

Tartu Ülikool
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

Merle Merila

**Iseteenindustehnoloogiate kasutamise kogemused ja
motivatsioon noorte kasutajate näitel**

Bakalaureusetöö (6 EAP)

Juhendaja: Pille Pruulmann-Vengerfeldt, PhD

Tartu 2012

Sisukord

Sissejuhatus	2
1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD	4
1.1. Mõistete definitsioonid	4
1.1.1. Iseteenindustehnoloogia (<i>self-service technology</i>)	4
1.1.2. E-teenuste kaasloome (<i>co-creation</i>)	5
1.1.3. Iseteeninduskogemus (<i>self-service experience</i>)	5
1.1.4. Tehnoloogiline valmidus (<i>technology readiness</i>)	5
1.2. Tehnoloogilise valmidusega seotud rahulolematust	6
1.2.1. Tehnoloogiline valmidus kui iseteenindustehnoloogia kasutamise eeltingimus	6
1.2.2. Interaktsioon ettevõtte ja tarbija vahel iseteeninduskeskkonnas	9
1.2.3. Iseteenindusega kaasnevad võimalikud probleemid	10
1.3. Motivatsioon iseteenindustehnoloogia kasutamiseks	12
1.4. Tarbijate roll teenuste kasutamisel ja kaasloome	14
2. Uurimisküsimused, meetod ja valim	16
2.1. Uurimisküsimused	16
2.2. Meetod	17
2.3. Valim	18
3. TULEMUSTE ANALÜÜS	20
3.1. Kasutajate kogemused ja probleemid	20
3.2. Iseteeninduse kasutamise motivatsioon	25
3.3. Kasutajate hinnang oma rollile e-teenuste kasutamisel ja kaasloome küsimus	26
4. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON	30
4.1. Iseteenindustehnoloogia kasutamise põhjused ja teenusekogemuse muutus	30
4.2. Kasutajate hinnang oma rollile ja vastutuse probleem	34
4.3. Meetodikriitika ja edasised uurimused	35
KOKKUVÕTE	37
Summary	39
Kasutatud kirjandus	41
LISAD	43
Lisa1, Intervjuu kava	43
Lisa 2, Intervjuude transkriptsioonid	45

Sissejuhatus

Matthew Meuter ja kolleegid leiavad, et tehnoloogia muudab seda, kuidas teenuseid kavandatakse, arendatakse ja edastatakse. Kõige tuntavamad muutused on toimunud teenusesfääris, mis on seni põhinenud lähedasel ja personaalsel kontaktil ettevõtte ja tarbija vahel (Meuter *et al* 2005). Bitner *et al* (2002) lisavad, et tarbijad on hakanud aina rohkem endale ise teenuseid pakkuma ning seetõttu on suurenenud tarbija roll teenuste kasutamisel. Taoliste muutuste juures mängib rolli kindlasti infoühiskonna mõju, sest just interneti laialdane levik ja sellega kaasnev kasutajate tehnoloogiliste oskuste täienemine ning pidev areng soosivad iseteenindustehnoloogiate kasutamist. Erinevad teenused on kasutajate jaoks muutunud kättesaadavamaks ning seetõttu on muutunud arusaamine teenuseprotsessist. Teema valikul olen lähtunud ennekõike vajadusest uurida iseteenindustehnoloogiaid kui aina enam ettevõtete seas levivaid nähtusi, mis kujundavad ümber nii tarbija senise rolli kui ka teenusekogemuse enda. Seetõttu on oluline uurida just seda, kuidas neid uusi e-teenuseid vastu võetakse.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada, millised on Eesti kasutajate senised kogemused ja motivatsioon iseteenindustehnoloogiate kasutamisel ning kuidas nad tunnetavad seejuures oma rolli. Töö on loogiline jätk autori seminaritööle (Merila 2012), mille eesmärk oli välja kujundada teoreetiline raamistik uurimaks iseteenindustehnoloogiate kasutamise praktikaid ning bakalaureusetöö teoreetiline osa on ühtlasi kokkuvõtte seminaritööst.

Viimasel ajal on Eesti ettevõtete seas (Elion, EMT, Eesti Post jne) hakanud levima iseteenindustehnoloogiate laialdane kasutuselevõtt, kuid eelnevat arvesse võttes kaasneb sellega paratamatult kasutajatele kanduv uus roll. Välismaised uurijad on pööranud tähelepanu iseteenindustehnoloogiate kasutajate muutuvale rollile, küll aga puuduvad sarnased uurimused Eesti kontekstis. Käesoleva bakalaureusetöö üks ülesanne oleks ühtlasi anda omapoolne panus selle lünga täitmiseks.

Töö teoreetiline raamistik põhineb iseteenindustehnoloogiate küsimusega tegelenud uurijate töödel. Peamiste autoritena käsitlen Matthew Meuter *et al* (2005, 2000) uurimusi kasutajate motivatsiooni kohta, tehnoloogilise valmiduse lähtekohana kasutan Parasuramani (2000) ja Bitner *et al* (2002) teoreetilisi aluseid ning kaasloome probleemi selgitamiseks võtan vaatluse

alla Collier & Sherrelli (2010) tööd. Töö eesmärgi täitmiseks on lisaks teoreetilistele allikatele läbi viidud kvalitatiivne uurimus – intervjuu kümne noore kasutajaga. Seoses töö eesmärgiga on ülesandeks seatud nende noorte näitel uurida seda, kuidas iseteenindustehnoloogiad on muutnud kasutaja jaoks teenusekogemust võrreldes interpersonaalse teenusepakkumisega. Sellest lähtuvalt tulebki vaatluse alla just kasutaja rolli küsimus ja tema hinnang iseteenindustehnoloogiate kasutamisele.

Bakalaureusetöö on eesmärgist lähtuvalt jaotatud neljaks peatükiks. Esimeses peatükis annan ülevaate probleemi senisest uuritusest ja esitan iseteenindustehnoloogiate uurimise teoreetilise tausta. Teises peatükis tutvustan valimit ja töös kasutatud meetodit. Kolmas peatükk keskendub tulemuste analüüsile ja suhestamisele teoreetilise taustaga. Neljas ja ühtlasi viimane peatükk koosneb diskussioonist ja järeldustest.

Täna oma juhendajat Pille Pruulmann-Vengerfeldti ning kõiki intervjuudes osalejaid.

1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Käesolevas peatükis annan ülevaate iseteeninduskeskkondade uurimisega seotud olulistest mõistetest ja teoreetilistest lähtekohtadest, mis on aluseks bakalaureusetöö empiirilises osas tehtavas analüüsis. Peatükk jaguneb uurimisküsimustest lähtuvalt kolmeks alapeatükiks. Esimesena antakse ülevaade inimeste valmidusest iseteenindustehnoloogiaid kasutada ning sellega kaasnevatest võimalikest riskidest. Teises alapeatükis tuleb vaatluse alla motivatsioon ja iseteenindustehnoloogiatega kasutamise põhjused. Kolmandana käsitletakse inimeste rolli ja vastutuse küsimust.

1.1. Mõistete definitsioonid

Järgnevalt annan ülevaate antud töö seisukohast olulistele mõistetele: iseteenindustehnoloogia, kaasloome, iseteeninduskogemus ja tehnoloogiavalmidus.

1.1.1. Iseteenindustehnoloogia (*self-service technology*)

Erinevad käesolevas töös käsitletavad autorid on ühtsel seisukohal iseteenindustehnoloogia mõiste suhtes ning iseteenindustehnoloogia defineerimisel toetutakse sageli just Meuteri ja kolleegide definitsioonile iseteenindustehnoloogiast. Nad kirjutavad, et iseteenindustehnoloogia kujutab endast tehnoloogilisi lahendusi, mida inimesed kasutavad iseseisvalt endale teenuste loomiseks ilma ettevõtte töötajate poolse sekkumiseta. Iseteenindustehnoloogiatega on näiteks sularahaautomaadid ja internetipangad (Meuter *et al* 2000). Beatson ja uurijad (2006) kirjutavad, et iseteenindustehnoloogia korral teenindavad inimesed ennast ise, kasutades selleks tehnoloogilist liidest.

Pratibha Dabholkar eristab omalt poolt kahte tüüpi iseteenindustehnoloogiaid: kohapealsed (*on-site*) ja väljas pool olevad (*off-site*). Kohapealsed iseteenindustehnoloogiad on näiteks

puutetundlikud ekraanid avalikes teeninduskohtades, skaneerimisaparaadid raamatukogudes ja toidukauplustes. Väljas pool olevad iseteenindustehnoloogiad on internetipangad, internetipoed jms (Dabholkar 1994, viidatud Dabholkar & Bagozzi 2002 järgi). Bakalaureusetöös keskendun just väljas pool olevatele iseteenindustehnoloogiatele ehk nendele, mis on seotud interneti kasutamisega. Interneti keskkonnas ehk väljas pool olevad iseteenindustehnoloogiad on Eesti kontekstis üldiselt kasutusel ka e-teenuste nime all, seetõttu kasutan neid mõisteid paralleelselt.

1.1.2. E-teenuste kaasloome (*co-creation*)

Neela Bendapudi ja Robert Leone (2003) järgi eeldab kaasloome tarbijate seniste käitumishoiakute ümberhindamist, iseteenindustehnoloogiat kasutades muutuvad inimesed teenuse kaasloojateks ning ühtlasi vastutavad osaliselt oma rahulolu ja lõpptulemuse eest. Meuter ja kolleegid (2005) leiavad samuti, et uute iseteenindustehnoloogiate kasutamine eeldab inimestelt uut käitumist ja teenuse kaasloomist. Kaasloome kui iseteenindustehnoloogiatega kaasneb nähtus tuleb vaatluse alla teoreetilise peatüki kolmandas alapeatükis.

1.1.3. Iseteeninduskogemus (*self-service experience*)

Iseteeninduskogemust võib tõlgendada kui kliendikogemust, mil kasutaja tarbib teenust samal moel nagu ta teeks seda näiteks interpersonaalse teeninduse vahendusel. Sisuline erinevus seisneb aga selles, et tarbija peab endale ise teenust osutama. Andrus Kotri (2011: 341) on oma doktoritöös uurinud põhjalikult kliendikogemust ning defineerib selle mõiste järgnevalt: „kliendikogemus on kliendi subjektiivne ja mitmedimensiooniline organismiline vastus kõigile otsestele ja kaudsetele interaktsioonidele organisatsiooni ja tema poolt pakutavaga, mis akumulereerub kogu tarbimistsükli vältel.“

1.1.4. Tehnoloogiline valmidus (*technology readiness*)

Iseteenindustehnoloogiad eeldavadki seejuures teatud oskuseid, mistõttu on oluline ka defineerida tehnoloogilise valmiduse mõiste. Parasuraman (2000) defineerib tehnoloogilise

valmiduse kui inimeste valmisoleku tehnoloogia omaks võtta ja seda erinevate eesmärkide täitmiseks nii kodus kui tööl kasutada.

1.2. Tehnoloogilise valmidusega seotud rahulolematust

Seminaritöös (Merila 2012) andsin ma ülevaate tehnoloogilisest valmidusest, käesolevas töös keskendun sellega kaasnevale rahulolematust ja ebakindlust põhjustavatele teguritele.

1.2.1. Tehnoloogiline valmidus kui iseteenindustehnoloogia kasutamise eeltingimus

Viimastel aastatel on Eesti ettevõtted hakanud rohkem rakendama interneti iseteeninduskeskkondi. Lisaks avalikele e-teenustele, nagu e-Riik (eesti.ee), on mitmed eraettevõtted, nagu Elion (eKodu) ja EMT laiendanud ja täiustanud oma iseteeninduskeskkonna võimalusi ja funktsioone. Samas võib tekkida probleeme nende uute keskkondade esmakordsel kasutamisel ning inimene ei pruugi koheselt iseteeninduskeskkonna eelistest aru saada. Meuter *et al* (2005) kirjutavad, et ettevõtte jaoks ongi kõige keerulisem tekitada inimeses huvi ning panna ta iseteenindustehnoloogiat esimest korda kasutama. Seega kujuneb inimese tehnoloogiline valmidus iseteenindustehnoloogiate kasutamisel üsna määravaks teguriks. Parasuraman (Parasuraman 2000: 316-317, Lam *et al* 2008: 20-21) eristab omalt poolt nelja tehnoloogilise valmiduse dimensiooni, mis on suures osas seotud just inimeste hoiakute ja iseloomujoontega:

- 1) innovaatus ehk kalduvus olla tehnoloogia asjatundja ja juht,
- 2) optimism ehk positiivne suhtumine tehnoloogiasse,
- 3) ebamugavus ehk olukord, mil tehnoloogia on arusaamatu,
- 4) ebakindlus ehk usaldamatus tehnoloogia vastu.

Neid dimensioone on uuesti rakendatud ka Shun Yin Lami ja kolleegide hilisemas töös, mis keskendub just innovaatusle kui peamisele tehnoloogiavalmidust mõjutavale tegurile. Innovaatus mõjutab positiivselt tehnoloogia vastuvõtuks kuluvat aega. Uurijad toovad välja isiksuslikud omadused, mis tehnoloogiavalmidust mõjutavad: iseloomujooned (nt innovaatus ja usk iseendasse), demograafilised omadused (vanus, sugu, haridus ja sissetulek). Samuti

kujunevad oluliseks ka varasemad või sarnased tehnoloogia kasutamise kogemused (Lam *et al* 2008). Seega võib eeldada, et nooremad inimesed kalduvad rohkem innovaativsuse poole ja vanemad on tehnoloogia suhtes ebakindlamad. Kuna töö empiirilises osas vaatlen just noorte inimeste kogemusi (vanuses 20-30), siis ilmselt mõjutab nende hinnanguid tehnoloogiale ka nende suurem kokkupuude tehnoloogiaga.

