFi parooli vajadus. Uuritavatel eakatel olid kõik probleemid seotud Internetiga. Kolmel eakal kliendil ei olnud Internetiühendust (N/E/2007; M/E/2011; M/E/2009) ja üks ei saanud ühendust kodulehega (M/E/2007).

Kliendi probleeme ei ole võimalik lahendada alati esimese kõnega, sest põhjuseid võib olla mitmeid. Näiteks kahe inimese vaheline keele barjäär, kummagi poolne vale informatsioon või hoopis keerulise ning aega nõudva rikke parandamine (tehniku visiit koju, uue kaabli rajamine). Keskealiste klientide probleemidest sai lahendatud neljast kaks esimese kõnega (M/K/2010; N/K/2005), eakatel klientidel neljast üks (M/E/2009). Tehniline tugi pakkus ka tasuta nõustamist probleemi lahendamiseks, kuid ükski klient ei soovinud teha rahalisi kulutusi (M/K/2009; N/K/2000)

### **4.3. Oskustega seostavad barjäärid**

#### **Tehnoloogia**

Kolmel uuritaval tekkis ruuteri leidmisega raskusi kodus, kui tehnik palus kontrollida ruuterisse ühendatud juhtmed või need vooluvõrgust välja võtta (N/K/2005, M/E/2009, M/E/2011). Eakad kliendid tunnistasid vestluses käigus teadmatust seadme suhtes (vt Näide 2).

#### **Näide 2.**

*„Mul on need asjad natukene sassis.“ ( M/E/2009)*

*„Ma ei tunne seda värki üldse!“ (M/E/2011)*

Mõlemal eakal kulus aega (5–9 minutit), et leida ruuteriseadet. Ühte eakat helistajat ajas ruuteri otsing vanduma. Kõnes oli kuulda hingeldamist, sest klient ronis laua alla (M/E/2011). Keskealiste klientide hulgas pidi ruuteri väljanägemist ainult üks uuritav üle täpsustama, küsides seadme värvi kohta (N/K/2005) ning teistel grupi teistel liikmetel ei tekitanud ruuter

üldse küsimusi (M/K/2009, M/K/2010, N/K/2000). Kõnedes oli loomulikult kujunenud, et ruuterit hakati kutsuma „valgeks kastiks“ või lihtsalt „kastiks“.

Kõnedest ilmnes, et keskealistel uuritavatel oli vähem probleeme kui eakatel seadmete leidmise ja ülevaatamisega, samuti arvutis navigeerimisega. Näiteks üks keskealine uuritav sai tehnika juhendamise abil kergesti tööle arvutis programmi Windows Media Player-i, kuigi ta tegi seda esimest korda (N/K/2000).

### **Keel ja terminid**

Uuritavatel gruppidel tekkis probleeme inglisekeelsete terminite väljendamisel, vaatamata sellele prooviti tehnikule sõnad kuidagi kokku veerida (M/E/2009, M/E/2011, M/K/2010). Kuna võõrsõnade ja tehnoloogiliste terminitega puutuvad tehnikud iga päev tööl kokku, polnud neil raske klienti mõista.

Inglise keele sõnade korrektse hääldamisega ja tehniliste terminite kasutamisega paistis silma vaid üks uuritav (N/K/2000). Ta teadis tehnikuga kaasa rääkida, vastata küsimustele ja ka ise esitada asjakohaseid küsimusi.

## **4.4. Emotsionaalsed barjäärid**

Enamus keskealistest uuritavatest olid häälest rahulikud ning võtsid probleemi lahendusele jõudmisest aktiivselt osa. Uuritav, kes mainis vestluses tehnikuga, et inglise keelt ei oska, oli sellegi poolest julge küsija ja juhtis vestlust kogu kõne vältel (M/K/2010). Ootamatult rahulik ja viisakas käitumine oli ka keskealisel kliendil, kes väitis, et oli ilma Internetiühendusega juba kaks päeva (N/K/2005). Eakate grupis oli tunda hääles rohkem ebakindlust, kahtlust, üllatust ja ebamugavust.

Kuigi enamik uuritavatest olid aktiivsed küsimustele reageerima, kaasa mõtlema ja tegutsema, ei pakutud oma poolt oletusi lahenduskäigule.

## **4.5. Majanduslikud barjäärid**

Kahele uuritavale pakuti salvestuses tasulist nõustamist (9.59€), millele reageeriti halvustavalt (N/K/2000, M/K/2009). Meesterahval tõusis hääletoon, sest ta polnud rahul pakutud tasulise

lahendusega ning vestlus tehnikuga lõppes peatselt. Naisuuritaval oli aga tunda salvestuse lõpus hääles pettumust. Väiksema Interneti kogemusega uuritavale oli pakutud enne mitmeid kordi tasuta abi kliendiandmebaasi info järgi, kuid ta on alati loobunud sellest võimalusest (M/E/2011).



## 5. Arutelu

Valimisse võetud keskealistel uuritavatel oli andmebaasi järgi vähem pöördumisi registreeritud ning salvestiste pikkused kokku lühemad kui eakate grupi uuritavatel. See võib olla tingitud pikemast Interneti kasutamise kogemusest, mis aitab kiiremini leida probleemile lahenduse. Elioni Internetti kõige vähem kasutanud eakas klient on pöördunud aga sageli (iga kuu ja vahel isegi kaks korda) (M/E/2011). Tehnikute poolt sisestatud kliendi pöördumispõhjuste abil võib järeldada, et enamus mured on seotud kasutaja väheste teadmiste ja oskustega tehnoloogias.

Võiks arvata, et ei ole oluline kliendi vanus, vaid Interneti kasutamise alustusaasta. Kuid 1941. aastal sündinud eakal kliendil oli Internetiühendus olemas juba 2007. aastal, aga kõnes oli kuulda, et ta palub enda kõrval kohalviibijat mitte kaugele minna (N/E/2007). Klient kartis, et tehnik võib küsida midagi keerulist, millele ta ei oska vastata.

Interneti teenuse tellimine koju ei ole alati seotud kliendi enda vajadustega. Interneti võidakse hakata kasutama lähedaste mõjutusel. Paljude perede puhul olid just lapsed need, kes on toonud koju arvuti ja Internetiühenduse või kelle pärast plaanitakse need soetada. Noori peetakse ka innovatiivsemateks ning Interneti kasutamise kogemuse olulisteks vahendajateks ja õpetajateks (Praxis, 2008). Ka kõige sagedamini tehnilise toe poole pöörduval uuritaval oli isegi andmebaasis mainitud mitu korda info kellegi kohta, kes tuleb talle abiks. Helistaja ei saa alati oma probleeme lahendada läbi telefonijuhendamise. Ka valimisse võetud salvestises (9 minutit) teavitab klient, et kutsub endale kedagi külla appi (M/E/2011). Eakad inimesed vajavad toetust ja julgustust, et ka edaspidi murede korral julgeksid pöörduda tehnilise toe poole.

Eakate uuritavate probleemi lahenduskäik võis võtta ka kauem aega, kuna vanematel inimestel on juba füüsiliselt raskem kiiremini tegutseda. Näiteks ronida laua all ruuteri järgi või juhtmeid üle vaadata. Seega tuleks tehnilisel toel varuda aega ja kannatust.

Pikema Interneti kasutamise kogemusega keskealistel klientidel olid probleemid tehnoloogiliselt laiemad ja mitmekülgsemad kui eakatel. See võib viidata digitaalsele kihistumisele, kus inimesed on eristunud selle järgi, millisel määral nad oskavad ja on motiveeritud erinevaid info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid kasutama ning mil määral saavad neist kasu oma igapäevaelu parandamisel. Iga sellise oskuse puudumine tekitab

barjääri nii Interneti kasutama hakkamise kui olemasolevate kasutuspraktikate laiendamise ees (Praxis, 2008).

Võib arvata, et ka tänu kogemustele esines keskealistel vähem muresid seadmete ja arvutirakenduste kasutamises (M/K/2010, N/K/1963, N/K/1949). Arvutiga on tavaliselt ühenduses mitmeid juhtmeid, mis lähevad lisaseadmetesse nagu näiteks kuvar, hiir, printer, ruute jne. Oma arvuti ja selle lisaseadmete tundmine on oluline oskus. Sellise oskuse puudumine tekitab kasutajatel arvuti, lisaseadmete ja Interneti kasutamises barjääre (vt Näide 3).

### **Näide 3. Tehnik juhendab eakat uuritavat (M/E/2011)**

**Tehnik:** „*Proovige palun! Tehke palun lahti Start menu.*“

**Klient:** „*Start menu? (paus) Mis see on!?! (paus) Mul on lahti. See veebileht pole saadaval. Viga on sada viis.*“

**Tehnik:** „*Tehke palun lahti Start menu, Start menu !*“

**Klient:** „*Kus see on?*“

**Tehnik:** „*All pool vasakul.*“ (vastas väsinud häälega tehnik)

**Klient:** „*Ah?*“

**Tehnik:** „*ALL POOL VASAKUL*“ (vastas kõvema häälega tehnik)

**Klient:** „*Noh, ja mis ma teen?*“

Tehnikutele tuleks pakkuda koolitust, kuidas säilitada rahu ja õpetada selgitama elementaarseid asju, sest eakad on iseõppijad ja vajavad täiendavat abi ka lihtsates toimingutes. Igast vestlusest on võimalik saada uusi kogemusi, sh tehnikuga vestlusest.

Võimalik, et ka seetõttu olid eakate salvestiste pikkused kokku pikemad, sest ei osatud leida õigeid seadmeid ja toimetada tehniku õpetuse ajal arvuti seadistustes või Internetis (M/E/2007, M/E/2009, M/E/2011).

Eakate hääles oli rohkem ebakindlust, kahtlust, üllatust ja ebamugavust. Näiteks vaadeldav eakas, kellel oli Internetiühendus juba aastast 2007 ja kes pöördub väga harva Elioni tehnilise toe poole, alustas kõnet ebakindlalt (M/E/2007). Klient kurtis, et hanzanet.ee koduleht ei

avane. Hansapank vahetas oma nime juba 2009. aastal Swedbanga nime vastu. Võib arvata, et kogu see aeg aitas helistajat Internetis tegutseda keegi lähedane. Kuid selline pidev ette-taha tegemine ja seadistamine võib tekitada uut probleemi piiratud oskustele süvendamisele – inimesed õpivad ära konkreetsed liigutused ja nende sooritamise visuaalse mälu abil, kuid kui olukord muutub, pilt muutub, ollakse kohe hädas. Paljudel tekib tunne, et nad peavad kõik uuesti õppima ja sageli ei nähta selleks piisavalt põhjuseid (Praxis, 2008).

Rahalisi kulutusi tekkinud probleemi lahendamiseks ei soovinud teha ükski uuritav (N/K/2000, M/K/2009, M/E/2011). Kulud ostetud arvutiga, samuti ka igakuised kulud Internetiühenduse eest muudab kasutajaid hinnatundlikuks. Mõte teha täiendavaid kulusid hirmutab inimesi ning proovitakse leida muid lahendusi. Võib arvata, et eriti hinnatundlikud on need inimesed, kes on pensionile jäänud ja seoses vähenenud sissetulekutega on pidanud oma kulutused ümber hindama. Eakad uuritavad ei sattunud samas paanikasse kui pidid mõnda aega Internetita olema. Oodatakse rahulikult kuni keegi külla tuleb ja probleemi lahendab (M/E/2011, N/E/2007). Nende jaoks pole Internet asendamatu, sest on olemas ka muid meediakanaleid (televisioon, raadio, trükimeedia). Keskealiste negatiivse reaktsiooni tõttu võib oletada, et neile on Internetiühendus olulisem kui eakatel (M/K/2009, M/K/2010). Internet võib olla seotud nende töö, laste või hobidega.

Järgnevas tabelis on kokkuvõtte valimisse võetud eakate ning keskealiste gruppide erinevustest arvuti ning Interneti kasutuse keerdsõlmede lahendamisel Elioni töötajate abiga. Välja on toodud samuti saadud tulemuste analüüs, oletused. (vt Tabel 1)

**Tabel 1. Vanusegruppide erinevused arvuti ja Interneti kasutamises**

Uurimuse tulem	Võimalik põhjus ehk interpretatsioon
<b>Kliendiandmebaas</b>	
<p>Keskealiste vanuserühmal on kokku rohkem Interneti kasutuse aastaid kui eakate grupil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurem sissetulek tööelistel on suuremad sissetulekud kui pensionil olijatel ning keskealistel on olnud võimalik varem endale tehnika muretseda.</li> <li>• Pakilisem vajadus keskealistel on tihtipeale Internet seotus töö, laste või hobidega.</li> <li>• Eakad inimesed on harjunud kasutama teisi meediakanaleid, mis olid nende nooruses populaarsed (televisioon, trükimeedia, raadio).</li> </ul>
<p>Keskealistel uuritavatel on andmebaasis registreeritud vähem pöördumisi kui eakatel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurema arvuti- ja Interneti kasutamise kogemusega on kogunenud rohkem oskusi ning asjatundmist. Lihtsamate murede korral leitakse ise lahendused.</li> <li>• Eakatel on väiksemad teadmised ja oskused (info)tehnoloogia vallas vähese kogemusaja tõttu.</li> </ul>
<b>Kõnesalvestis</b>	
<p>Keskealiste keskmise kõne pikkus on lühem kui eakate oma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suurem asjatundmine arvuti ja Interneti kasutamises aitavad paremini mõista tehnikut, sellest lähtuvat ka leida probleemile kiire lahendust.</li> <li>• Mida vanem on inimene, seda aeglasemalt toimuvad sensoorsed protsessid (<i>sensoperception</i>). Nähtus väljendub selles, et ka kõne ja mõtlemine on aeglasem (Augustin, 2008)</li> </ul>

## Pöördumise probleem ja lahendamine

Keskealistel klientidel olid probleemid mitmekesisemad. Uuritavatel eakatel olid kõik probleemid seotud Internetiga.

Esimese pöördumisel lahendatud probleemide protsent oli kõrgem keskealistel ning väiksem eakatel.

- Keskealiste gruppi teadmised on avaramad ning mitmekülgsemad arvuti ja Interneti kasutamisel
- Mehaaniline õppimine – ei ole üldisi oskuseid ja ei suudeta kohandada ennast uue olukorraga (hansapanga näide).
- Teadmised ja kogemused aitavad paremini nii kasutajal kui tehnikul jõuda probleemi lahenduseni.

## Oskuslikud barjäärid

Keskealistel uuritavatel oli vähem probleeme seadmete leidmise ja nende ülekontrollimisega ning arvutis navigeerimisega kui eakatael.

- Eakad teavad vähem termineid – kasutades ainult kuulmismeelt, peab kuulaja teadma mõisteid, mida talle öeldakse, sest ette näidata ei ole võimalik.
- Eakatel on liikumise probleem – tervis kehvem ning liikumine seotud suuremate takistustega.

## Emotsioon

Enamus keskealised helistajad olid häälest rahulikud

Eakategripis oli rohkem tunda ebakindlust hääles, kahtlust, üllatust ja ebamugavust.

- Ebapiisavad teadmised (võõrkeeles, seadmetes) tekitasid eakates ebamugavust, mis omakorda tõi kaasa motivatsiooni languse.
- Eakate emotsioon viitab ebakindlusele – nad ei ole ise kindlad, et telefonikõne aitab probleemist üle saada. Aga kuna muid viise ei ole, siis neil ei jää

Keskealiste rühmal oli negatiivsem reaktsioon probleemi mitte lahendamise korral. Neil on Internetiühendus olulisem kui eakatel inimestel.

- muud üle. Teada on, et eakad eelistaksid õppida eakaaslaste käest (Praxis, 2008); neil on hirm selle ees, et nad uut tehes midagi arvuti juures ära lõhuvad .
- Eakate inimeste jaoks pole Internet asendamatu, sest on olemas muid meediakanaleid, millega nad on harjunud.
- On teada, et vanemad täiskasvanud väljendavad sagedamini positiivseid emotsioone ja harvemini negatiivseid emotsioone kui nooremad täiskasvanud (Nelson, 2005)

Tehnikustele võib soovitada rohkem eakate klientide kiitmist ja toetamist, sest sellega säilib helistajal positiivne emotsioon ja tegutsemise motivatsioon.

Helistajate vahel esines ka sarnasusi. Järgimised välja toodud punktid esinesid kõige sagedamini uuritavates juhtumites:

- Osatakse sõnastada pöördumise põhjust ning probleemi.
- Ei tunta kodus olemas olevaid seadmeid (nt: ruuterit), nende olulisust ja kasutusfunktsiooni.
- Ei vallata võõrkeelt (inglise keelt) ning vestluses ei kasutata enda paremaks väljendamiseks tehnoloogia termineid.
- Lahenduskäigule kaasa aitamiseks ei pakuta ise ideid ja ei mõelda kaasa.
- Ei soovita teha rahalisi kulutusi.