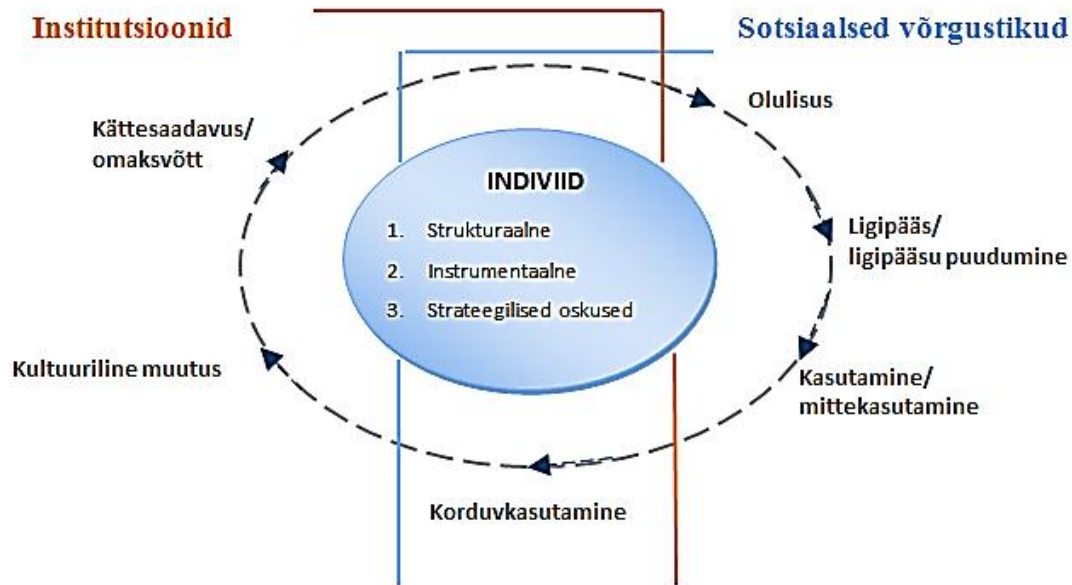
Lisaks vanusele ja isiksuslikele omadustele kujunevad määravaks just need tegurid, mis jäävad esmakordse proovimise ja teenuse korduvkasutamise vahele. Bitner *et al* eristavad kuute vastuvõtu ja valmisoleku staadiumi, mis kirjeldavad inimese jõudmist iseteenindustehnoloogia korduva ja lojaalse kasutamiseni:

- 1) inimeste teadlikkus iseteenindustehnoloogia olemasolust,
- 2) info kogumine,
- 3) hinnang,
- 4) proovimine,
- 5) uuesti proovimine,
- 6) lojaalsus.

Seejuures rõhutavad nad veel inimese oskusi, teadlikkust oma rollist ning motivatsiooni (Bitner *et al* 2002). Esmakordne proovimine kujuneb seega määravaks, sest sellele esimesele kogemusele antavad hinnangud mõjutavad korduvkasutamist.

Bitner ja kolleegid on need etapid esitanud lineaarse mudelina, kuid Pille Pruulmann-Vengerfeldt ja Tarmo Kalvet toovad välja hoopis ringikujulise tehnoloogiate kasutuselevõtu mudeli. Nad kirjutavad, et tehnoloogia omistamine toimub institutsionaalses ja sotsiaalses kontekstis. Joonisel (vt joonis 1) on indiviid kujutatud keskse tegelasena, kellel peab tehnoloogia vastuvõtuks olema kolme sorti oskusi:

- struktuuralsed oskused ehk võime sisust aru saada,
- instrumentaalsed oskused ehk võime tehnoloogiat kasutada,
- strateegilised oskused ehk võime saada aru tehnoloogia tähtsusest ning rollist (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008).



Joonis 1. Tehnoloogia omistamise etapid (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008)

See mudel on rohkem kooskõlas iseteenindustehnoloogiate omaksvõtiga, sest võtab arvesse ka väliskeskkonnast ja indiviidist endast tingitud tegurid, nagu ligipääs ja kultuuriline muutus. Just ligipääsu võib pidada üheks oluliseks iseteenindustehnoloogiate kasutamise teguriks, sest ennekõike on kasutaja jaoks vajalik interneti olemasolu. Jooniselt võib näha, et tehnoloogia uuesti proovimisel ja korduvkasutamisel mängivad olulist rolli just tehnoloogia kättesaadavus ning inimese enda võimed ning oskused (struktuuralne). Iseenesest mõista ei ole inimene motiveeritud tehnoloogiat kasutama, kui tal puuduvad vajalikud oskused, vahendid ja õpetus, kuidas toimida. Samas ligipääs viib edasi järgmisele tasandile – kasutamisele, mis omakorda võib positiivse hinnangu korral viia uuesti kasutamisele. Selle protsessi käigus hindab inimene teatud määral oma senised hoiakud ümber, toimub kultuuriline muutus, millest võib välja kujuneda lojaalsus ja tehnoloogia omaksvõtt (Merila 2012).

Iseteenindustehnoloogiate kasutamine-mittekasutamine on Meuteri ja kolleegide (2000) põhjal tugevasti mõjutatud oskustest ja võimetest, mis inimesel seoses tehnoloogiaga on. Need omakorda mõjutavad ka tehnoloogilist valmidust ning korduvkasutamist. Chih-Hao Chang (2011) on hiljuti kasutanud Meuteri ja kolleegide uurimusi ning järeldab, et just tehnoloogiaärevus, vajadus interaktsiooniks ettevõtte töötajaga ning riskid on need, mis mõjutavad kõige enam inimese otsust iseteenindustehnoloogiat kasutada. Vajadus

interaktsiooniks ettevõtte töötajaga võib omakorda kujutada erinevaid probleeme. Järgnevalt vaatlengi tehnoloogilist valmidust seoses interaktsiooni vajadusega.

1.2.2. Interaktsioon ettevõtte ja tarbija vahel iseteeninduskeskkonnas

Meuter ja kolleegid kirjutavad, et suur hulk inimesi on interaktsioonis tehnoloogiaga, mitte niivõrd ettevõtte töötajatega. Iseteenindustehnoloogia eelised ja innovaatilised lahendused muutuvad osaks ettevõtte ja tarbija vahelisel suhtlemisel ning neid tehnoloogial põhinevaid interaktsioone nähakse olulisena just tulevikus pikaajaliste suhete kujundamisel (Meuter *et al* 2000). Seega toimub iseteenindustehnoloogiate vahendusel erinev suhtlemine, samuti on kasutajatel võimalus vastavalt oma soovidele ka kontakti ettevõtte töötajatega vältida. Siinkohal tulebki välja tehnoloogilise valmiduse seotus iseloomuomadustega.

Collier ja Sherrell (2010) järeldavad, et kui inimestel on tehnoloogia suhtes kõrgeenud ärevustase, võib sellel olla negatiivne mõju tehingu kiiruse sooritamisele ja vajadusele tehnoloogia võimalusi avastada. Chang (2011) jõuab oma uurimusega sarnasele järeldusele ning leiab, et kõrge riskitajuga inimesed kalduvad tehnoloogiat vältima ning ei näe tehnoloogia kasutamist lihtsamana. Dabholkar ja Bagozzi (2002) lisavad, et sotsiaalselt ärevad inimesed eelistavad iseteenindustehnoloogiaid, sest need võimaldavad neil vältida rahvarohkeid kohti. Ka Meuter *et al* (2000) järeldavad, et mõned tarbijad otsustavad iseteenindustehnoloogiate kasuks just seetõttu, et iseteenindustehnoloogiaid võimaldavad neil vältida kontakti ettevõtte töötajatega ning mõned vastanutest kaldusid arvama, et suudavad endale ise teenuseid efektiivsemalt osutada, kui ettevõtte töötajad. Samas Dabholkar ja Bagozzi (2002) lisavad, et kõrge suhtlemisvajadusega tarbijad ei eelista väga iseteenindustehnoloogiaid, sest need ei võimalda töötajatega otse suhelda. Taolised erinevused võivad kujutada teatud probleeme, mis kaasnevad just iseteenindustehnoloogiate kasutamisega.

Chang on uurinud inimeste vajadust interaktsiooniks ettevõtte töötajatega ning tema tulemuste kohaselt kujundab võimalus töötajatega suhelda inimestes enamasti positiivseid hoiakuid teenuse kvaliteedi suhtes. Samas tõmbab Chang paralleele Dabholkari uurimusega, mille kohaselt iseteenindustehnoloogiate näitel võib tegemist olla vastupidise olukorraga (Chang 2011). Meuter ja kolleegid (2000) järeldavad, et taoline töötajate vältimine võib tagajärjena kaasa tuua lojaalsuse vähenemise ning tarbijate kergekäelisema liikumise konkurentide poolele. Nichola

Robertson ja Robin Shaw leiavad, et iseteenindustehnoloogiaid kasutavad tarbijad ei saa probleemide ilmnemisel kohe kiiresti abi, sest puudub abistava personali kohalolu. See võib omakorda tekitada erinevaid takistusi. Kui inimene ei teavita ettevõtet oma rahulolematusest, ei pruugi organisatsioon võimalikest probleemidest teadlik olla ning tarbija võib lihtsalt liikuda konkurendi poolele üle. Seetõttu ongi oluline luua inimestele võimalus oma häält edastada (Robertson & Shaw 2005). Meuter ja kolleegid (2000) toovad samuti välja kaebamise vajalikkuse olukorras, mil inimene peab suhtlema tehnoloogiaga, mitte otse ettevõtte töötajatega. Kuna puudub otsene kontakt ettevõttega ja teenust pakutakse endale ise, siis võib ka liikumine konkurentide poolele toimuda kergekäelisemalt. See võib ilmselt juhtuda just negatiivsete kogemuste tagajärjel ning ilmselt oleks riskimaandajaks just töötaja olemasolu või erinevad võimalused ettevõtet probleemidest teavitada.

Reinders *et al* rõhutavad oma uurimuse põhjal samas vajadust anda inimesele valikuvõimalus. Nad uurisid rongipiletite ostmise süsteemi Hollandis ning järeldasid, et kui inimesel on võimalus kasutada ainult iseteenindustehnoloogiat ning puudub alternatiiv, muudab see tema hoiakud tehnoloogia suhtes sageli negatiivseks, sest tekkivatele probleemidele ei saada koheselt lahendust. Uurijad soovivad tehnoloogiaga seonduvate probleemide ilmnemisel anda kasutajale võimalus suhelda ettevõtte töötajatega ning saada neilt abi. Seejuures tuleks siiski motiveerida ja õpetada inimest ise ülesannet sooritama, mitte lasta töötajal seda tema eest ära teha (Reinders *et al* 2008).

Eelnevat arvesse võttes uurin töö empiirilises osas seda, kuidas inimesed ise tunnetavad vajadust kahepoolseks kommunikatsiooniks ning millised on nende kogemused seoses kaebamisega iseteenindustehnoloogiaid kasutades.

1.2.3. Iseteenindusega kaasnevad võimalikud probleemid

Bateson (1985) näeb riskide all just probleeme, mis võivad kaasneda tehingu sooritamise ajal. Yang ja kolleegid leiavad, et ettevõtted peaksid kasutajatele pakkuma selgeid juhiseid ja õpetusi, kuidas iseteenindustehnoloogiat kasutada. See võiks nende hinnangul välja näha etappidena üles ehitatud juhiste näol, samuti võiks inimestel olla võimalus enne õiget tehingut keskkonna kasutamist katsetada. Ühtlasi võiksid välja toodud olla vastused küsimustele, millega tarbija võib kõige enam kokku puutuda. Hästi disainitud koduleht on uurijate hinnangul eduvõtmeks – see

peaks aitama inimestel lahendada probleeme otsekohealt (Yang *et al* 2010). Ka need omadused mõjutavad olulisel määral inimese tehnoloogiavalmidust, sest just iseteeninduskeskkonna välimus kujundab kasutajates esmase soovi tehnoloogiat kasutada või mitte.

Probleemid kaasnevad ka tehingu sooritamise ajal ning need omakorda võivad mõjutada inimese otsust teenust uuesti kasutada. Meuter *et al* toovad välja neli peamist põhjust, mis põhjustasid nende uuringu kohaselt kasutajates rahulolematust:

- 1) tehnoloogia nurjumine,
- 2) tehingu nurjumine,
- 3) iseteeninduskeskkonna disain,
- 4) kasutajast põhjustatud probleem.

Nende uuringu kohaselt kujunes tarbijate jaoks kõige suuremaks probleemiks just tehnoloogia nurjumine. Näiteks ei saanud mõned kasutajad probleemide korral iseteeninduskeskkonda sisse logida ning ilmnisid ka teised tehnilised probleemid, näiteks ei saanud mõni klient tehingu nurjumise tagajärjel oma kaupa kätte, kuigi oli selle eest maksnud ja iseteeninduskeskkonnas reeglitele vastavalt tellinud. Sellised olukorrad võivad olla ärritavad just nende kasutajate jaoks, kes on iseteenindustehnoloogiatest sõltuvuses ning arvestavad nende ööpäevaringse kättesaadavusega (Meuter *et al* 2000: 57-58).