Tehnikute töös tuleb nimetatud tõsiasi võtta kui eelduseid nii keskealiste kui eakate klientidega suhtlemisel.

## Kokkuvõte

Käesoleva töö eesmärgiks oli välja selgitada ning samaaegselt ka võrrelda eakate ja keskealiste klientide arvuti ning Interneti kasutamisel tekkinud probleemide lahendamist Elioni töötajate abiga.

Antud tööst selgus, et uuritavate arvuti ja Interneti kasutamise probleemid ja nende keerukus sõltus palju kasutamiskogemustest. Võrreldi majanduslikke, emotsionaalseid ja oskustega seotud barjääre. Probleemi lahenduskäigus ilmes uuritavatel kõige sagedamini oskustega seotud barjäärid: võõrkeele, terminite mõistmine, vajaliku sisu ära tundmine ja tehnoloogia, programmide ning Interneti kasutamine. Tehnilisel toel oli aeganõudvam ja keerulisem abistada eakaid võrreldes keskealistega, nende vähesel kogemuse, teadmiste ning ebakindluse tõttu.

Käesoleva bakalaureusetöö edasiarendusena pakutakse teostada laiaulatuslikumat uuringut saadud töö tulemuste kinnituseks. Uuritavate eakate tulemused näitasid, et:

- väiksemad teadmised ja oskused (info)tehnoloogia vallas tulenevad väiksemast kogemusajast
- vajatakse kõrvalist abi arvuti ja Interneti kasutamises
- juhendamine ja õpetamine nõuab rohkem aega ning kannatust
- arvuti probleeme lahendades tuntakse end ebakindlalt
- arvuti ja Interneti kasutamine on ühekülgne
- Interneti ja arvuti kasutamise võimaluse olemasolu ei ole oluline igapäevaselt

Autorile andis tehtud uurimistöö uusi teadmisi arvuti- ja Internetikasutamise barjääridest ning infot, milliste nõrkustega tuleks arvestada eakate juhendamisel tehnoloogias ja veebilehtedel.

## Summary

The purpose of this thesis is to identify and compare computer and internet usage between the middle aged and the elderly using help from employees of Elion Enterprises Ltd..

To achieve postulated objectives following data was analysed: internet usage and distribution from previous survey results (Emor, Praxis and Eurostat), data from Elion client database and technical support's recorded customer calls, author's prefilled grading sheet to analyse technical support call records.

The purpose of hereby thesis was achieved using qualitative research. During the course of research, four people each from two age groups were compared and analysed: the elderly and the middle-aged.

The study concluded that research subjects computer and internet usage problems and complexity of the problems is greatly dependent on the level of user-experience of the subject. The comparison attributes were: economical, emotional and proficiency induced barriers. During the problem-solving subjects mainly had problems with lack of skill in following topics: foreign languages, technical terms, content recognition and operating various programs and internet browsers. For technical support it was more time-consuming to help the elderly compared to middle-aged as this group had less computer related experience and knowledge and also lacked confidence thereof.

The survey of elderly subjects revealed following problems: smaller knowledge and skill in the info-technology are derived from small amount of user-experience, external aid is needed to operate computers and browse the web, the tutoring and teaching requires more time and patience than younger subjects, when using computers an insecure behaviour is prominent, the usage of internet and computers lacks diversification, internet and computer availability is not important for elderly on daily basis.

Elion's technical support should have patience, enough time to praise and support positive emotions to induce technical awareness among elderly customers.



## Kasutatud kirjandus

- Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsioon Liit. (2009). *Eesti uue põlvkonna lairibavõrgu arendusvisioon*. Tallinn.
- Altrov, R. (2007). *Emotsionaalse kõne korpuse loomine eesti keele tekst-kõne sünteesi jaoks. Tekstimaterjali evalvatsioon viha näitel*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Augustin, R.-O. (2008). *The learning of the elderly and the profile of the adult education*. Suurbritannia: National Institute of Adult Continuing Education.
- Collins-Mayo, S., Mayo, B., & Savage, S. (2006). *Making Sense of Generation Y: The World View of 15- to 25-year-olds*. London: Curch House.
- Dickinson, A., Gregor, P., Eisma, R., Milne, S., & Syme, A. (2005). *Strategies for teaching older people to use the World Wide Web*. Dundee: University of Dundee.
- Eesti Lairiba Arenduse Sihtasutus. (23. August 2010. a.). *Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi pressiteade: Algas ülikiire internetivõrgu EstWin väljaehitamine*. Kasutamise kuupäev: 24. Aprill 2012. a., allikas Eesti Lairiba Arenduse Sihtasutus:  
[http://www.elasa.ee/index.php?page=92&action=article&article\\_id=23](http://www.elasa.ee/index.php?page=92&action=article&article_id=23)
- Elion Ettevõtted AS. (2009). *Majandusaasta aruanne*. Tallinn.
- Elion Ettevõtted AS. (19. märts 2011. a.). *Uudised*. Kasutamise kuupäev: 20. aprill 2011. a., allikas Elion AS koduleht: <http://www.elion.ee/wwwmain?screenId=html.citizen-profile.news&componentId=&actionId=&actionParam=49692&menuId=821&locale=et&>
- EstWIN. (2009). *Strateegia rakendamise eeluuring*. Tallinn: Eesti Lairiba AS.
- Eurostat. (2010). *Europe in figures - Eurostat yearbook 2010*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Harjo, O. (2009). *Estonian Wideband Infrastructure Network*. Tallinn: Eesti Lairiba Arenduse SA.
- Ingel, I., Kerner, R., & Krusell, S. (2010). *Eesti statistika aastaraamat 2010*. Tallinn: Statistikaamet.

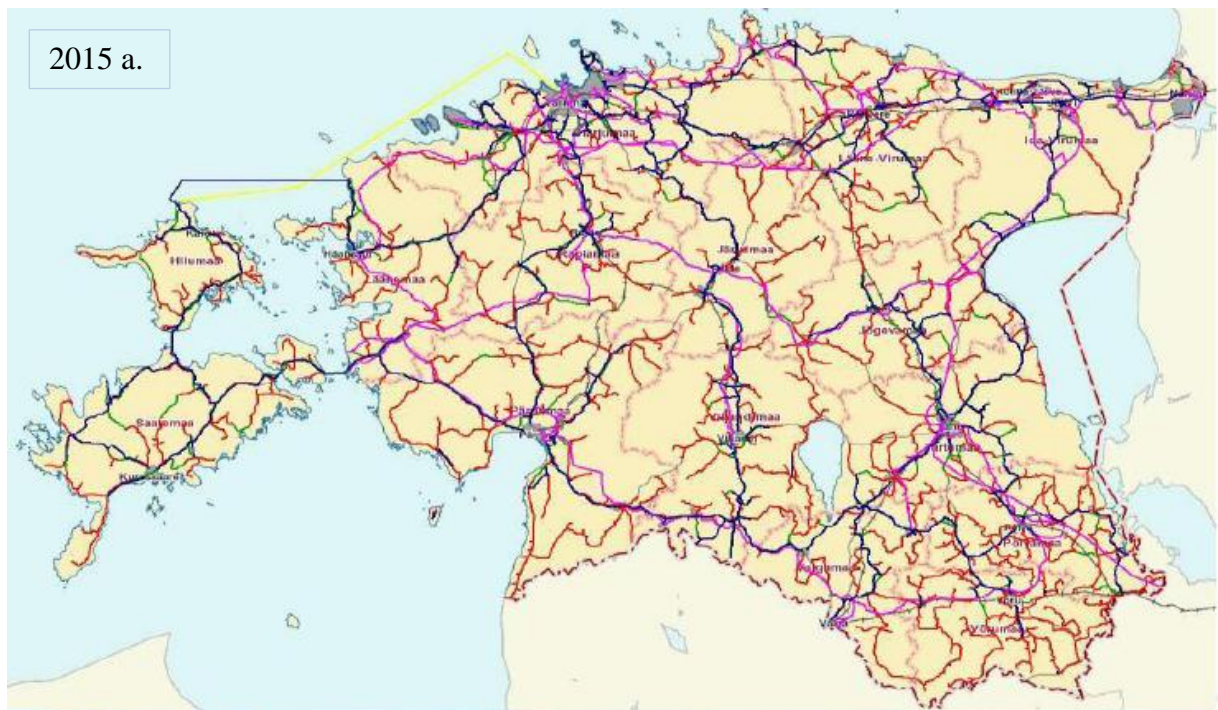
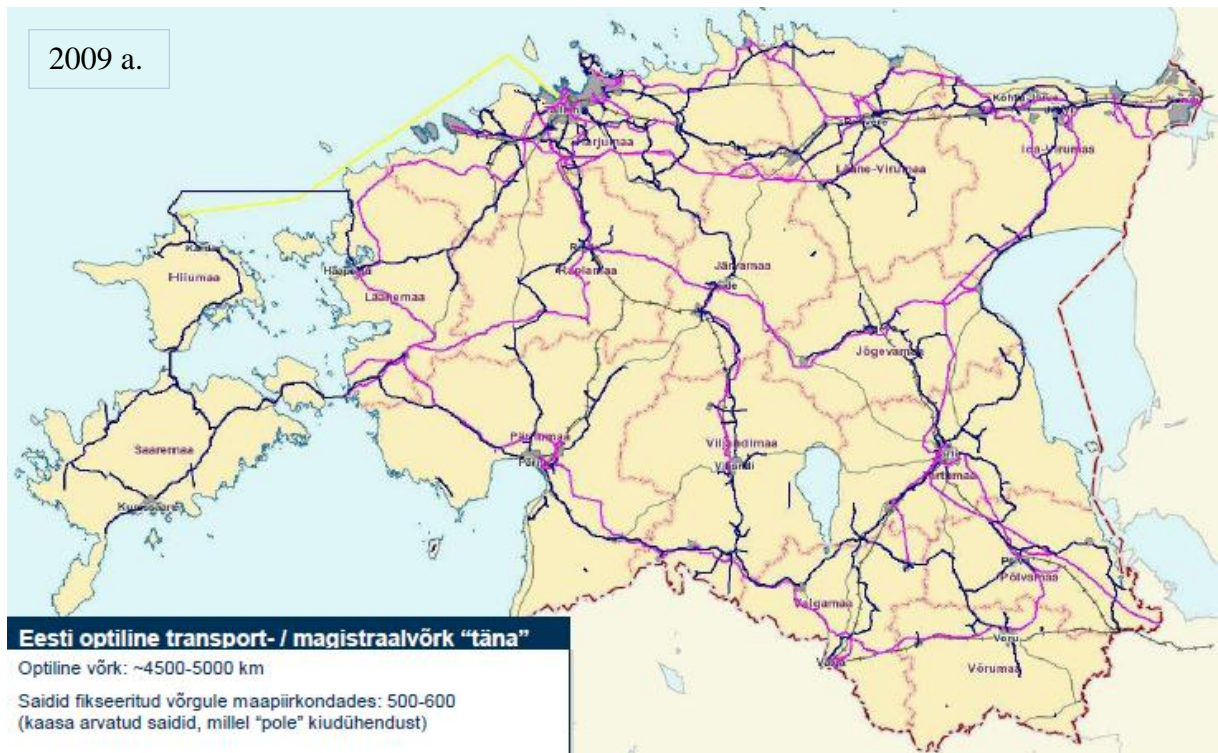
- Jahilo, A. (15. detsember 2011. a.). *Päeva teema: Palju õnne – Elionil on 200 000 lairiba klienti*. Kasutamise kuupäev: jaanuar. 5 2012. a., allikas Elioni siseportaal: <http://siseportaal.elion.ee/Elioni-ABC/Kommunikatsioon/Uudised/Pages/Paeva-teema-Palju-onne-Elionil-on-200-000-lairiba-klienti.aspx>
- Kalkun, M., & Kalvet, T. (2002). *Digitaalne lõhe Eestis ja selle ületamise võimalused*. Tallinn: TNS Emor, Poliitikauuringute Keskus Praxis SA.
- Kiis, A. (2005). Üksi elavate Eakate heaolu: elukeskond ning mitteformaalne ja formaalne toetus. rmt: A. Kiis, *Eaka heaolu ja toimetulek* (lk 111). Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Kruusvall, P. (2008). *45–60 aastaste Internetikasutajatekasutuspraktika – kogemused, vajadused ja võimalused*. Tartu: Tartu ülikool, Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ infotrükk.
- Lööf, A., & Seybert, H. (2010). *Industry, trade and services*. Luxemburg: European Union.
- Müürsepp, M. (2009). Töö, kodu ja vaba aeg. Argielu Eestis aastatel 1985-2008. rmt: *Vaba aeg ja kultuuritarbimine* (lk 175-195). Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Praxis. (2008). *Infokihistumine: Interneti miitekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis SA.
- Statistikaamet. (2010). *Infoühiskond*. Tallinn: Statistikaamet.
- Sults, M. (2001). Pensionireformid Euroopa liidus ja Eestis. rmt: *Harmoniseerimine ja vabaduse Eesti vabariigi majanduspoliitikas intergreerumisel Euroopa Liiduga* (lk 529). Tallinn: Mattimar.
- Vaata Maailma SA. (04. mai 2010. a.). *Uudised: Ole Kaasas! koolitas aastaga 54 000 algajat arvutihuvilist*. Kasutamise kuupäev: 23. aprill 2011. a., allikas Ole Kaasas!: <http://www.olekaasas.ee/uudised/news/ole-kaasas-koolitas-aastaga-54-000-algajat-arvutihuvilist/>
- Vabariigi Valitsus. (2010). *Ülevaades Vabariigi Valitsuse 2007.–2011. aasta tegevuseprogrammi täitmises juuni 2007 – detsember 2010*. Tallinn.

Wyhe, J. (2002). *Darwin's Beagle field notebooks (1831-1836)*. Kasutamise kuupäev: 1.

Aprill 2012. a., allikas The Complete Work of Charles Darwin Online: <http://darwin-online.org.uk/>

# **LISAD**

**Lisa 1. Optilised magistraalvõrgud 2009 ja 2015 (EstWIN, 2009)**



## Lisa 2. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (M/K/2009)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu/sünniaasta	Mees/1955
Suhtluskeel	Vene keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2009 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	1-2 korda aastas
Pöördumiste üldpõhjused	Pöördumise põhjused on erinevad: kõneregistri vaatamine digi-TVs, puldi pinkood, portide avamine.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	2.02.2011
Kõne pikkus	3 minutit ja 16 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Mul selline probleem, et mul pordid kinni ja mu kodulehega ei saa serverid ühendust“</i>
Kas see oli tegelik probleem?	Jah
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„Portide suunamine, pordid avatud“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus?	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Pordid suletud.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)?</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>Riistvara. Kliendi poolne probleem, vaja seadistada ruuterit.</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmnema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>-</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Tehniline tugi pakkus helistajale tasuta nõustamist. Pakutud lahendusega ei jäädud rahule.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>-</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>-</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>-</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>Pordid, server.</p>

<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	-
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	-
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Kõne alguses oli uuritava hääl rahulik ja viisakas. Salvestise lõpus muutus häälnärviliseks, sest pakuti tasulist abi. Kuigi klient ei olnud probleemile pakutava lahendusega rahul, ei tõstnud ta häält. Vestluse lõpus oli tunda hääles ka pettumust, oodati teist lahendust.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemises ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Uuritav ei mõelnud aktiivselt kaasa, et leida probleemile lahendust. Kliendile ei sobinud Elioni tasuline nõustamine, kuid ei uuritud ka teisi võimalusi.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	-
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Tehnik soovitas Elioni tasulist nõustamist. Uuritav ei soovinud kulutusi teha ning nägi probleemi pigem Elioni poolt.
<b>Tehnoloogia</b>	
Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.? Mille kasutamises oli klient aga oskuslik?(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))	-



### Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

Tehnik pakkus tasulist nõustamist (9.59 €).

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid?  
(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

Kliendi hääl muutus rahulolematuks, ta ei olnud sellise lahendusega rahul. Helifail lõppes peatselt, peale pakutud tasulist nõustamist.

### Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamise seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Kuigi tehnik rääkis vene keeles eesti aktsendiga, mõistsid klient ja tehnik teineteist. Kõne oli konkreetne ja lühike.

### Lisa 3. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (N/K/2000)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Naine/ 1949 a.
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2000 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	2-3 korda aastas
Pöördumiste üldpõhjused	Pöördumised on mitmekülgsed. Näiteks: vajalik koduleht ei avane, ei saa emaili sisse logida, puudub heli sülearvutis.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	20.09.11
Kõne pikkus	11 minutid ja 6 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Heli. Heli enam ei ole!“</i> Klient selgitas salvestise alguses põhjalikult olukorda, mis probleem sülearvutil oli ja mis toimingid ta juba proovinud oli.
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„Klient vahetas sülearvutil emaplaadi ja heli ei tule nüüd, soovitsin tasulist, aga klient viib läpaka tagasi parandusse, soovitsin draiverid üle vaadata.“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1.
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Riistavara probleem. Pole helikaarti.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah, sest uuritav jutustas väga põhjalikult, mis on toimunud tema arvutiga (kordas juhtunud olukorda kaks korda).