Bitner ja kolleegid toovad samuti peamise rahulolematuse põhjustajana välja tehnoloogia nurjumise. Kuna inimesed hindavad iseteenindustehnoloogiate juures just mugavust ja kerget juurdepääsu, ei ole nendel eelistel tehnoloogia nurjumisel enam tähtsust (Bitner *et al* 2002). Erinevad uurijad (Bitner *et al* 2002, Meuter *et al* 2000) on välja toonud ka kehvalt disainitud iseteeninduskeskkonnad, mis võivad tarbijates segadust tekitada. Meuter ja kolleegid toovad disaini ebaõnnestumise näitena välja kasutaja, kelle jaoks oli arusaamatu, kuidas keskkonnast välja logida. Probleemidena toodi välja ebapiisavaid juhiseid iseteeninduskeskkonnas (Meuter *et al* 2000).

David Glen Mick ja Susan Fournier (1998: 126) eristavad kaheksat tehnoloogilise valmidusega seotud paradoksi:

1. kontroll/kaos,
2. sõltumatus/seotus,
3. uus/ vana,
4. pädevus/ebakompetentsus,

5. efektiivsus/ebaefektiivsus,
6. rahuldab vajadusi/ tekitab vajadusi,
7. ühendamine/ isoleerimine,
8. kaasamine/ välja jätmine.

Seega võib iseteenindustehnoloogiate kasutamine kaasa tuua nii positiivseid kui negatiivseid tagajärgi. See võib vajadusi rahuldada, ent ka neid juurde tekitada. Samuti võib eeldatud kontrollitunne kaasa tuua hoopis kaose. Eelpool välja toodud paradoksile on viidanud ka Parasuraman oma hilisemas töös ning ta leiab, et kuigi negatiivsed ja positiivsed võivad koos esineda, võib nende esinemine siiski indiviidide vahel erineda (Parasuraman 2000). Need paradoksid on seotud just motivatsiooniga iseteenindustehnoloogiaid kasutada.

Bitner ja kolleegid (2002) järeldavad oma uurimuse põhjal, et inimeste rahulolu iseteenindustehnoloogiatega sõltubki enamasti kolmest asjaolust: iseteenindustehnoloogia usaldusväärsus ning probleemideta töötamine, eelised interpersonaalse teenusepakkumise ees ja tagajärjed iseteenindustehnoloogia ebaõnnestumise korral.

1.3. Motivatsioon iseteenindustehnoloogia kasutamiseks

Bitner ja kolleegid leiavad, et inimesed ei ole motiveeritud iseteenindustehnoloogiat proovima, kui nad ei näe selles mingit kasutegurit. Iseteenindustehnoloogia peab andma mingi eelise, näiteks aja säästmine, kontrollitunne, soodsam teenus või mõni teine eelis (Bitner *et al* 2002). Iseteenindustehnoloogiate eeliseks võivad olla erinevad tegurid. Bateson (1985) toob oma uurimuse põhjal välja seitse peamist dimensiooni, millest lähtuvalt võiks inimeste valikute põhjuseid tõlgendada: aeg, kontroll, panus, sõltuvus, efektiivsus, inimkontakt ja riskid. Nendest dimensioonidest lähtuvalt keskendun just ajale, kontrollile ja sõltuvusele.

Dabholkar ja Bagozzi järgi mõjutab inimeste otsust iseteenindustehnoloogiat kasutada enamasti teenuse saamiseks kulunud aeg ehk kiirus. Mida rohkem inimene peab võrreldes interpersonaalse teenindusega ootama, seda tõenäolisemalt otsustab ta kasutada just iseteenindustehnoloogiat, mis pakub sageli lisaks kiirusele ka huvitavat kogemust. Seega peaks iseteenindustehnoloogia olema kergesti kasutatav, aegasäästev ning ühtlasi ka nauditav (Dabholkar ja Bagozzi 2002). Ühtlasi

võib eeldada, et need omadused on kujunenud tänapäeva infoühiskonnas elavale kasutajale kõige olulisemaks, sest inimestel napib aega erinevate tegevuste sooritamiseks ning sellisel juhul kerkivad esile just iseteenindustehnoloogiate eelised.

Meuter ja kolleegid (2000) leidsid oma uurimuse põhjal, et iseteenindustehnoloogiad on sageli kättesaadavamad, nende kasutamine on paindlikum ja seetõttu võimaldavad need tarbijatel oma probleemid koheselt lahendada, säästes sellega aega. Kasutajate jaoks kujuneb sageli oluliseks just kiire tagasiside. Bitner *et al* leiavad, et tehnoloogia võimaldab anda koheseid vastuseid küsimustele ning tagab efektiivse klienditeeninduse. Samuti võimaldavad iseteenindustehnoloogiaid sooritada koheselt rahaülekandeid, näiteks saavad inimesed internetipoest tellides oma ostu eest ka koheselt tasuda ilma töötajapoolse sekkumiseta (Bitner *et al* 2002).

Bateson järeldeb oma uurimuse põhjal, et kõige olulisemateks dimensioonideks kujunesidki just aeg ja kontrollitunne. Küsitletud väljendasid vajadust omada kontrolli teenusepakkumise üle ning eelistati teada, mida nad teevad (Bateson 1985). Taolist kontrollitunde vajadust on oma uurimustes rõhutanud ka teised autorid. Ka Yang ja kolleegid näevad oma uurimuse põhjal kontrolli kui väga olulist aspekti. Just kontroll kujundab nende hinnangul inimeses peamise soovi iseteenindustehnoloogiat kasutada. Nad leiavad ka, et ettevõtted peaksid inimestele andma rohkem võimalust paindlikkuseks ning võimaldama teenusepakkumise ajal oma valikuid muuta (Yang *et al* 2010). Samuti on kontrollitunne olulisel määral seotud mugavusega.

Collier ja Sherrell toovad välja kaks peamist tegurit, mis on oluliseks tarbijate kaasamisel teenusepakkumise protsessi ning nende suunamisel iseteenindustehnoloogiate kasutusele võtuks: kontrollitunne ja mugavus. Hästi disainitud iseteeninduskeskkond annab tarbijatele võimaluse ise oma tehingu kiirust suunata, määrata soovitud interaktiivsuse taseme ning mõjutada oluliselt ka teenuse lõpptulemust. Inimesed, kes omavad kontrolli olukorra üle, oskavad iseteeninduskeskkonnas ka kiiremini tegutseda, liikuda menüünuppude abil kiiremini ning nad saavutavad seetõttu ka suurema rahuolu (Collier ja Sherrell 2010).

Kolmandana toon välja sõltuvuse ja paindlikkuse – iseteenindustehnoloogia annab inimestele rohkem paindlikkust ning võimaldab lisaks kontrollile ka suuremat sõltumatust. Batesoni (1985) uuringu kohaselt näitasid osad uuritavad üles vastumeelsust teisest inimesest sõltumise suhtes ning usuti, et masinad teevad inimese rohkem sõltumatuks. Sõltumatus on seotud paindlikkusega

ning Collier ja Sherrell (2010) järeldavad, et kui inimestel on võimalus kohandada tehingud vastavalt nende enda ajakavale ja nende jaoks sobivale asukohale, suurendab tehnoloogia tarbija interaktiivset kogemust.

Meuter *et al* eristavad erinevad kasutajate kategooriad, mille kohaselt on iseteenindustehnoloogiaid lihtne kasutada ning sageli võimaldavad need kasutamist sõltumata ajast ja kohast. Näiteks leidis üks vastanute grupp, et kuna ettevõtted on avatud teatud kellaaegadeni, piirab see tarbijate võimalusi. Iseteenindustehnoloogia samas annab neile võimaluse kas või öösel tehinguid teha, sest „Internet on alati avatud“. Samuti kujunes oluliseks iseteenindustehnoloogia võimalus sooritada tehing tarbija jaoks mugavamas kohas, nt tema kodus, teel olles vms (Meuter et al 2000). Empiirilises osas vaatlen, millist rolli need dimensioonid kasutajate jaoks omavad.

1.4. Tarbijate roll teenuste kasutamisel ja kaasloome

Bitner ja kolleegid (2002) leiavad, et tehnoloogia võimaldab ettevõtetel ja selle klientidel toota ning saada paremaid, tõhusamaid ja rohkem neile kohandatud teenuseid. Just seda võib ka pidada iseteenindustehnoloogiate üheks eeliseks – pakutakse oma kasutajatele rohkem võimalust ise valida ja otsustada. Ilmselt on iseteenindustehnoloogiate areng kujunemas just selles suunas, et kasutajad saavad ise rohkem teenuseprotsessi kontrollida ja sisu osas otsustada. Näiteks Elioni eKodu iseteenindust positsioneeritakse oma kasutajatele just läbi võimaluse ise valida enda jaoks sobiv teenus, seeläbi antakse kasutajale erinev roll. Taolise eKodu poolt pakutava valikuvõimaluse sisulise poolega tegelen paralleelselt semiootika osakonnas valmivas bakalaureusetöös.

Christopher Lovelock ja Robert Young (1979) hakkasid juba seitsmekümnendate aastate lõpus juhtima tähelepanu tarbija muutuvale rollile teenusepakkumises ning leidsid, et ettevõtte võimalus suuremat kasumit teenida, on panna tarbija rohkem tööd tegema. Bitner ja kolleegid lisavad kolm peamist põhjust, miks ettevõtted võtavad iseteenindustehnoloogiaid kasutusele: kulude vähendamine, klientide rahulolu ja lojaalsuse suurendamine ning uute segmentideni jõudmine. Mõningatel juhtudel võivad kliendid nõuda tehnoloogiapõhist alternatiivi ning selle

puudumisel lähevad nad konkurentide poolele üle. Samas, kui uut tehnoloogiapõhist alternatiivi nähakse interpersonaalsest paremana, võib see kliendi rahulolu tõsta (Bitner *et al* 2002).

Neeli Bendapudi ja Robert Leone (2003) leiavad, et tarbijat julgustatakse üha enam osalema teenusepakkumise protsessis ning võtma aktiivsemaid rolle. Sellega seoses muutub oluliseks ka vastutuse küsimus. Meuter ja kolleegid (2002, 2000) lisavad, et kui inimesed võtavad osalise vastutuse mitterahuldavate olukordade suhtes, võivad nad ka tulevikus iseteenindustehnoloogiaid suurema tõenäosusega kasutada. Samas Bendapudi ja Leone põhjal võib eeldada, et kui tulemus on inimese jaoks negatiivne või hullem, kui oodati, siis ei soovita sageli vastutust üldse võtta. See ongi uurijate hinnangul iseteenindustehnoloogiate puhul üsna tavaline, et isegi aktiivne, kaasloomet teostav inimene ei pruugi võtta negatiivse tagajärje korral vastutust (Bendapudi & Leone 2003). Seega ei pruugi ka e-teenuste suhtes positiivse hoiakuga kasutaja alati osalist vastutust võtta.

Hilton ja Hughes lisavad, et kuna iseteenindustehnoloogia muudab olulisel määral seda, kui palju inimene ise peab teenuse saamiseks panustama, siis muudab see kogu teenusekogemust. Selle asemel, et kaasluua teenust koos ettevõttega, peab inimene teenuse tootma iseseisvalt ja sageli ilma abistavate personalitöötajateta. Selline kasutaja muutuv roll eeldab teenuse loomist üksinda ning sellisel juhul ei ole enam tegemist kaasloome kui inimese ja organisatsiooni omavahelise koostööna (Hilton & Hughes 2008). Sellega võivad kaasneda erinevad riskid. Reinders ja kolleegid keskenduvad oma uurimuses just sellele, mis võib juhtuda, kui inimesel ongi valida ainult iseteenindustehnoloogia kasutamine ning puudub alternatiiv interpersonaalse teenusepakkumise näol. Üha enam ettevõtteid võib minna seda teed, et pakutaksegi ainult iseteenindustehnoloogiat. Ettevõtte jaoks võib sellisel juhul olla tagajärjeks kliendi kaotamine või negatiivsed kuulujutud (Reinders *et al* 2008).

Kaasloomega on seotud ka usaldus ning Collieri ja Sherrelli järgi mõjutab just usaldus oluliselt seda, kas inimene on valmis võtma kaaslooja rolli või mitte. Inimesed peavad uskuma, et ettevõtte ei kuritarvita nende andmeid ning vea ilmnemisel lahendab ka probleemi. Nad järeldavad oma kahe uurimuse põhjal, et just usaldusel on tugev side iseteenindustehnoloogiate kasutamisega ning nendele antavate hinnangutega. Iseteenindustehnoloogiat kasutanud inimeste hinnangute alusel leiavad nad, et usaldus oli tugevalt seotud iseteenindustehnoloogiast saadava rahuloluga (Collier ja Sherrell 2010).

2. Uurimisküsimused, meetod ja valim

Käesolevas peatükis esitan uurimisküsimused, tutvustan töös kasutatud meetodit ja valimi moodustumise põhimõtteid.

2.1. Uurimisküsimused

Bakalaureusetöö eesmärgist lähtuvalt esitan järgnevad uurimisküsimused ja nende alaküsimused:

1) Kuidas on muutnud iseteenindustehnoloogiaid tarbijakäitumist ja teenusekogemust võrreldes interpersonaalse teenusepakkumisega?

- Millised on inimeste kogemused iseteenindustehnoloogiatega?
- Milliseid probleeme tunnetavad inimesed iseteenindustehnoloogiaid kasutades (võrreldes interpersonaalsetega)?
- Millisena näevad kasutajad iseteenindustehnoloogiade võimalusi kahepoolseks kommunikatsiooniks?

2) Kuidas hindavad ja millega põhjendavad inimesed iseteenindustehnoloogiade kasutamist?

- Millised on inimeste hinnangul iseteenindustehnoloogiade eelised võrreldes interpersonaalse teenusepakkumisega?
- Millised tegurid motiveerivad inimesi iseteenindustehnoloogiaid korduvalt kasutama?

3) Kuidas iseteenindustehnoloogiaid kasutavad inimesed hindavad oma rolli ja kaasvastutust teenuste loomisel ja nendega rahul olemisel?

- Milline on kasutaja hinnangul tema roll teenusepakkumisel?
- Kuivõrd on inimene valmis osa vastutust teenusepakkumisel enda kanda võtta?

2.2. Meetod

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada noorte inimeste senised kogemused iseteenindustehnoloogiate kasutamisel ja ühtlasi tuua välja peamised kasutamist motiveerivad dimensioonid ning kasutajate arusaam oma rollist. Selle eesmärgi täitmiseks valisin just kvalitatiivse meetodi – semi-struktureeritud intervjuu.

Meri-Liis Laherand (2008) kirjutab, et intervjuu suur eelis on paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida. Arthur Asa Berger (2000) leiab, et semi-struktureeritud intervjuu korral on intervjuueerijal küsimused küll kirjalikult ees, ent nende esitamine on vabam ja sarnaneb rohkem struktureerimata intervjuule. Seega annab semi-struktureeritud intervjuu rohkem paindlikkust ning võimaldab intervjuu kulgu ja küsimusi muuta vastavalt teemadele ning respondentide vastustele.

Barbara Diccico-Bloom ja Benjamin Crabtree kirjutavad, et semi-struktureeritud intervjuu võimaldab intervjuueeritaval rohkem osaleda tähenduste loomises. Semi-struktureeritud intervjuud koosnevad ette valmistatud avatud küsimustest, kuid intervjuu käigus saab uurija küsida täiendavaid küsimusi ning tekib dialoog intervjuueerija ja intervjuueeritava vahel. Seeläbi on võimalik süveneda põhjalikumalt uurimisprobleemi ning avada selle sisu (Dicicco-Bloom & Crabtree 2006). Üheks semi-struktureeritud intervjuu kasutamise põhjuseks bakalaureusetöö empiirilises osas oligi selle paindlikkus ning võimalus teemat koos intervjuueeritavaga avada.

Intervjuu kava (vt lisa 1) koostamisel võtsin aluseks töös püstitatud uurimisküsimused. Empiiriliste andmete kogumiseks viisin läbi kümme intervjuud (viis naist ja viis meest). Kõik intervjuud toimusid näost näkku suhtlemise tulemusel.

2.3. Valim

Valim koosnes kümnest noorest inimesest – viiest naisest ja viiest mehest, kes jäid vanusevahemikku 20-30. Valimi moodustamisel võtsin aluseks mugavusvalimi. Noored on ühtlasi erinevate e-teenustega igapäevaselt niivõrd harjunud, et nad ei pruugi mõelda oma rollile teenuseprotsessis, seetõttu on oluline uurida noorte hinnanguid ning kogemusi. Käesoleva töö eesmärk oli uurida noorte üldisi kogemusi, seega ei kujunenud vajalikuks võtta kontakti mõne konkreetse e-teenuse tarbijatega.

Intervjueeritavate tunnused kujunesid välja nende soo (M, N) ja selle numbri põhjal, mitmendana neid intervjueeriti. Intervjueeritavad ja nende tunnused on esitatud tabelis (vt tabel 1) ning järjekorranumbri selgitamiseks on lisatud ka intervjueerimise kuupäevad.

Järgnevalt toon tabeli kujul (vt Tabel 1) välja intervjueeritavate koosseisu vastavalt nende tunnuse ja ameti põhjal.

Tunnus	Eriala või amet	Vanus	Intervjueerimise kuupäev	Peamised iseteenindustehnoloogiad, mida kasutab
N1	tudeng (saksa keel)	23	11.03.2012	internetipank, Ester
N2	tudeng (etnoloogia)	23	22.03.2012	internetipank, ÕIS, e-pilet
N3	tudeng (eesti ja soome-ugri keel)	20	24.03.2012	internetipank, ÕIS
N4	tudeng/tõlk (tõlkeõpetus)	25	24.03.2012	Swedanki internetipank, Diil iseteenindus
N5	tudeng (prantsuse filoloogia)	22	25.03.2012	internetipank, eKyla, e-pilet
M1	laotöölise	30	01.04.2012	Internetipank, e-poed
M2	tudeng (eesti ja soome-ugri keel)	21	02.04.2012	internetipank, Ester, ÕIS
M3	tudeng (põllumajandus)	23	03.04.2012	ÕIS, internetipank
M4	tudeng (eesti keel)	23	04.04.2012	internetipank, eesti.ee, ÕIS, eKyla
M5	tarkvara testija	24	09.04.2012	internetipank, e-pilet, osta.ee, mobiilioperaator

Tabel 1. Intervjueeritavate koosseis ja tunnused

3. TULEMUSTE ANALÜÜS

Käesolevas peatükis esitan tulemused lähtudes töös esitatud uurimisküsimustest. Vaatluse alla tuleb kolm põhilist lähtekohta: intervjueeritavate senised kogemused ning võimalikud probleemid teenuste kasutamisel, iseteenindustehnoloogiate kasutamist motiveerivad omadused ning kasutajate arusaam oma rollist teenuse tarbimisel. Sellele vastavalt on tulemuste peatükk jagatud kolme ossa ning need omakorda alapeatükkideks.

3.1. Kasutajate kogemused ja probleemid

Mõned intervjueeritavad viitasid esmakordsel proovimisel oma lähedaste ja tuttavate rollile. Just sõbrad või lähedased soovitasid intervjueeritavatele uusi iseteenindustehnoloogiaid ning andsid e-teenuste kohta rohkem informatsiooni. Seega, tuttavate soovitustest lähtuvalt hakkasid mõned intervjueeritavad just konkreetseid e-teenuseid kasutama.

(N1): *Ma arvan, et kõige suurem mõju oli mu tädil, kes... kes on raamatupidaja ja internetipanga „hai“. /---/ Ja siis selgitas seda täpsemalt veel ja... kuidas ja mis.*

(M1): *Üks töökaaslane, tuttav nagu näitas mulle seda lehekülge... soovitas.*

(N2): *Aga põhimõtteliselt selle poe kohta ma kuulsin ühelt oma sõbrannalt. Et ma ise ei hakanud otsima mingeid võimalusi, et kust saada selliseid asju, mida ei ole nagu kuskilt mujalt saada.*

Kõik intervjueeritavad kasutasid üsnagi aktiivselt internetipanka ning seda just kontoseisu kontrollimiseks ning maksete tegemiseks. Internetipangatehingud on kasutajate jaoks kujunenud elementaarseks ning kuigi alguses tundus uus tehnoloogia nii mõnegi uuritava jaoks keeruline, on see nüüdseks muutunud igapäevaseks. Samuti olid paljud kasutajad teinud ka makseid läbi internetipanga, et veebipoodidest kaupa tellida. Esile tulid välja erinevad e-poe kasutamise kogemused.

(M1): *Internetipank ja internetikaubamajad on nagu põhilised olnud. Maksekeskkonnad... iseteenindused, internetiarveid ja... /---/ Ja siis viimasel ajal olen välismaiseid internetikaubamajasid kasutama hakanud.*

(M2): *Ma olen e-Bayst tellinud.*

(M4): *Jah, olen... mõni kuu tagasi ostnud endale Soomest ühe lambi. Ja siis see on ka see interneti teel tellitud.*

Samuti tõi mõni intervjuueeritav välja erinevad mobiilioperaatoreid, mis võimaldavad arveid e-keskkonna vahendusel läbi internetipanga tasuda. Üks intervjuueeritav kasutas näiteks Elioni eKodu iseteenindust, mis on rohkem üles ehitatud valikuvabadusele ning sõltumatusele.

(M1): */---/ nagu Elisad ja... kus saab nagu mobiiliarveid maksta ja...*

(N4): *Diil. /---/ See on ka... logid sisse kas... kas siis ID-kaarti kasutades... Kas sul on mingi telefoniga parool või siis on internetipanga kaudu. Aga mina teen seda internetipanga kaudu.*

(N4): *Ja ma käisin seal Elionis kohapeal, uurisin seal internetileheküljel... valisin selle paketi, mis mulle meeldis.*

Kasutajad pöörasid samuti suurt tähelepanu iseteeninduskeskkonna ülesehitusele ning leidsid, et just keskkonna loogiline ülesehitus muudab e-teenuse kasutamise meeldivaks tegevuseks. Tehnoloogiline valmidus on seotud ennekõike ka iseteeninduskeskkonna ülesehitusega ning sellest lähtuvalt tegid kasutajad sageli ka otsuse, kas e-teenust kasutada või mitte.

(M5): *Lihtsaks teeb muidugi see, et mida vähem klikke on vaja teha, mida vähem lugema peab, siis on lihtne.*

(M2): *Kui on võimalikult vähe samme teha. Üks või kaks asja. /---/ No, põhimõtteliselt, et sa läbi lugema midagi iga kord ei pea. See on kõige hullem, kui neli lehekülge on teksti.*

Osa intervjuueeritavatest leidsid samuti oma negatiivse kogemuse põhjal, et vajaliku info ülesleidmist takistas sageli just ebaloogiline ülesehitus. Näiteks osutus kasutajate jaoks keeruliseks keskkonna kasutamine just sel põhjusel, et nad ei osanud edasi minna või tüdinesid liigsest lisatööst ära.

(M3): *Liiga palju nuppe-funktsioone oli. Võiks lollikindlam olla natuke. Et vajutad ühele nupule, tuleb uus aken. Seal aknas on veelgi rohkem nuppe.*

(N2): *See, et sa saad paari nupulevajutusega oma asjad korda.*

(N4): *Aga see eKodu... sellepärast, et seal polnud minu meelest kohe võimalik üles leida, mida sa tegema pead. /---/ Nagu kuidagi juhatas sind algusesse tagasi. Tegid ühed asjad ära ja siis olid alguses tagasi.*

Ülesehitusega oli kasutajate jaoks oluline ka iseteeninduskeskkonna disain. Seda võib ühtlasi pidada seotuks tehnoloogilise valmidusega, sest esimene kokkupuude mõne konkreetse e-teenusega toimub just iseteeninduskeskkonna vahendusel ning disainil on seejuures määrav roll. Mõned intervjuueeritavad lisasid, et iseteeninduskeskkonna disain on oluline just sellepärast, et see aitab kasutamise muuta lihtsaks. Tähelepanu pöörati isegi värvilahendusele ning leiti, et värvid mõjutavad samuti teenuse tarbimist ning vastuvõttu.

(N4): *Lihtsalt see, kuidas see vormistatud on. Kuidas ma teda näen või... /---/ Näiteks mulle meeldib nagu see, et kõik on nagu ilusti ja... See, kuidas mingid asjad on liigitatud üksteise alla.*

(M2): *Värvilahendus, ma arvan. Kui kõik sihuke valge, hele on... siis see on nagu... või kui ta väga värviliseks jääb, siis... ei suuda eriti jälgida. /---/ Mingid värvid kindlasti segavad. Puhas psühholoogia.*

Ühe kasutaja hinnangul peaks iseteeninduskeskkond andma kasutajale ka tagasisidet, mitte olema lihtsalt staatiline. See annaks teenuse kasutamisele ka meelelahutusliku aspekti. Seda märkust võib pidada oluliseks, sest kuna iseteenindustehnoloogiaid kasutavad inimesed iseseisvalt, siis puudub ka interaktiivsus vahetu suhtlemise näitel. Seetõttu aitab seda leevendada just iseteeninduskeskkonna disain ning huvitav ülesehitus, nagu ka konkreetne kasutaja soovitas.

(M5): *See süsteem peab andma tagasisidet nagu. Mitte teksti kujul... teksti lugemine on juba inimestele tegelikult kurnav tegevus, võtab energiat. Aga kui ta põleb ja vilgub... ja ei tohi kirju ka olla.*

Tehnoloogilise valmidusega ja probleemide ennetamisega on seotud ka usaldus, sest kui inimene usaldab iseteenindustehnoloogiat, tarbib ta suurema tõenäosusega ka erinevaid e-teenuseid. Usalduse küsimus kujunes mõne kasutaja jaoks oluliseks just nendest tehingutest lähtuvalt, mis olid seotud rahaga või personaalse info levitamisega. Kardeti nii raha kaotamist kui kaubast ilma jäämist.

(N4): *Aga samas nagu... ma ei tea, ma küsisin nagu oma õe käest ja tema ütles, et tema ei kavatse näiteks kasutada, selle pärast, et ei meeldi, et pank teab kõike.*

(M2): *Mul ei olnud seda probleemi, aga peast läbi käis see, et ega sa ei tea, kas sa saad selle asja tegelikult. Maksma pead sa... pidid, selle pidin nagu mina enne maksma, siis saadetakse. Et loomulikult see tunne on, et kas see saadab, aga... Seal on see risk.*

Samuti leidsid kaks intervjueeritavat, et e-poodide miinuseks on see, et ei ole võimalik kaupa näha ja katsuda. Iseteenindustehnoloogiad asuvad interneti keskkonnas, seetõttu inimesed ei pruugi kauba tegelikust välimusest ja funktsioonidest aru saada. Osa kasutajaid kaldus selliseid tehinguid pigem vältima.