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>Riistavara või tarkvara. Probleem oli kliendi poolne.</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>-</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Tehnik soovitas Elioni tehnilise toe tasulist nõustamist. Klient otsustas tagasi viia parandatud arvuti teenindusse, kus vahetati emaplaat. Klient ei olnud rahul olukorraga, sest see võis tähendada uusi kulusi.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>-</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>-</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>-</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>Klient oskas kasutada palju erinevaid tehnoloogia termineid ning teadis rääkida kaasa tehnikuga.</p> <p>Terminid: emaplaat, helikaart, installeerimata, installimine, ADSL-ühendus, arvuti protsessor, toiteplokk, Windows XP operatsioonisüsteem.</p>

	Klient oskas hääldada ka inglise keelseid termineid ja sõnu: <i>Volume Control, Sound Manager, Master Volume, Windows Media Player, Sample Music, open, now playing</i> . Klient kasutas isegi oma kõnes võõrkeele sõnu („... <i>töötas perfekt</i> “).
<b>Dialog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Klient ei teadnud, mida tähendab sõna: draiverid.
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Tehnik selgitas mõistet (draiver) teiste sõnadega.
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Uuritaval oli rahulik hääle toon kogu kõne vältel. Kõne lõpus oli tunda hääles pettumust, sest klient pidi minema uuesti teenindusse protsessoriga ja võimalik, et ka uusi rahalisi kulutusi tegema.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemises ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Jah, klient oli aktiivne kaasamõtlemises ja tegutsemises. Näiteks klient sõnastas tehniku mõtte uuesti oma sõnadega, et saada olukorrast paremini aru ning lasi end juhendada arvutis ja vastas tehnik küsimustele. Klient esitas ka ise tehnikule omapoolseid küsimusi.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	Helistaja arvates jäi heliplaat panemata, kui emaplaati vahetati välja protsessoril (vaja heliplaat paigaldada).
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Tehnik nägi probleemi puuduvates draiverites, mida oleks vaja installeerida arvutisse. Lahenduseks pakuti tasulist nõustamist Elioni poolt.  Kliendi arvas esialgul, et puudu on heliplaat protsessoris ning vaja uut heliplaati.

## Tehnoloogia

Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.?

Mille kasutamises oli klient aga oskuslik ?

(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))

Uuritav teadis vaadata ja liikuda tehniku palvel arvutis.

Näiteks klient mõistis vaadata ja öelda, kas protsessoril on olemas mikrofone ja kõrvaklappide ühendamise pesad, kas arvuti heliseadistuses on heli sisse lülitatud.

Klient oskas kergesti käima panna ka Windows Media Player, kuigi ta tegi sead esimest korda.

Kõnes selgus ka, et kliendile meeldib käia ERR (Eesti Rahvusringhäälingu) uudiste kodulehel ning vaadata videoid.

## Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

Tehnik pakkus tasulist nõustamist (9.59 €).

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas kulusid?

(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

Klient ei soovinud teha enam lisakulutusi. Klient otsustas tagasi viia arvuti protsessori teenindusse, kus välja vahetati emaplaat.

## Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamise seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Kliendi ja tehniku vahel sujus vestlus hästi. Üksteisest saadi aru ning leiti esitatud küsimustele vastuseid. Uuritav tänas tehnikut kõne lõpus konsultatsiooni eest.

#### Lisa 4. Kõnedesalvestuse hindamisleht (N/K/2000)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Naine / 1963
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2005 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	Pöördub 1-2 korda aastas.
Pöördumiste üldpõhjused	Pöördatakse ainult Internetiühenduse suhtes.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	28.06.11
Kõne pikkus	7 minutid ja 1 sekund
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Helistan murega, et ei ole Interneti juba teist päeva.“</i>
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„ST modem ja veel sarvedega seade, nähtavasti ruuter, ST ja ruuteri vahelt oli kaabel lahti. pani tagasi ja sai ka Interneti. Linksys peaks olema, klient pühkis tolmu ja kaabel oli lahti tulnud, nüüd Internet toimib.“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Internetiühenduse probleem.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>Juhtme probleem. Interneti kaabel oli Ebakorrektselt ühendatud ruuteri pessa (probleem kliendi poolne).</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmnema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>Uuritav pühkis tolmu seadmetelt ning kogemata ühendas lahti vajaliku kaabli ruuterist.</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Tehnik palus helistajal üle vaadata kaablite ühendusseadmetel. Üks kaablitest oli halvasti ühendatud ruuteri pesaga. Klient ühendas õigesti kaabli ruuteri pessa ning probleem lahenes.</p> <p>Klient jäi lahendusega rahule, sest tulemust oli kohe näha (Internet ühendus läks tööle arvutis).</p> <p>Uuritaval on vana ruuter, mida kliendile oli kunagi Elion pakkunud. Ruuterit pole vahe peal vahetatud. Võib oletada, et teenuse kvaliteet tõuseks kui uus seadistus oleks kodus.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>-</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>-</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>Sinine karbike (e. WiFi modem).</p>

Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?	-
<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Uuritaval tekitas algul segadust, milline seadmetest on ruuter.
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Tehnik esitas täiendavaid küsimusi, et aru saada, mis ruuteri mudel kliendil kodus on.
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Kliendi hääl oli rahulik ja viisakas, kuigi kõnes mainis, et teist päeva pole Internetiühendust. Kõne lõpus oli tunda kliendi hääles rõõmu ja hääl muutus kirkavamaks.
Kas klient oli aktiivne kaasamõttlemises ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Klient oli aktiivne nii tegutsemises kui ka kaasamõttlemises. Tehniku palvel lülitas vajalikud seadmed elektrivoolust välja, vaatas kaablite ühendust üle, vastas küsimustele ja katsetas Interneti toimimist arvutis. Klient tegutses seadmetega ja juhtmetega julgelt, polnud hirmu, et teeks midagi valesti.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	-
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	



## Tehnoloogia

Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.?

Mille kasutamises oli klient aga oskuslik ?  
(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))

Uuritav sai väga hästi hakkama tehniku juhendamise all seadmetega ja juhtmetega. Ei tekkinud ka muresid arvutis, kui oli vaja üle kontrollida Interneti

ühenduse olemasolu.

Kõnealguses tekitas ainult segadust, mis on ruute ja milline ta on.

## Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

-

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid?  
(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

-

## Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Kõne sujus kliendi ja tehniku vahel positiivselt. Kõnes oli ka naeru hetki.

## Lisa 5. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (M/K/2010)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu/sünniaasta	Mees/1954 a.
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2010 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	Klient pöördub sageli, iga 1-2 kuu järgi
Pöördumiste üldpõhjused	Peamiselt probleemid olid seotud digi-TVga
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	3.04.2011
Kõne pikkus	5 minutid ja 31 sekundid
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Mul küll tegelikult midagi viga ei ole, aga ma vahetasin siin ühe teise arvuti vastu praegu enda oma, aga ma ei saa nüüd sugugi (paus) eeem (paus) sugugi sedaa (paus) kätte seda sidet Internetiga oma arvutiga, teise arvutiga!“</i>
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„ Klient uuris, et mis parooli peab sisestama WiFi puhul.“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Internetiühenduse puudumine.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>WiFi-ühenduse puudumine sülearvutis (kliendi poolne).</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmnema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>Klient vahetas sülearvuti ning sel puudus WiFi-võrguga ühendamiseks turvakood</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p>	<p>Tehnik juhendas uuritavat, kust vaadata ruuteriseadistusel parooli, et aktiveerida sülearvutis Internetiühendus.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>„Lüüa mingisugune turvakood sisse?“  „Kätte seda sidet Internetiga oma arvutiga.“</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>„Kätte seda sidet Internetiga oma arvutiga“ - selle väite peale pidi tehnik täpsustama, kas ta ei saa Internetiühendust WiFi või kaabliga.</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>„Lüüa mingisugune turvakood sisse !?“  Tehnik mõistis, et helistajal puudub sülearvutis WiFi turvaparool , et saada ühendust Internetiga.</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>Klient lausus otseselt tehnikule, et inglise keelt ei valda ning veeris kokku vaevaliselt <i>Network key</i> sõna (sellele vaatamata tehnik sai aru).</p>

Milliseid sõnu, lauseid klient pidevalt kordas?	„seda“, „mingisugune“, „milline“, „mingi“. Uuritav ei osanud täpselt terminit öelda ning kasutas selliseid sõnu.
<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	-
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	-
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Hääle tempo oli rahulik, kuid ebakindel, kahtlev (kuna ei osanud kasutada kohaseid termineid probleemi selgitamiseks). Vestluses oli tajuda ka ärevust ja kannatamatust.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Klient oli aktiivne küsija ja juhtis enamus ajast kõnet.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	-
Milline oli kliendi ja tehnika ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	-
<b>Tehnoloogia</b>	
Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.? Mille kasutamises oli klient aga oskuslik?(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart))	Uuritav oskas öelda tehnikule, kas tal on WiFi või kaabel ühendus.

### Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

-

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid?  
(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

-

### Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Kliendil oli vaja saada kiirelt probleemile lahendus. Salvestus lõppes peatselt, kui klient sai teada WiFi turvaparooli asukoha.

## Lisa 6. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (M/E/2007)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Mees/1946
Suhtluskeel	Vene keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2007 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	Helistab harva, viie aasta jooksul on näha ainult kaks pöördumist.
Pöördumiste üldpõhjused	-
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	05.11.2011
Kõne pikkus	3 minutid ja 30 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Ma valin Interneti, mul kõik avaneb, peale hanzapanka.“</i>
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„Kliendil ei avane hanzanet.ee, meilt ka mitte. Panga viga. Klient helistab pank“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	-
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Ei, sest tehnik rääkis halvasti vene keeles ja pidi üle täpsustama uuritava probleemi.
Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates) Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?	Probleem on pigem kliendi poole, kuna ei teada panga uut nime on Swedbank.

<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>Klient ei teadnud, et Hanzapank on nüüd Swedbanga nime all.</p>
<p>Kuidas probleem lahendati? Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Tehnik andis kliendile Swedbanga tehnilise toe telefoninumbri, kuhu paluti helistada. Kuigi kõnes klient juba väitis, et on juba helistanud sinna ja olevat panga poolt kõik korras. Kliendi ja tehniku vahel oli suur keele barjäär. Tehnikul oli raske suhelda vene keeles ning klient ütles kohe kõne alguses, et eesti keelt ei oska. Klient ei jäänud tehniku lahendusega rahule. Andmebaasis on näha, et eakas helistas uuesti tagasi Elioni tehnilise toe poole, kus suhtles juba teise tehnikuga. Teise tehniku sisestatud sõnastus andmebaasi: „<i>Kl. ei avane hanzanet.ee kuna Hanza on muutunud Swedpangaks tulebki valida Swedbanka. Kl. katsetab.</i>“</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>-</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>-</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>-</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>-</p>

<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Klient pidi vähemalt kaks korda üle täpsustama, mida tehnik sõnas. Tehnikul oli raske suhelda eakaga vene keeles. Kõnes oli palju pause ja vaikust (tehnik otsis Internetis panga tehnilise toe telefoninumbrit).
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Tehnik püüdis sõnastada ja korrata oma lauseid selgelt.
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Uuritav alustas kõnet ebakindlalt. Teavitas tehnikut, et ei valda eesti keelt ning jätkas suhtlemist vene keeles. Klient lõpetas kõne nõutult, sest ootas teistsugust lahendust probleemile.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemises ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Eakas proovis aru saada tehniku vigasest vene keelest ning kirjeldas, mida näeb ekraanil ja milliseid toiminguid on juba teinud.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	Ei.
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Eaka soov oli saada probleemile lahenduse Elioni tehnilise toelt, kuna pangalt abi ei saanud Tehnik nägi probleemi panga poolt ning soovitas pöörduda panga tehnilise toe poole.
<b>Tehnoloogia</b>	
Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.? Mille kasutamises oli klient aga oskuslik?(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))	-



### Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

-

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid?  
(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

-

### Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Salvestises oli palju pause ja vaikust. Tehnik üritas uuritavaga vene keeles suhelda kuid see tekitas vaid pingeid juurde.

Eakas sai probleemile lahendust peale teist pöördumist Elioni tehnilisel toel.

## Lisa 7. Kõnesalvestuse hindamiseleht (M/E/2009)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Mees/1937
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2009 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	Klient pöördub sageli: 8-11 korda aastas.
Pöördumiste üldpõhjused	<p>Helistatakse erinevate probleemidega. Näiteks:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ei saa välja helistada lauatelefonilt</li><li>• ei saa ühendust vajaliku kodulehega</li><li>• ei näe e-postis sissetulevaid kirju</li><li>• digi-TV pilt hakib (kaabel oli seadmetega halvasti ühendatud)</li><li>• klient helistab ka konsultatsiooni ja juhendamise eesmärgil (kuidas käituda äikse ajal, kuidas seadistada telerit digiboksi puldiga, kuidas ühendada sülearvuti WiFi-võrku jm.)</li></ul> <p>Tegemist on väga aktiivse kliendiga ning enamus mured on kliendi poolsed.</p>
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	20.09.11
Kõne pikkus	23 minutid ja 50 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<p>„Aga nüüd digiboksist ei saa Interneti kätte täna hommikul!“</p> <p>Eakas arvas, et kui saab mängida malet arvutis siis on olemas ka Internetiühendus, kuid mingil põhjusel ei avane veebilehed.</p>

Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	„Wifi-võrgu loomine“
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Pole Internetiühendust.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Ei. Tehnik pidi üle täpsustama, kas mure on digiTV-ga või Internetiühendusega. Salvestuse alguses klient märkis, et mõlemad seadmed (digiboks ja ruuter) olid äikse poolt rikutud.
Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates) Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?	Seadme seadistamine. Mure kliendi poolne (ei osata vaadata parooli ruute all ning seda sisestada arvutis). Elioni poolt signaal olemas.
Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmnema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?	Oma sülearvuti ja tehnika vähene tundmine.
Kuidas probleem lahendati? Kas klient jäi lahendusega rahule?	Probleemi Internetiühendusega lahendati WiFi parooli leidmisega ruuteri all ja selles sisestamisega arvutis. Uuritav jäi lahendusega rahule, sest saadi tagasi Internetiühendus. Kõne lõpus tänati tehnikut abi eest.

<b>Keel/Väljendid</b>	
Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?	-
Millistest kliendi terminitest/lausetest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?	<p>„Aga nüüd digiboksist ei saa Interneti kätte täna hommikul!“</p> <p>Tehnik pidi peale seda väidet üle täpsustama, mis kliendil täpsemalt ei tööta (Internetiühendus või televisioon).</p>
Millised on need ebakorrektsed terminid/laused, millest tehnik kohe aru saab?	<p>„WiFi-ga ma ühendust saan, seal mul näitab (paus) ühesõnaga arvutil.“</p> <p>Tehnik taipas klienti, et tal on sülearvutis sisse lülitatud WiFi võimalus (korpusel eraldi nupp), kuid pole Internetiga-ühendust.</p> <p>Tehnik mõistis, ka uuritava poolt veeritud kokku kuidagi moodi inglise keelsetest sõnadest, mida nähti arvuti ekraanil. See aitas tehnikul aru saada, mis toimub ja kus klient asub kompuutris.</p>
Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?	-
<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	<p>Uuritav alati ei reageerinud küsimustele, mida tehnik esitas, vastas midagi muud. Näiteks päriti, kas digiboks on ka uus muretsetud. Eakas vastust andma, et digiboks on välja lülitatud ning edasi hakati jutlema elektrivoolu kaitsmetest.</p> <p>Klient sageli ei kuulnud ka mida tehnik ütles, küsis ( „ma ei kuule“, „ma ei saanud aru“, „harilik või väike?“).</p>

<p>Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?</p>	<p>Tehnik oli väga kannatlik ning proovis erinevaid võimalusi, et jõuda lahenduseni (kirjeldab pildikesi, märke ning värve, mida uuritaval võiks silma hakata arvutiekraanil või ruuteri all, hääldas selgelt ja aeglaselt inglise keelseid sõnu).</p>
<p><b>Emotsioonid ja motivatsioon</b></p>	
<p>Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?</p>	<p>Kliendi hääl oli positiivne ning räägiti aktiivselt kaasa tehnikuga. Salvestise lõpus oli kuulda kliendi hääles tänulikkust.</p>
<p>Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?</p>	<p>Jah, klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises: ronis laua all ruuteri järgi, esitas küsimusi („<i>see mis on Thomson on ruuter? Ja teine mis seal teleri juures on ...?</i>“), kirjeldas olukorda („<i>neljandas pesas halli värvi juhe</i>“), ei kartnud veerida kokku inglise keelseid sõnu, kuigi keelt ei vallatud.</p>
<p>Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?</p>	<p>Uuritav lülitas oma initsiatiivil ruuteri välja elektrivoolust, mida tehnik ei palunud ega soovinud tegelikkuses teha.</p>
<p>Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?</p>	<p>Tehniku soov oli, et eakas leiaks õige WiFi koodi ruuteri all ning sisestaks selle sülearvutisse. Klient tajus, et tehniku poolt nõuanded on asjakohased probleemi lahendamisel ning seepärast oli eakas aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises.</p>
<p><b>Tehnoloogia</b></p>	
<p>Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.? Mille kasutamises oli klient aga oskuslik? (Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart...))</p>	<p>Helistaja ei teadnud milline seade on digiboks ja milline on ruuter. Seda tunnistati kõnes: „<i>Mul on need asjad natukene sassis</i>“. Eakas ei osanud märgata ka põlevaid lambikesi ruuteril, mida tehnik palus vaadata üle. Lülitas hoopis ruuter välja elektrivoolust, mida tehnik ei soovinud ega palunud teha.</p>