(N3): *Peaaegu oleks kasutanud varustuse ostmiseks. Aga ma ei usalda. Nii palju ma ikka ei usalda seda e-teenust. Ma tahaks näha neid. Eriti spetsiaalset varustust. /---/ ma tahaks olla kindel, et see sobib minu jaoks. Sellepärast ma pole kordagi ostnud ja ma arvan, et ei osta ka.*

(M2): *Võib-olla ongi see, et tellid midagi ja siis pärast ei ole see asi, mis sa nagu tellisid.*

Lami ja kolleegide (2008) järgi mõjutavadki tehnoloogilist valmidust näiteks innovaatus ja vanus. Ka uuritavate jutu põhjal võis järeldada, et üldine arusaam selles vallas ei ole muutunud. Suurem osa intervjueeritavatest leidis, et iseteenindustehnoloogia kasutamine võib keeruliseks kujuneda just vanematele inimestele, noored seevastu on tehnoloogiaga sisuliselt üles kasvanud ning see ei põhjusta neile probleeme.

(N2): *Jaa, kas või mu vanaema. Ta läheb ka alati pankka telleri juurde, kui ta tahab mingeid asju. Ta ei usalda üldse internetipangandust. /---/ ta kardab, et tema andmed lekivad kuskile ja keegi kasutab neid kurjasti ära.*

(M1): *Need on ikkagi vanemad inimesed. /---/ Põhjused on juba selles, et nad muretsevad võib-olla liiga palju ette. Tehnoloogia, värk. Et mina ei oska neid kasutada ja... mina ei tea, mida ma tegema pean ja... Liiga palju ettemuretsemist.*

Probleemide lahendamiseks toodi välja ettevõtte töötajate vajalikkus ning leiti, et abi saadi just tänu nendele. Seega aitab personal iseteenindustehnoloogiatega kaasnevaid võimalikke probleeme ja ebamugavust maandada ning annab tarbijatele võimaluse saada probleemide tekkimisel professionaalset abi.

(N4): *Ma ei mäleta, kas ma helistasin või ma läksin kohapeale ja küsisin... selles mõttes, et mis värk on nagu. Et miks ta seda teeb. Ja siis nad seletasid mulle ja ütlesid, et kõik on korras ja ma ei tea, üks nupp, mida ma ei märganud.*

(N1): */---/ viimane kord, kui me ostsime lennupiletit ja tahtsime osta koos lennu- ja rongipiletit. /---/ Siis kuidagi juhtus nii, et meile müüdi ainult lennupilet, aga rongipiletit ei müüdnud. Ja siis me kirjutasime sinna klienditeenindusse, et juhtus nii, et kas te saate aidata või mis me peaks tegema... ja nad olid väga mõistlikud ja saatsid selle rongipileti ka.*

Paljud kasutajad pidasid vajalikuks ka varuvariandi olemasolu vajalikkust telefoniinfoliini või ettevõtte töötajate näol. Intervjueeritavate hinnangul ei saa inimestele pakkuda ainult iseteenindustehnoloogiaid, vaid nendele lisaks peab olema ka võimalus probleemide tekkimisel abi küsida. Samuti leiti, et hetkel pakuvad ettevõtted suures osas ka infoliini või mõne muu taolise teenuse võimalust lisaks iseteenindustehnoloogiatele.

(N2): *Eks seal on see tuginumbrid või infotelefonid on ka tavaliselt.*

(M5): *Ei ole veel ära kadunud tegelikult klienditugi telefoni teel või siis... Inimesed ei ole veel ära kadunud. Selles mõttes ei ole probleemi.*

(M1): *Tekkis küsimusi, kus pidi nagu klienditoega ühendust võtma. /---/ No, teatud spetsiifilisi küsimusi... nendele ma ei leidnud vastust. Et siis saab ka nagu kahte moodi nendega ühendust võtta. Et sa helistad neile või sa saadad emaili või...*

Intervjueeritavad tõid iseteenindustehnoloogia eelisena välja ka selle anonüümsuse ja võimaluse soovi korral kontakti ettevõtte töötajaga vältida. Osa intervjueeritavatest pidas interpersonaalse teeninduse puuduseks just inimeste emotsioone, mida iseteenindust kasutades ei esine. Sellistel juhtudel eelistati kasutada iseteenindustehnoloogiaid. Näiteks leiti, et iseteenindustehnoloogia kasutamine sõltub vähem emotsioonidest ning seetõttu võivad kasutajad saada ka positiivsema teenusekogemuse.

(M3): *Pangas näeb see pangatädi, mida ma kõike teen seal. Netis on natuke anonüümsem.*

(M5): *Näost-näkku oleneb, kellega räägid. Internet on igaihele ühesugune.*

(M4): *Et kes teab, võib-olla see naine... tal on halb tuju. See võib ärritada inimest... see, kui ta läheb maksma ja siis karjutakse... See võib kahjustada tervet päeva.*

Samas leidis mõni kasutaja, et ka inimkontaktil on teatavad eelised ning interpersonaalse teenusepakkumise juures ei pea kasutaja muretsema tehingu nurjumise pärast, vaid teenust osutab vastava väljaõppe saanud inimene. Samuti leidis mõni intervjueeritav, et klienditeenindajad annavad inimliku kontakti, mida tehnoloogia ei suuda samal moel edastada.

(N1): *Siis on kindel, et kui on inimene, siis ma saan vähemalt ta peale karjuda pärast. /---/ Kellega rääkida, sest saab otse küsida, et mis nüüd juhtus või miks nii. Aga masin käib oma kindlaid radu pidi.*

(N3): *Üldse, saad juttu puhuda ja ei ole nii... Kui on vaja rohkem infot, siis võib küsida ka. Või midagi ära vahetada. Selles mõttes, et inimene on ju ikkagi spetsialist seal taga, ta oskab soovitada.*

3.2. Iseteeninduse kasutamise motivatsioon

Intervjueeritavad tõid välja erinevad eelised, mis e-teenuste kasutamisega kaasnevad. Peamiste kasutamise põhjustena toodi välja just iseteenindustehnoloogia mugavus ja aja kokkuvõid. Need omadused omakorda väljendavad ennekõike paindlikkust. Iseteenindust nähti interpersonaalse teenusepakkumisega võrreldes lihtsamana.

(N2): *Internetipanka ma kasutan selleks, et saaks kiirelt ja mugavalt arveid maksta. /---/ Aga e-poodi kasutasin ainult selle pärast, et siis ei olnud sellist kaupa müügil, nagu ma tahtsin.*

(N3): *See on kõige lihtsam ja kuna mul ei ole aega käia niisama pangas asju ajada, siis internetipangas võin iga kell minna. Et see on aja kokkuvõid ja mugavus ja... Saab kiiresti tehtud.*

(M4): */---/ aga samas see on lihtne ja mugav ja kiire võimalus sooritada seda, mis sul on vaja.*

Meuteri ja kolleegide järgi (2000) on tegemist iseteenindustehnoloogiate suurema kättesaadavusega ja kasutamise paindlikkusega ning lisaks saavad tarbijad oma probleemid koheselt ka lahendada, säästes sellega oma aega. Kasutajad leidsid, et nad said tehinguid sooritada sõltumata aja- või kohapiirangust.

(M1): *Ilma, et sa peaksid kuskile välja minema ja sõltumata mingist kellaajast, lahtiolekuaegadest.../---/ Ja sa ei sõltu ajast, sa ei sõltu kohast, kus sa oled. /---/ Eelis on see kiirus ja ei pea kellaega valima. Millal sa mingeid ülekandeid teed või oma asju vaatad.*

(M2): *Nojah, kiirus. Et sa ei pea nagu vaatama, kas seda raamatut on siin. Ei pea nagu siia tulema. Kulub vähem aega.*

(N3): *Põhimõtteliselt kas või pool viis hommikul või pool viis päeval. Et see aeg... ajakasutamine on kõige parem. Ükskõik, mis kell. Ja muidugi odav on ka.*

Samas leidsid mõned kasutajad, et iseteenindustehnoloogiad annavad paindlikkust ka aja suhtes, mille jooksul tehing sooritatakse. Näiteks leiti, et iseteenindust kasutades saab ise rahulikult omas tempos tehingu sooritada ning ei olda sõltuv välistest teguritest, nagu töötajad või teised inimesed.

(N1): *Või iseteeninduse puhul on see ka ju, et kui ei ole täpset aega ette antud, et millise aja jooksul pead midagi ära tegema. Siis võid rahulikult vaadata, ma ei tea, sõnaraamatust või... rahulikult minna. Aga siis võib juhtuda, et läheb kauem veel kui tavalisel teel.*

(N5): *Et saad niimoodi omaette pusida. Inimene võib-olla küsib ka sinu käest sihukseid küsimusi, millele sa kohe nagu ei oska vastata või... kuidagi niimoodi. Siis see on parem.*

Lisaks aja kokkuhoiule nähti iseteenindustehnoloogiate eelisena ka raha kokkuhoidu. Mõned kasutajad leidsid, et võrreldes interpersonaalse teenindusega on iseteeninduskeskkonnas tehinguid odavam sooritada.

(N5): *No, kindlasti on lennupileteid näiteks kergem osta internetist ja seal saab ka võrrelda, kus on odavam... /---/ Kodus on ikka kergem, et ei pea kuhugi minema.*

(M2): *No, need e-poed on sellepärast, et need on odavamad. Kaup on seal odavam. Seal ei ole neid ruume ja kõik on põhimõtteliselt ladude peal.*

(N1): *Ja samas ka, kui ma täheldasin, et poes on teenustasu... Vanasti viis krooni... nüüd mingi kolmkümmend senti või... Siis ma mõtlesin küll, hästi... teinekord tean siis.*

Oluliseks motivatsioonidimensiooniks kujunes ka kontroll. Näiteks tõi üks intervjuueritav konkreetselt välja võimaluse teenuseprotsessi ise kontrollida ja hallata. Iseteenindustehnoloogia kasutamist põhjendas ta just sellega, et tal on siis ülevaade teenuseprotsessist ning sellega kaasneb ühtlasi suurem valikuvabadus.

(N4): *Ma ei tea nagu... meeldib ise asjadest aru saada ja ise hallata igasuguseid tegevusi. Mulle näiteks ei meeldi see, kui läheb pangas mingi asi automaatselt... Mulle meeldib ise... /---/ Mulle meeldib see võimalus, et saad ise nagu valida, mida saad vaadata.*

3.3. Kasutajate hinnang oma rollile e-teenuste kasutamisel ja kaasloome küsimus

Iseteenindustehnoloogiad eeldavad inimestelt rohkem kaasloomet ning sellega kaasneb omakorda ka vastutus. Intervjuueritavate jutust tulid välja erinevad hinnangud vastutuse küsimusele. Enamus kasutajatest leidis, et inimesele kui teenuse kasutajale ei saa veel täielikku vastutust negatiivsete tagajärgede eest panna. Seega hindasid kasutajad oma rolli teenuste kasutamisel üsnagi väikseks.

(M5): *Ei tohiks. Selles mõttes on see õige, et sa seda teenust kasutades mingil määral vastutad selle eest. Aga sa ei ole täiel määral vastutav selles ikkagi. See on loodud kellegi teise poolt, ilma tema abita. /---/ Siiski, jah, kui inimene kasutab seda, siis ta on sellele alla*

kirjutanud juriidiliselt. Et ta vastutab peaaegu täiel määral, aga ma ei näe... Ma arvan, et veel on vara täit vastutust panna sellele kliendile endale.

(N4): Samas ma ei tee seal keskkonnas nii palju. Mul ei ole nagu millegi pärast väga vastutada. /---/ Või sellised nagu... tehnoloogia võib sind alt vedada. Ja siis põhimõtteliselt sina ikkagi vastutad sellepärast. Kuigi ma ei tea.

Iseenesest mõista kujunes oma rolli tõlgendamine seoses vastutuse küsimusega mõne kasutaja jaoks keerulisemaks ning arvati, et see sõltub just konkreetsest teenusest, mida kasutatakse. Seejuures kaldusid intervjuueeritavad ka olenevalt olukorrast ka vastutust enda vea tõttu võtma.

(N1): Pigem on see aspekt, et kas alati viitsib neid lugeda nii täpselt. Lihtsam on panna, jah, olen lugenud, et edasi minna. /---/ Ma arvan, et süüdistaksin kõigepealt ennast. Või et olen nõus kasutustingimustega.

(N2): See oleneb ka kõigest ju, et mis värk on. /---/ Tegelikult, kui ma teen mingeid rahalisi asju, siis on alati selline hirm nagu ka sees. Et võib-olla midagi juhtub. /---/ No, näiteks, jah, kui ma panen mingi vale kontonumbri või siis saadan... siis ma arvan, see on minu süü.

Samuti toodi välja mõlema osapoolle rolli tähtsus teenuse loomisel ning leiti, et mõlemal on teatud vastutus. Kasutajad olid ise nõus vastutust võtma siis, kui nad ise mingi vea tegid. Samas iseenesest mõista tehnoloogiliste probleemide või iseteeninduskeskkonna ebaselgel ülesehitusel tulenevad vead olid nende hinnangul pigem ettevõtte süü. Näiteks tõi mõni kasutaja taas kord välja keskkonna ülesehituse, mis tekitas kasutajas segadust.

(M4): No, kaks poolt ikka. Pakkuja ja kasutaja. Et kui pakkujal on nii raske, ebaloogiline see keskkond, siis ma ei saa see... sellest absoluutselt aru. Kus, kuhu minnakse. Kuhu vajutada. Siis kindlasti see on tema süü. Ja see valmistab mulle meelehärmi. Aga samas mina võin mitte aru saada sellest, mis seal on. Võib-olla ma olen liiga... või liiga mittearenenud.

(N3): Kui ma ise ajan midagi valesti, siis ma ise peaks nagu vastutama ka. /---/ Kui süsteem jookseb rikki, siis ma arvan, et mina ei ole eriti vastutav. Aga kui ma ise seal ajan midagi rikki, siis ma loodan, et keegi tuleb appi. Ma olen nõus, et ma ise vastutan selle kõige eest.

(M1): Juhul, kui ma midagi valesti olen teinud, siis ma võtan ise vastutuse. /---/ Aga võib olla ju... teisel poolel. Esiteks ei saa andmeid kätte või mida iganes. Või midagi läheb kaotsi.

Ühtlasi arvati, et vastutuse peaks ka inimene alati võtma ning teenusepakkujat ei saa süüdistada arusaamatuse põhjustamises. Inimesel endal on roll ja vastutus esitada õiged andmed ning kontrollida tehingu sooritamiseks vajalikke andmeid.

(N1): *No, üks ikka, kui see viga... ma ise tegin, siis peab ikka ise ka seda vastutust kandma. Et ei saa öelda nii, et näete, et ma ei saanud täpselt aru ja siis ma tegin midagi valesti. Ise peab ka ikka.*

(M4): *Seda tavaliselt ju öeldakse, et kontrollige need andmed. Siis pange ristikesed ruutu. Siis, kui ma panen ristikesed, see tähendab, et ma vastutan nende andmete eest, mis ma olen sisse pannud.*

Samuti tuli ühe intervjuueeritava jutust välja vastandlikud hinnangud. Samas leidis kasutaja, et teenusepakkuja on vastutav. Seejuures töid kaks kasutajat välja, et kui nemad peaksid täieliku vastutuse võtma, siis läheksid nad konkurendi poolele üle. See haakub ka teoreetilise taustaga, mille kohaselt inimesed võivad probleemide ilmnmisel valida hoopis konkurendi teenusepakkujana.

(N4): *Aga võib-olla see oli lihtsalt meie enda probleem nagu. Et ise ei saanud aru. /---/ Isegi, kui see keskkond süüid omaks ei võtaks nagu, siis ma ikkagi tunneksin pahameelt ja võib-olla vahetaks pankka või. Selleks, et mul läks kogemata või.*

(M4): *Aga kui näiteks juhtub ka nii, et inimesed on, aga nad ütlevad mulle nii, et selle eest vastutab see inimene /---/. Siis ma tõesti ei tea, mis ma pean tegema. Võib-olla ainus võimalus on lihtsalt loobuda sellest teenusest. Et valida konkurendi...*

Osa kasutajaid tõi välja ka endapoolsed soovitusel, kuidas saaks iseteenindustehnoloogiaid efektiivsemaks ja paremaks kujundada. Üks kasutaja näiteks arvas, et oluline on arvestada just tarbijate ettepanekuid ning pakkuda rohkem tagasiside võimalust.

(N4): *Ma arvan, et võiks olla sellised küsitlused. Et kas või selles internetikeskkonnas... mida parandada. /---/ Ja seal oli see ettepanekute koht ja siis ma kirjutasin sinna, et nagu.../---/ Ja mulle nagu see väga meeldis. /---/ Et siis keegi nagu arendaks seda.*

Samuti leidsid mõned intervjuueeritavad, et kasutamise muudaks lihtsaks selgesti struktureeritud keskkonna ülesehitus. Iseteeninduskeskkond on peamine, milles kasutaja opereerib, seetõttu on pöörati sellele teemale ka tähelepanu.

(N1): *Boonused on siis, kui see on hästi läbimõeldud. See keskkond, milles tuleb opereerida. Kui on hästi selge ja arusaadava struktuuriga, juhised on lihtsalt sõnastatud... arusaadavalt, igati mõistetavalt... Struktuur ja ülesehitus.*

(M4): *Võib-olla keskkond... jah, värvid... ilus atraktiivne ja siis peab olema... Klient peab nägema seda, mida tal on vaja. Aga mis on kliendile mittevajalik, siis peab olema tagaplaanil. /---/ samuti, kui kõik need teenused, mida pakub see... ettevõtte... on kõik koos, nad ei ole eraldatud gruppidesse, aga kõik koos. /---/ See on ebamugav. Aga kui on gruppides, siis on mugavam.*

Lisaks tegi üks intervjuueeritav ettepaneku disaini osas ning leidis, et oluline on just iseteeninduskeskkonna visuaalne pool ehk disain ning samuti võiks see sarnaneda mõne tuttava skeemiga, nagu Facebook.

(M5): */---/ enamasti kasutavad kõik Facebooki, siis kui ma tark inimene, siis ma teen oma teenuse kodulehe või portaali teen sarnase Facebookiga. Just sellepärast, et see on neile tuttav, nad ei pea seda asja õppima uuesti.*

Mõni intervjuueeritav leidis, et vajalik on ka klienditoe olemasolu. Üks intervjuueeritav rõhutas just tasakaalu kujundamist iseteenindustehnoloogiate ja interpersonaalse teenusepakkumise vahel.

(M1): *Lahendus on võib-olla see, et hoida asjad tasakaalus. Et saad teha asju internetis, e-teenuste kaudu, saad asju teha inimestega suheldes. /---/ Ja siis kuidagi mingi nende omavaheline jaotus.*

Kokkuvõtteks võib järeldada, et üldiselt pooldavad kasutajad iseteenindustehnoloogiad just nende mugavuse ja lihtsuse tõttu ning need on omakorda seotud paindlikkuse ja kontrollitundega. Suurem osa kasutajatest leidis, et iseteeninduse olulisim eelis ongi tema paindlikkus. Tegemist oli noorte inimestega, seega mängib nende harjumustel iseteenindustehnoloogiad kasutada ka nende varane kokkupuude tehnoloogiaga. Üldiselt leidsid kõik intervjuueeritavad, et vanemate inimeste puhul võib kasutamine muutuda keerulisemaks. Enamus kasutajatest tõid välja ka vajaduse interpersonaalse kontakti järele ning seda just seoses erinevate probleemide lahendamisega.

4. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Käesolevas peatükis toon välja peamised järeldused uurimisküsimustest lähtuvalt ning võrdlen saadud andmeid varasemate uuringutega.

4.1. Iseteenindustehnoloogia kasutamise põhjused ja teenusekogemuse muutus

Järgnevalt käsitlen ma töös püstitatud kahte esimest uurimisküsimust koos, sest teenusekogemuse muutus on suures osas seotud just motivatsiooni dimensioonidega ehk põhjustega, miks iseteenindustehnoloogiaid kasutatakse.

Esmakordsel kasutamisel tõid mõned intervjuueeritavad välja just sõprade ja lähedaste soovitusel. Seega Bitneri ja kolleegide (2002) jaotuse põhjal tulenes inimeste teadlikkus iseteenindustehnoloogia olemasolust ja selle kasutamisest ka läbi tuttavate. Ilmselt sõprade soovitusel usaldusväärne abi on ühtlasi põhjuseks, miks teatud iseteenindustehnoloogiaid kasutatakse jätkati ka pärast esmakordset proovimist. Seega võib järeldada, et usaldus iseteeninduse vastu suurenes just tänu tuttavate positiivsetele kogemustele ja nende soovitudele.

Kõige levinumateks kujunesid paljude intervjuueeritavate jaoks just internetipangad ja erinevad e-poed, mida kasutati just nende mugavuse ja kiiruse tõttu. Samuti oli kasutatud iseteenindustehnoloogiaid e-piletite ostmiseks ning esines ka mobiilioperaatorite iseteeninduskeskkondade kasutamist. Võib tõdeda, et need e-teenused olid kasutajate jaoks muutunud niivõrd tavaliseks, et nendele kui iseteenindustehnoloogiatele ei oldud varem tähelepanu pööratud ning arvati, et iseteenindustehnoloogiaid eristab interpersonaalsest teenusepakkumisest selle kiirus ja mugavus. Seega võib oletada, et teatud määral on tarbijate suhtumine teenuste tarbimisse jäänud samaks, aga seoses e-teenuste erinevate eelistega, on kasutajates välja kujunenud veidi teistsugused hoiakud ja ootused pakutavate teenuste suhtes.

Intervjuude analüüside põhjal võib järeldada, et peamised iseteenindustehnoloogia eelised olid kasutajate jaoks aja säästmine, paindlikkus ja sõltumatus ning kontrollitunne. Collieri ja Sherrelli (2010) uurimuse kohaselt annavad iseteenindustehnoloogiad rohkem paindlikkust just aja ja koha suhtes, võimaldades kasutajal ise tehing vastavalt enda ajakavale ja kohale sooritada. Ka intervjueeritavate jaoks kujunes kõige olulisemaks eeliseks e-teenuste mugavus just seoses teenuste paindlikkusega. Suurem osa kasutajaid hindas just sõltumatust ajast või kohast kõige positiivsemaks. Paindlikkust võib ühtlasi pidada peamiseks mugavuse näitajaks. Ühtlasi on taolise paindlikkusega seotud kontrollitunne, sest inimesel on iseteenindust kasutades teenuseprotsessist ülevaade ning ta saab ise tehinguid suunata. Ilmselgelt on kontroll seotud kõigi teiste motivatsiooni dimensioonidega, sest paindlikkus annab kasutajale võimaluse kontrollida tehinguid siis, kui on vaja ja seal, kus on vaja. Yang *et al* (2010) järgi mõjutab kontrollitunne kasutajates rohkem soovi iseteenindust kasutada, seetõttu on see ka üheks peamiseks motivatsiooni dimensiooniks, olles seotud kõigi teistega. Need motivatsiooni dimensioonid toodi välja just oluliste eelistena interpersonaalse teenusepakkumise ees.

Dabholkar ja Bagozzi (2002) uurimuse kohaselt ongi aeg oluline eelis võrreldes interpersonaalse teenusepakkumisega, sest iseteenustus on kiirem. Intervjueeritavate jaoks oli aja kokkuvõtteid ning säärane paindlikkus oluline, sest leiti, et lihtsam on sooritada tehing kodus arvuti taga kui minna selleks spetsiaalselt kuhugi kohale. Seega võib tarbijakäitumises täheldada teatud mugandumist, teenust soovitakse tarbida võimalikult mugavalt ning aega vähenõudvalt. Kuna nii mõnedki intervjueeritavad tõid iseteenindustehnoloogiate kasutamise peamise põhjusena välja kiire elutempo, siis võib e-teenuste üha laienevas levikus põhjusena näha inimeste soovi kulutada igapäevaste tehingute sooritamiseks võimalikult vähe aega. Lisaks, kui e-teenused pakuvad võimalust ka raha säästa, siis on loomulik, et eelistatakse tehing sooritada iseseisvalt ja ilma ettevõtte töötajate sekkumiseta.

Kuna uurimuses osalenud noored hindasid e-teenuste juures just ennekõike aja kokkuvõtteid ja mugavust (paindlikkust), siis võib ka järeldada, et kasutajate ootused teenuste kättesaadavuse ja kiiruse suhtes on oluliselt suurenenud ning eeldatakse teenuste ööpäevaringset kättesaadavust. Sellised ootused ja harjumused aga võivad tekitada erinevaid probleeme ja ebamugavusi. Uuritud noorte hinnangutest ja kogemustest lähtuvalt võib järeldada, et kuna e-teenused on kättesaadavad ööpäevaringselt ning neid saab kasutada sõltumata kohast või ajast, siis võivad tehnoloogilised probleemid kasutajate hoiakuid muuta. Võib järeldada, et

taolisel tehnoloogia nurjumise korral võivad kasutajad tunda suuremat pahameelt, kui interpersonaalset teenust tarbides. Selle põhjuseks on eelpool väljatoodud motivatsiooni dimensioonid ja inimeste harjumus teenust 24/7 tarbida. Kui inimene on harjunud e-teenuse paindlikkusega ning ühtäkki ei ole see mingil põhjusel enam võimalik, siis võib kasutaja kogeda suuremat rahulolematust. Interpersonaalse teenusepakkumisega aga ollakse harjunud ning eeldatakse, et selle kasutamine võtabki rohkem aega, sest teenuse saamiseks peab esmalt kohale minema ning tõenäoliselt ka järjekorras ootama.

Intervjueeritavad tõid näitena esile erinevaid taolisi probleeme, mil kasutaja pidi tehnilise probleemi ilmnmisel abi saamiseks esindusse isiklikult kohale minema või kasutama telefoni abiliini. Robertson ja Shaw (2005) näiteks järelavad, et kui inimene ei saa koheselt abi, võib ta pöörduda konkurendi poolele. Mõned intervjueeritavad tõidki selle variandi välja, leides, et kui peaks tekkima tõsisem probleem, vahetaksid nad teenusepakkujat. Siinkohal on see kindlasti üks riske ettevõtete jaoks, sest iseteenindustehnoloogiad muudavad inimesed omakorda vähem seotuks ettevõttega. Sellest tulenevalt võib toimuda kasutajate kergekäelisem liikumine konkurentide poole. Selle põhjuseks võib ilmselt pidada just inimliku kontakti puudumist iseteeninduskeskkondades. Kasutajad nägid just interpersonaalset kontakti kui võimalust riske maandada. Paljud intervjueeritavad leidsid oma seniste kogemuste põhjal, et kasutajatel peaks olema võimalus saada koheselt abi läbi klienditoe või personali, sest just need aitavad tekkivad probleemid lahendada. Selle põhjal võib järelada, et ettevõtteid peaksid panema rohkem rõhku just erinevatele infoliinidele ja andma oma kasutajatele võimalus probleeme ka läbi e-keskkonna lahendada. Ilmselt aitaks siinkohal kasutajate tagasiside või töötajate olemasolu kas siis esinduses või läbi infoliini.