	<p>Pool kõnet klient otsis ruuteri all WiFi parooli (umbes 9 minutit) ning teine pool kõnest otsis kompuutris kuhu sisestada WiFi parool. Esimese korraga ei õnnestunud ka sisestada õigesti WiFi turvakoodi, et võrguga ühendust saada.</p> <p>Klient oskas vastata millises ruuteri pesas asub digiboks ning öelda, mis operatsioonisüsteem on sülearvutil (Windows Vista).</p>
<b>Majanduslik barjäär</b>	
<p>Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?</p>	-
<p>Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid? (võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)</p>	-
<b>Üldine hinnang</b>	
<p>Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).</p>	
<p>Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?</p>	<p>Kuigi probleemi lahendamisel kulus tajutavalt aega, olid mõlemad pooled rahulikud ja kannatlikud.</p>

## Lisa 8. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (M/E/2011)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Mees/1946
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta (Elioni poolt)	2011
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	5-7 pöördumist aastas.
Pöördumiste üldpõhjused	Kliendi probleemid on seotud peamiselt arvuti või Internetiga: arvuti operatsioonsüsteemi, Internetiühendusega jne. Helistajal pole tihtipeale Internetiühendust, Elioni ' tasuline nõustamist ei soovita. Klient saab mujalt abi.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	15.07.11
Kõne pikkus	9 minutid ja 14 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Mul kadus Internetiühendus ära, kas saate mind aidata?“</i>
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„Ei saa ühendust, session on, port roheline, tuttav tuleb koju ja kontrollib“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Pole Internetiühendust.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>Arvuti riistvara või tarkvara probleem. Kliendi poolne probleem.</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>Arvuti süsteemi vähene tundmine.</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Tehnik soovitas külla kutsuda keegi, kes aitaks klienti Internetiühenduse probleemi lahendada. Elioni poolt oli signaal olemas.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>Klient nimetas ruuterit kastiks või valgeks kastiks.</p>
<p>Millistest kliendi terminitest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>-</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>Valge kast (ruuter).</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>Reset (kuid selle sõna tähendust tundub kasutaja ei teadnud, ühistas seda restardiga e. taaskäivitamisega).</p>



<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Klient ei saanud aru, mida tegema peab, kuna tehnik kasutas selliseid termineid nagu: Windows operatsioonisüsteem (Windows XP, Windows 7, Windows Vista), <i>Start menu</i> , <i>Control Panel</i> .
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Tehnik proovis korrata küsimusi, tõlkis sõnu eesti keelde ( <i>Control Panel</i> e. juht paneel), juhendas kuhu uuritav peaks vaatama, et <i>Start menu</i> nuppu ekraanil või ruuterit leida.
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Kliendil oli kogu kõne vältel kuulda hääles ebakindlust, kuna ei saadud aru, mida tehnik küsis või palus teha. Kordas palju selliseid lauseid nagu: „ <i>ma ei saa aru</i> “, „ <i>kust ma vaatan</i> “, „ <i>ma ei tunne seda värki üldse</i> “.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Klient oli aktiivne kaasamõtleja, kuigi tihti ei saanud aru, mida temast tahetakse. Küsis täiendavaid küsimusi, otsis ruuterit.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	-
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Tehnik soovis, et klient vaataks üle Internetiühenduse oma arvutis ( <i>Contral Paneli</i> -s), kuid eakas ei mõistnud kuhu minna. Vaatas veebilehte selle asemel. Kliendi soov oli saada Internetiühendust.

## Tehnoloogia

Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.?

Mille kasutamises oli klient aga oskuslik ?

(Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))

Klient ei tundud oma arvuti operatsiooni süsteemi. Ei teadnud, kus asub *Start menu* nupp, *Contral Panel*.

Otsis tükk aega ruuterit, et võtta korraks voolu võrgust välja. Klient algul arvas et ruute on arvuti kast.

Klient oskas öelda, kas Internetiühendus on kaabliga või WifFi-ga.

## Majanduslik barjäär

Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?

-

Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid?

(võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)

-

## Üldine hinnang

Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).

-

Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?

Vestluses oli tunda pinget. Tehnikul oli keeruline selgitada ja juhendada eakat. Salvestise lõpus oli aimata tehniku nõutud häält.

## Lisa 9. Kõnedesalvestuse hindamiseleht (N/E/2007)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Naine/1941
Suhtluskeel	Vene keel.
Interneti kasutamise algusaasta	2007 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	Klient ei pöördu andmebaasi põhjal palju tehnilise toe poole, aastas 1-3 korda. Salvestises uuritav väitis aga, et peab tihti pöörduma Elionisse.
Pöördumiste üldpõhjused	Pole Internetiühendust.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	3.04.2010
Kõne pikkus	3minutid ja 36 sekundit
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	„Meil ei tööta jälle Internet !“
Kas see oli ka tegelik probleem?	Jah.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	„Internet ei toimi. Kõne ajal taastus.“
Mitme probleemiga klient pöördus	2 Klient pöördus probleemiga, et Internet ei toimi, kuid kõne käigus selgus, et ka digitelevision ei toimi ka.
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	Interneti puudumine.
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	-
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	-
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	Internetühendus taastus ise kõne ajal.
<b>Keel/Väljendid</b>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	-
<p>Millistest kliendi terminitest/lausetest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	-
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid/laused, millest tehnik kohe aru saab?</p>	„Tõmbasime kõik välja aga miski ei toimi“
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	-

<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Uuritaval oli raske aru saada tehnikust, kuna tehnik rääkis vene keeles viletsalt.
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Tehnik pidi mitu korda üle küsima, peegeldama („Kelle nimel teenus?“, „Mis aadressil teenus?“, „Mis on teie lauatelefoni number?“ ...). Ka eakas pidi üle täpsustama, et aru saada, mida tehnik soovib: „Kuidas Te ütlesite?“, „Mida, mida?“, „Lauatelefoni number!?“
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Vaatamata sellele, et uuritav väitis sagedasele pöördumisele Elioni tehnilise toe poolele, oli eakas rahulik ja viisakas. Salvestises oli ka tunda uuritava hääles üllatust ja ebakindlust kohati.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Klient ei olnud aktiivne kaasamõtlev. Rääkis teise inimesega ning tehnik pidi kordama oma lauseid.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	-
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Tehniku ootus oli aru saada, mis aadressil asub kliendi teenus või kelle nimel. Nende andmete abil on võimalik tehnikul tuvastada viga ja abistada klienti. Kahjuks andis klient firma lauatelefoni numbri, kus ei olnud registreeritud Interneti teenust.
<b>Tehnoloogia</b>	
Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.?	Uuritav enne helistamist olevat kellegagi koos seadmetest juhtmed välja võtnud ja tagasi sisse pandud nagu ükskord teda õpetati. Kahjuks selline

<p>Mille kasutamises oli klient aga oskuslik ? (Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))</p>	<p>tegevus ei toonud lahendust mure.</p>
<p><b>Majanduslik barjäär</b></p>	
<p>Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?</p>	<p>-</p>
<p>Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid? (võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)</p>	<p>-</p>
<p><b>Üldine hinnang</b></p>	
<p>Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamise seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).</p>	<p>Eakas rääkis kõrval olijale, kuidas ta on väsinud kuulamast Elioni ootamise muusikast.</p>
<p>Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?</p>	<p>Uuritava ja tehniku vahel vestlus oli suhtlus keele tõttu raskendatud. Mõlemad pooled pidid sageli üle täpsustama ja üle küsima.</p>