Peamiste probleemidena toodigi välja just tehnoloogia nurjumine ja iseteeninduskeskkonna disain ning ülesehitus. Meuteri ja kolleegide (2000) hinnangul põhjustavadki just need probleemid kasutajates enim rahulolematust. Näiteks üks intervjueeritav viitas selgelt iseteeninduskeskkonna keerulisele ülesehitusele, mistõttu ta ei leidnud sellelt koheselt vajalikku infot. Ka teised kasutajad pöörasid tähelepanu just keskkonna ülesehitusele ja disainile, leides, et see peaks olema üles ehitatud võimalikult loogiliselt ja lihtsalt. Yang *et al* (2010) pööravad tähelepanu etapilisele ülesehitusele ning ka kasutajad leidsid, et info võiks iseteeninduskeskkonnas olla liigitatud loogiliselt üksteise alla. Seega hindasid kasutajad just iseteeninduskeskkonna ülesehitust kui ühte olulist probleemide ennetajat. Lisaks lihtsale ülesehitusele leiti, et kasutaja peaks enne uue e-teenuse kasutamist läbi lugema võimalikult

vähe teksti ning selle asemel peaks keskkond teda ise suunama, andma tagasisidet. Iseteeninduskeskkonna ülesehitust võiks pidada ilmselt kõige olulisemaks, sest just selles sooritab kasutaja oma tehinguid, samuti on see enamasti ka ainus kontakt ettevõttega tehingu sooritamise ajal. Ilmselt peaksid ettevõtted rakendama võimalikult loogilist ja lihtsat ülesehitust, tutvustama iseteeninduskeskkonna kasutamist läbi tutvustava video, nagu seda tegi näiteks EMT oma uue iseteeninduse rakendamisel. Just iseteeninduskeskkonna loogiline ülesehitus võib kujuneda peamiseks põhjuseks, miks jätkatakse e-teenuste kasutamist. Eelneva põhjal võib järeldada, et kuna inimesed peavad ise iseteeninduskeskkonnast vajaliku info üles leidma ja selles ka tehingu sooritama, siis on neil ka suuremad nõudmised keskkonna ülesehitusele ning see on ühtlasi seotud tehnoloogilise valmidusega.

Intervjueeritavad tõid seoses tehnoloogilise valmidusega välja just vanusega kaasnevad puudujäägid. Näiteks arvasid paljud kasutajad, et iseteenindustehnoloogiad võivad olla keerulised vanemaealistele inimestele, kes ei usalda tehnoloogiat. Lami ja kolleegide (2008) põhjal ongi just demograafilistel tunnustel ja iseloomujoontel oluline osa tehnoloogilisel valmidusel. Seega peaksid iseteenindustehnoloogiaid pakkuvad ettevõtted ilmselt selles vallas tegema mõningaid muudatusi, näiteks kaasama rohkem vanemaid inimesi iseteeninduskeskkonna testimisel jne. Samas tulid kasutajate enda kogemuste põhjal välja teatavad riskid ka seoses usaldusega. Näiteks leidis mõni intervjueeritav, et e-poodide suureks puuduseks on see, et kaupu ei ole võimalik reaalselt näha ja katsuda ning seetõttu ei usaldata ka kvaliteeti. Lisaks olid kasutajad rahalisi tehinguid tehes ettevaatlikumad ning ei pidanud iseteeninduskeskkonda alati usaldusväärseks (nt e-poodide kasutamisel jn). Samas üheks oluliseks muutuseks, mida uuritud noored ka ise rõhutasid, on just kontakti vähenemine ettevõtte ja tarbija vahel. Näiteks tõi üks intervjueeritav välja, et kuna inimesed peavad üksinda ja iseseisvalt teenust endale osutama, jääb ka suhtlemist vähemaks. Siinkohal võib järeldada, et kuna erinevaid iseteenindustehnoloogiaid võetakse ettevõtete poolt aina enam kasutusse ning vähendatakse sellega personalikulusid, võib see tagajärjena kaasa tuua inimeste muutumise individualistlikumaks ja soovi olla teenusepakkujast veelgi sõltumatum. See võib aga kaasa tuua negatiivseid tagajärgi nii ettevõttele endale kui ka tarbijale.

Tarbijakäitumine on lisaks eelpool välja toodud motivatsiooni dimensioonidele muutunud ennekõike seoses kasutajate kaasamisega teenuse loomisesse ettevõtete poolt. Kuna tarbija ei ole enam teenust saav klient, vaid ka seda ise aktiivselt loov, siis on sellest tingituna kasutajatel ka uus roll.

4.2. Kasutajate hinnang oma rollile ja vastutuse probleem

Üldiselt võib järeldada, et kasutajad hindasid oma rolli oluliselt väikemaks kui iseteenindustehnoloogiad seda eeldavad. Seetõttu kujunes intervjueeritavate jaoks keeruliseks ka vastutuse küsimus. Bendapudi & Leone (2003) põhjal võib eeldada, et ka aktiivne kaasloomet teostav inimene ei pruugi negatiivse tagajärje korral vastutust võtta. Seetõttu ei olnud ka paljud kasutajad ise teadlikud, milline nende roll ja vastutus peaks olema. Iseteenindustehnoloogia teenusekogemus samas on ikkagi teistsugune ning kasutaja loob sisuliselt endale teenuse ikkagi ise, aga kasutajad ei pidanud oma rolli niivõrd oluliseks, et sellest sõltuks hea teenusekogemus. Pigem eeldati, et ettevõtte või teenuse loojast sõltub see, kas kasutaja saab positiivse teenusekogemuse osaliseks.

Peamine rõhk hea teenuse pakkumisel suunati seega teenusepakkujale ning seetõttu võib eeldada, et probleemide ilmnemisel kaldutakse ka teenusepakkujat süüdistama. Samas toodi ka välja, et vastutuse võtmine-mittevõtmine sõltub konkreetsest olukorrast. Näiteks tehnoloogia nurjumisel või mõne muu kasutaja kontrolli alt väljas oleva asjaolu puhul eeldati, et süüdi on teenusepakkuja. Mõned kasutajad viitasid vastutuse võtmisele siis, kui nemad ise põhjustasid vea. Samas leiti ka, et kasutajatele on vara veel sellist vastutust panna, sest inimesed on harjunud traditsioonilise teenusepakkumisega, mil neile osutati teenust ning nad ise olid üsna passiivsed. Seega on e-teenuse kasutaja mõneti veel kinni oma vanas rollis tarbijana ning ennast ei nähta teenuse kaasloojana. Teoriale tuginedes on aga kasutaja arusaamine oma rollist iseteeninduse kasutamisel määravaks, sest just see põhjustab suuremat rahulolu teenuse kvaliteedis. Intervjueeritavad kaldusid eeldama, et teenusega rahulolu sõltub teenusepakkujast ning vähem nendest endist. Kuna tegemist on siiski ettevõtte poolt loodud teenustega, ei saa ka kasutajalt liiga palju eeldada. Kuigi teenust tarbitakse iseseisvalt ning teostatakse kaasloomet, on ilmselt veel vara panna tarbijatele vastutus, kuid see kaasvastutus on kindlasti olemas ja tarbijate poolt vajalik.

4.3. Meetodikriitika ja edasised uurimused

Valimi moodustamise kriitikaks võiks pidada tudengite suurt osakaalu, ent samas oli tegemist just noorte inimeste üldiste kogemuste ja hoiakute uurimisega ning seetõttu õigustab ennast valimi koosseis antud töö seisukohast.

Üldiselt võib järeldada, et valitud meetod osutus antud teema uurimiseks piisavaks ning intervjuude põhjal oli ka võimalik uurimistöös esitatud küsimustele vastuseid esitada ning neid ka intervjueeritavate hinnangust lähtuvalt analüüsida. Intervjuu kava esmakordsel ülevaatomisel jätsin välja mõned keerulisemad küsimused, nagu: Kuivõrd Te ise tunnetate, et toodate oma teenuse iseteenindustehnoloogiat kasutades täielikult ise? Lisaks jäid välja ka reklaamide sisulist poolt puudutavad küsimused, nagu: Mida Sinu hinnangul nende reklaamide sisus kõige enam rõhutatakse, milliste omadussõnadega iseteenindustehnoloogiaid reklaamitakse? Need ja ka mõned teised küsimused kujunesid ebavajalikuks ning ei oleks andnud töö uurimisküsimuste vastamiseks vajalikku infot.

Samas intervjuu käigus selgus, et kõik küsimused ei olnud intervjueeritavate jaoks siiski piisavalt selged. Iseenesest mõista kujunes intervjueeritavate jaoks kõige keerulisemaks kaasloome küsimustest aru saamine. Paljud intervjueeritavad arvasid, et nendest ei sõltu midagi ning nemad tarbivad valmis olevat teenust ning selle küsimuse selgitamine võttis eeldatust rohkem aega.

Kõik intervjueeritavad olid üsna aktiivsed internetikasutajad, seetõttu ei olnud neil ka suuremaid takistusi erinevate iseteenindustehnoloogiate kasutamisega. Samas konkreetsetest iseteenindustehnoloogiatest rääkides võis toimuda teemade laialivalgumist ning seetõttu tuli intervjueeritavaid suunata. See võte aga on semi-struktureeritud intervjuude puhul igati sobilik, ent võib muuta vastuste kulgu. Probleemne oli ilmselt ka keskendumine mitmetele iseteenindustehnoloogiatele, mis kasutajaid veidi segadusse ajas.

Kõik intervjuud toimusid näost näkku suhtlemisel ning seetõttu olid intervjueeritavatele loodud samad tingimused. MSN-i või Skype'i kasutamine oleks intervjuu kulgu muutnud ning näiteks MSN-i kasutamist intervjuu tegemiseks ei saa verbaalse ja suulise teksti erinevusi silmas pidades võrdväärseks pidada. Positiivseks võiks pidada seda, et

intervjueeritavad tõid välja erinevaid aspekte, millele teoreetilisele kirjandusele tuginedes kohe ei oskaks suuremat tähelepanu pöörata, näiteks kasutajate ettepanekud tagasisideme võimaluseks iseteeninduskeskkonnas jms. Negatiivseks võiks pidada mõne vastuse liigset abstraktsust, mille põhjal ei saanud teada kasutaja tegelikke kogemusi ja hinnanguid.

Tehtud uurimust silmas pidades võikski edaspidi keskenduda näiteks ühele konkreetsele iseteenindustehnoloogiale ning selle kasutajatele ning uurida siis juba lähemalt inimeste suhtumist ja tekkinud probleeme. Samuti võiks keskenduda riskigrupina välja toodud vanematele inimestele ning uurida nende kogemusi ja hinnanguid. Nende puhul võiks just uurida seda, mis kujuneb iseteenindustehnoloogiate kasutamisel kõige keerulisemaks jms. Lisaks võiks rohkem uurida just mõne konkreetse teenusepakkuja näitel inimeste arusaamist oma rollist teenuse kaasloojana, sest kuna just see küsimus kujunes kasutajate jaoks kõige keerulisemaks, oleks oluline seda ka edasi uurida.

KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk oli uurida iseteenindustehnoloogiate kasutamise praktikaid ning vaadelda neid peamisi põhjusi, miks iseteenindust kasutatakse ja sageli ka interpersonaalsele teenusepakkumisele eelistatakse. Teiseks eesmärgiks oli saada tarbijate hinnanguid oma rolli ja vastutuse kohta teenuse kasutamisel.

Bakalaureusteöö esimeses peatükis antakse ülevaade iseteenindustehnoloogiate varasesematest uuringutest, toetudes peamiselt Meuteri ja kolleegide (2005, 2000), Parasuramani (2000), Collier ja Sherrelli (2010) ja Dabholkar & Bagozzi (2002) tehtud tööle. Töö teine peatükk sisaldab meetodi ja valimi tutvustamist ning kolmandas peatükis tegeletakse tulemuste analüüsiga. Neljandas peatükis käsitletakse tulemusi uurimisküsimustest lähtuvalt.

Uurimuse empiirilise osa raames viidi läbi 10 semi-structureeritud intervjuud noorte iseteenindustehnoloogiate kasutajatega (viis meest ja viis naist). Valimisse kuulunud 10 inimest leiti mugavusvalimit kasutades.

Esimesena vaadeldi kasutajate üldisi kogemusi iseteenindustehnoloogiatega ning uuriti, kuidas need on muutnud tarbijakäitumist ja kasutajate ootusi teenuse kvaliteedi suhtes. Kuna tegemist oli noorte inimestega, siis ei osutunud tehnoloogia kasutamine keeruliseks, kuid negatiivsete kogemuste põhjal leidsid uuritavad, et võimalus pöörduda probleemide ilmnemisel ettevõtte töötajate poole aitab erinevaid probleeme ennetada. Samas eeldati rohkem teenuse ööpäevaringset kättesaadavust sõltumata kohast.