## Lisa 10. Sõltumatu eksperdi kõnesalvestuse hindamisleht (M/E/2007)

<b>Kliendiandmebaas</b>	
Sugu /sünniaasta	Mees/1946
Suhtluskeel	Eesti keel
Interneti kasutamise algusaasta	2007 a.
Tehnilise toe poole pöördumiste sagedus	5 korda teenuse kasutamise aja jooksul Elionis (02.2011 – 4.2012)
Pöördumiste üldpõhjused	Probleemid Internetiga: seadme restart; põhjus teadmata – Elioni poolt korras; viimasel kahel korral probleem kliendi arvutis/võrgus.
<b>Kõnesalvestuse analüüs</b>	
Kõne salvestamise kuupäev	15.07.2011
Kõne pikkus	9 min ja 13 sek
<b>Pöördumise probleem</b>	
Kuidas klient sõnastas probleemi?	<i>„Mul kadus Internetiühendus ära, kas saate mind aidata“</i>
Kas see oli ka tegelik probleem?	Kliendi vaatest jah, Elioni vaatest oli tegelikult Internetiühendus olemas, probleemid olid kliendi arvutiga.
Tehniku sõnastus probleemi kohta, mis on sisestatud andmebaasi	<i>„ei saa ühendust, session on, port roheline, tuttav tuleb koju ja kontrollib“</i>
Mitme probleemiga klient pöördus	1
Probleemitüübid kliendi poolt vaadates	-
Kas tehnik mõistis klienti koheselt peale probleemi esitamist?	Jah.

<p>Kuidas liigitate probleemi (nt: riistvara, tarkvara, e-teenused, Elioni seadmed, juhtmed) (probleemitüübid Elioni poolt vaadates)</p> <p>Kas probleem oli Elioni või kliendi poolne?</p>	<p>Probleem tundus olevat kliendi võrgus/arvutis ehk kliendi poolne. Elioni poolt vaadates kliendi ebakompetentsus.</p>
<p>Mis oli kliendi poolse probleemi/probleemide tekkepõhjused ? (ei tohi oletada neid, need peavad ilmema kõnest. Võimalik, et iga probleemi põhjus kõnest välja ei tule) ?</p>	<p>Millest täpselt probleem tekkis jäi teadmata, küll aga on kõnes kuulda/aru saada (ja ka klient tunnistab seda kõnes) kliendi vähene teadlikkus, see on nõrk. Tundub et klient kasutab Internetti, kuid sellega ka kõik piirdub. Arvuti teemalisi asju ajab kliendi poeg.</p>
<p>Kuidas probleem lahendati?</p> <p>Kas klient jäi lahendusega rahule?</p>	<p>Antud kõne puhul jäi kliendi pöördumine lahenduseta ehk klient peab enda murega ise tegelema ja lahenduse leidma tuttava kaasabil.</p>
<p><b>Keel/Väljendid</b></p>	
<p>Milliseid termineid/lauseid klient kasutas, mis ei ole teoreetiliselt korrektsed?</p>	<p>Ruuteri asemel „kast“.</p>
<p>Millistest kliendi terminitest/lausetest ei saa tehnik aru ja ta peab täpsustavaid küsimusi küsima?</p>	<p>Konsultant saab kliendi terminitest aru.</p>
<p>Millised on need ebakorrektsed terminid/laused, millest tehnik kohe aru saab?</p>	<p>Ebakorrektsed termineid klient ei kasutanud, ainult ruuteri kohta ütles „kast“, millest konsultant ka aru sai.</p>
<p>Milliseid võõrkeelseid sõnu ja tehnoloogia termineid oskas kasutada klient korrektselt?</p>	<p>„Reset“ ja „restart“, kuid kaldun arvama et klient ei tea tegelikult mida need tegelikult täpsemalt tähendavad.</p>



<b>Dialoog</b>	
Millised olid dialoogis probleemi/arusaamatuse tekkimise põhjused (nt: klient ei kuule; klient ei kuula; klient ei saa aru, mis talle räägitakse/küsitakse; ei usu)?	Klient ei saa aru mis talle räägitakse, kuna ei tunne seadmeid/arvutit. Arusaamatuse põhjuseks oli kliendi vähene teadlikkus ning sellega kaasnev ebamugavustunne/abitus.
Kuidas need lahendatakse (nt: kordamine, argumenteerimine, selgitamine teiste sõnadega jm)?	Konsultant püüab kliendile selgitada seadmeid lihtsamate sõnadega, kuid oleks saanud selgitada rohkem – mis on ruuter, kus ja kuidas see on ühendatud, kuidas saab teha restarti (kas ja mis vahe on resetil), millisele seadmele klient peab täpselt restarti tegema jne.
<b>Emotsioonid ja motivatsioon</b>	
Kuidas iseloomustate kliendi häält ja kõne tempot kõne alguses ja kõne lõpus?	Kõne alguses oli klient rahulik ja palus abi (hääletoon nõutu, isegi alandlik pisut). Kõne tempo pigem aeglane, kui kiire. Kõne keskel tempo tõusis, oli tunda ka ärritust. Kõne lõpus, kui konsultant selgitas et meie poolt on Internetiühendus olemas ning probleem on kliendi arvutis, siis tempo taas aeglustus. Seda ilmselt mitte rahulolu pärast, vaid pigem seetõttu, et klient sai teada kus viga on ning mida teeb edasi.
Kas klient oli aktiivne kaasamõtlemisses ja tegutsemises? Kuidas see väljendus?	Jah, klient oli aktiivne nii kaasamõtlemisses kui ka tegutsemises, vastates konsultandi küsimustele, küsides ise küsimusi ning teavitades konsultanti mida ta teeb.
Kas klient pakkus ise välja lahendusi ja kas need olid ka asjakohased?	Klient peale restardi ei osanud ise muid lahendusi pakkuda (restardi oli ta enne pöördumist ise ka juba teinud).
Milline oli kliendi ja tehniku ootus, et asi jõuaks lahenduseni? Mida üldse kumbki pool lahenduseks peab?	Minu arvamus on hinnanguline, kuid arvan et kliendi ootus oli see, et konsultant leiab kõne käigus lahenduse, juhendades klienti vajalikes tegevustes. Konsultandi ootus oli ilmselt see, et klient oleks

	antud teemas teadlikum ning oskaks tegutseda vastavalt konsultandi poolt antud juhenditele – see aga ei õnnestunud kliendi väheste teadmiste ja oskuste tõttu.
<b>Tehnoloogia</b>	
Millised probleemid tekkisid kliendil kõne käigus tehnoloogiaga, juhtmetega jm.? Mille kasutamises oli klient aga oskuslik? (Arvuti, Internetiühenduse riistvara, tarkvara, lisatarvikud (ID kaart ...))	Põhiprobleem tekkis ruuteri ja arvuti kasutamisega. Kui konsultant palun kliendil proovida korraks veel Internetti minna, küsib klient „kuidas ma seda teen“; küsimusele mis Windows kliendil on, ei oska klient vastata; „Start menüü“ – mis see on, kus see on?
<b>Majanduslik barjäär</b>	
Kas tehnik pakkus lahenduseks midagi, mis tooks kliendile kaasa kulusid (tasuline nõustamine, riistvara ost). Kui suuri kulusid hinnanguliselt?	Konsultant ei pakkunud kliendile tasuta lahendust, täpsustas kas kliendil on selles osas kompetentsem tuttav kes teda aidata saab.
Milline oli kliendi reaktsioon lahendusele, mis tooks kaas lisakulusid? (võimaluse korral kliendi tsitaat välja tuua)	Kuna pakkumist ei olnud, ei saa hinnata ka reaktsiooni.
<b>Üldine hinnang</b>	
Kas kõnes on ka sellist sisu, mis ei ole konkreetse probleemi ja selle lahendamisega seotud (nt: eakas räägib oma sugulastest või eelmistest probleemidest).	Ei ole, klient kommenteerib põhjenduseks vaid seda, et ei tea asjast midagi.

<p>Kuidas sujus kõne üldiselt kliendi ja tehniku vahel?</p>	<p>Kõne algus oli kena, kõne keskel oli kuulda konsultandi poolset negatiivset emotsiooni (närvilisust), kuna klient ei saanud täpselt aru mida ta peab tegema, kuhu midagi sisestama, kus ja mis on ruuter jne. Ka kliendi hääletoonis ja sõnades oli tunda närvilisust, kuna klient oli lahenduse leidmisega hädas. Selles kõnes oleks võinud konsultant olla kliendikesksem ja teha kliendile olulisemad ja lihtsamad asjad lihtsas keeles selgeks – seda ei olnud. Kõne üldmulje pigem nõrk.</p>
---	--