Teisena uuriti kasutajate iseteenindustehnoloogiate kasutamise põhjuseid. Uuringu tulemuste põhjal võib järeldada, et iseteenindustehnoloogiaid kasutatakse peaaesjalikult kolmest motivatsiooni dimensioonist lähtuvalt: aeg, kontroll ja sõltuvus. Intervjueeritavad viitasid sageli iseteenindustehnoloogiate mugavusele ja kiirusele ning välja toodi iseteenindustehnoloogiatele omane paindlikkus ning võimalus sooritada tehinguid sõltumata kohast või ajast. Paindlikkus ja sõltumatus omakorda muutis teenuse kasutajate jaoks

mugavaks ning sellele lisandus vajadus teenust ise kontrollida, omada teenuseprotsessist ülevaadet.

Kolmandana tuli vaatluse alla kaasloome probleem. Intervjuude põhjal võib eeldada, et kasutajad ei ole oma rollist kaasloojana veel päris teadlikud ning selles osas on veel arenguruumi. Samas võib põhjuseks pidada just traditsioonilist arusaama teenuse tarbimisest ning arvestada tuleks ka seda, et teenuse loovad ja kujundavad siiski ettevõtted, seetõttu ei saa ka tarbijatele suurt vastutust panna. Paljud vastused vastutuse võtmisest kujunesid oletuslikuks ning seetõttu ei saa päris reaalseid järeldusi kasutajate negatiivsete kogemuste põhjal teha. Siiski leidsid intervjuueeritavad, et kui inimene tekitab ise probleemi, siis on ta ka selle eest vastutav, aga kui viga on tehnoloogias, siis peaks vastutuse võtma ettevõtte.

Kokkuvõtteks võib öelda, et kasutajad olid iseteenindustehnoloogiate kasutamisega harjunud ning pidasid neid loomulikuks. Kui iseteenindustehnoloogiate kasutamise eelised olid intervjuueeritavate jaoks üsna üks-üheselt mõistetavad, siis kaasloome ja vastutuse teema jäi nende jaoks keerulisemaks teemaks. Seega on veel oma uuest rollist arusaamise osas veel arenguruumi ning ka iseteenindustehnoloogiaid pakkuvad ettevõtted peaksid sellega arvestama.

Summary

The purpose of the following bachelor thesis „The usage and motivation of self-service technologies among young people“ was to study the usage practices of self-service technologies. Furthermore, the aim was also to find out the main reasons why self-service technologies are used and how consumers define their roles during the consumption.

In the first chapter I will give an overview of the self-service technologies, while relying mostly on the theory of Meuteri *et al* (2005, 2000), Parasuraman (2000), Collier & Sherrell (2010) and Dabholkar & Bagozzi (2002). The second chapter introduces method and the sample. In the third chapter I will analyze results and in the final discussion chapter I will present results.

In the empirical part of the thesis 10 semi-structured interviews were carried out with users of different self-service technologies.

At first I studied the general experiences and focused on this how consumer experience has changed because of self-service technologies. Since young people were interviewed, technology adaption was not a problem. Meanwhile, when problems had occurred, assistance from personnel was needed. Consumers also expected services to be available 24/7.

Secondly, motivation and the reasons of self-service usage was studied. According to the results, self-service technologies are being used because of three main motivations dimensions: time, control and dependence. Convenience and speed of transaction were also mentioned. Independence turned out to be quite important motivator – it was possible to use self-service anywhere and anytime.

Thirdly, co-creation was studied and as a result interviewees believed that their role during the service was minimal. Also, they were ready to take responsibility when they made a mistake. Obviously, when technology failed or some other problem occurred, they did not take responsibility.

In conclusion, it is important to notice that users were so used to the self-services around them that they did not notice how much they actually used self-services. While the advantages of self-services were clear to users, the understanding of their role as a co-creator was not. So there is still lot to be done in this area – to get better service experiences, users should understand their role. Also, companies should pay more attention to the role of consumer.

Kasutatud kirjandus

1. Bateson, J.E.G. (1985). Self-Service Consumer: An Exploratory Study. *Journal of Retailing*, 61 (3): 49-76.
2. Beatson, A., Coote, L. V. & Rudd, J. M. (2006). Determining Consumer Satisfaction and Commitment Through Self-Service Technology and Personal Service Usage. *Journal of Marketing Management*, 22: 853-882.
3. Bendapudi, N. & Leone, R. P. (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co-Production. *The Journal of Marketing*, 1 (67): 14-28.
4. Berger, A. A. (2000). Media and communication research : an introduction to qualitative and quantitative approaches. SAGE Publications: California.
5. Bitner, M. J.; Faranda, W. T.; Hubbert, A. R.; Zeithaml, V. A. (1997). Customer contributions and roles in service delivery. *International Journal of Service Industry Management*, 8 (3): 193-205.
6. Bitner, M. J., Ostrom, A. L., Meuter, M. L. (2002). Implementing successful self-service technologies. *Academy of Management Executive*, 16 (4): 96-108.
7. Chang, C.-H. (2011). The Influence of User`s Trait on Public e-Service Usage: A Self-Service Technology Perspective. *Asian Social Science*, 7: 3-11.
8. Collier, J. E., Sherrell, D. L. (2010). Examining the influence of control and convenience in a self-service setting. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38: 490-509.
9. Dabholkar, P. & Bagozzi, R. P. (2002). An Attitudinal Model of Technology-Based Self-Service: Moderating Effects of Consumer Traits and Situational Factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30: 184-201.
10. Diccico-Bloom, B. & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40: 314-321. Saadaval <http://www.hu.liu.se/cf/larc/utbildning-information/scientific-methodology/course-literature-and-links/1.253566/qual20interview.pdf>
11. Hilton, T., Hughes, T. (2008). Otago Forum 2- Academic Papers: 22-40. Saadaval http://marketing.otago.ac.nz/events/OtagoForum/Final%20forum%20papers/Otago%20Forum%20Paper%204_Hilton.pdf
12. Kotri, A. (2011). Customer experience evoking and management in services.

Doktoritöö. Tartu Ülikooli kirjastus: Tartu.

13. Laherand, M.-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. OÜ Infotrükk: Tallinn.
14. Lam, S.Y., Chiang, J., Parasuraman, A. (2008). The effects of the dimensions of technology readiness on technology acceptance: an empirical analysis. *Journal of Interactive Marketing*, 22 (4): 20-39.
15. Lovelock, C. H. & Young, R. F. (1979). Look to consumers to increase productivity. *Harvard Business Review*, 57: 9-20.
16. Lusch, R. F., Vargo, S. L. (2006). Service-dominant logic: reactions, reflections and refinements. 6(3): 281-288.
17. Merila, M. (2012). Iseteeninduskogemuse hindamise mudeli teoreetilised ja empiirilised alused. Seminaritöö. Tartu.
18. Meuter, M. L., Bitner, M. J., Ostrom, A. L. & Brown, S. W. (2005). Choosing Among Alternative Service Delivery Modes: An Investigation of Customer Trial of Self-Service Technologies. *Journal of Marketing*, 69: 61-83.
19. Meuter, M. L., Ostrom, A.L., Roundtree, R. I., Bitner, M.J. (2000). Self-service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, 64: 50-64.
20. Mick, D. G. & Fournier, S. (1998). Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies. *Journal of Consumer Research*, 25: 123-143.
21. Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2 (4): 307-320.
22. Pruulmann-Vengerfeldt, P. & Kalvet, T. (2008). Digital Stratification in Estonia: Internet users and non-users. *Baltic IT & Review*, 2. URL (kasutatud jaanuar 2012).
<http://www.ebaltics.com/01005590?PHPSESSID=a2cdd9601b6eb697cc287d8a2756c7a0>
23. Reiners, M. J., Dabholkar, P. A. & Frambach, R. T. (2008). Consequences of Forcing Consumers to Use Technology-Based Self-Service. *Journal of Service Research*, 11: 107-123.
24. Robertson, N. & Shaw, R. N. (2005). Conceptualizing the Influence of the Self-Service Technology Context on Consumer Voice. *Services Marketing Quarterly*, 27 (2): 33-50.
25. Yang, M.-H., Chen, J. C. H., Wu, C.-H. & Chao, H.-Y. (2010). On characteristics influencing consumer`s intention to use web-based self-service. *Human Systems Management*, 29: 41-49.

LISAD

Lisa1, Intervjuu kava

A. Sissejuhatus – iseteenindustehnoloogia mõiste

1. Millega Sa tegeled (töötad-õpid)?
2. Kui aktiivseks Interneti kasutajaks Sa ennast pead?
3. Mis Sinu arvates on iseteenindustehnoloogiad? Kui me nüüd mõtleme näiteks tänavatel olevatele (nt erinevad sularahaautomaadid, pakiautomaadid) ning internetis olevatele (nt erinevad e-teenindused, internetipank, internetipoed jms).

B. Küsimused iseteenindustehnoloogiatega kasutamise motivatsiooni kohta

KASUTAMA HAKKAMINE:

4. Keskendume nüüd nendele internetis olevatele iseteenindustehnoloogiatele. Millised olid need peamised põhjused, miks hakkasid just neid e-teenuseid kasutama?
5. Kuivõrd võisid esmakordsel e-teenuste proovimisel olla mõjutajateks lähedaste ja sõprade soovitusel?
6. Kuivõrd oluline roll võis olla meedias esitatud reklaamil ning kampaaniatel?
7. Kas oled uut e-teenust kasutanud näiteks pärast mõne reklaami nägemist?
8. Kuivõrd oled nüüd viimasel ajal märganud meedias erinevate e-teenuste reklaame (nt Eesti Energia, EMT, Elion jms)?

KASUTAMINE:

9. Keskendudes nüüd just nendele internetis olevatele e-teenustele, nimeta palun iseteenindustehnoloogiaid, mida Sa ise kõige sagedamini kasutad.
10. Kas sul on välja kujunenud ka mingid lemmikud?
11. Millistest internetis olevatest e-teeninduskeskkondadest oled veel kuulnud, aga pole ise kasutanud?
12. Too palun välja need põhjused, miks erinevaid e-teenuseid kasutad.
13. Kas Sulle meenub mõni eriti ere kogemus seoses e-teenuse kasutamisega, mil Sa said aru, et iseteenindustehnoloogia tõesti toimib? Nt paki saatmine ja selle kättesaamine SmartPostist vms.

14. Millised on Sinu arvates iseteenindustehnoloogiate eelised võrreldes näost näkku klienditeenindusega?

a. Kas siin võib oma roll olla ka ajal ja kohal?

C. Küsimused tehnoloogiavalmiduse ja riskide kohta

15. Mis võib Sinu arvates muuta iseteenindustehnoloogiate kasutamise eriti lihtsaks?

16. Mis võib muuta Sinu arvates iseteenindustehnoloogiate kasutamise keeruliseks?

17. Kas Sinu arvates võib olla inimesi, kellele iseteenindustehnoloogiate kasutamine üldse ei sobi?

18. On olemas ka erinevaid teooriaid, et iseteenindustehnoloogiad sobivad just innovaatilistele inimestele. Samas on nüüd 21. sajandil tegemist veidi muutunud olukorraga. Kas Sinu hinnangul on inimesi, kellele iseteenindustehnoloogiad eriti hästi sobivad?

19. Meenub Sulle mõni juhtum, mil Sul tekkisid iseteenindustehnoloogiat kasutades mingid probleemid?

a. Kui jah, siis kirjelda palun seda juhtumit.

b. Kui ei, siis kuidas saaks sinu arvates võimalikke probleeme ära hoida personaliga vms?

20. Mõttele nüüd iseteenindustehnoloogiate kasvavale levikule, mil nii riik kui eraettevõtted teadlikult suurendavad e-teenuste arvu personalikulude kokkuhoiu nimel. Millised võivad olla sellega kaasnevad ohud?

a. Millised võivad olla võimalused?

D. Küsimused rolli, kaasloome ehk vastutuse kohta

21. Kellest sõltub hea e-teeninduskogemus? Kas see sõltub ka Sinust kui tarbijast?

22. Kui näiteks Sina teed mingi vea, siis kes vastutab?

23. Kas Sul on ette tulnud olukordi, mil Sul endal tuleb oskustest puudu?

E. Soovitused

24. Teoreetilises kirjanduses tuuakse sageli välja, et e-teenuse puuduseks on nõrk side ettevõtte ja inimese vahel. Kas nõustud sellega?

25. Kas ja kuidas soovitaksid iseteenindustehnoloogiate kasutamist?

Lisa 2, Intervjuude transkriptatsioonid

N1

Räägi, millega sa tegeled. Alustuseks. Kas sa nagu töötad-õpid?

Õpin ülikoolis.

Ja kui me räägime internetist. Kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Nädala sees igapäevaseks. Nädalavahetusel väga harva.

Väga harva? Aga kui internetist rääkida nagu, siis jõuamegi nende iseteenindustehnoloogiade juurde. Et ma küsikski, mis sinu arvates on siis need iseteenindustehnoloogiad?

Kui ma selle sõna peale mõtlen, siis... see eeldatavasti tähendab seda, et ma saan teenuseid kasutada internetis ja seda teha iseseisvalt ehk siis ilma teenindaja abita.

Päris hea. Aga, et nüüd ongi kahte erinevat liiki, et üks on siis tänavatel. Et a`la inimesed kasutavad sularahaautomaate ja igast muid asju. Ja on interneti omad, millele keskendukski. Et siis on e-teenindused, internetipoed. Et sa saad aru, mis see iseteenindustehnoloogia on?

Küllap vist.

Väga hea. Aga räägikski siis nendest motivatsioonidest. Et... kui neid internetis olevaid iseteenindustehnoloogiaid vaadata... Kui sa mõtled sellele internetipangalegi näiteks või ükskõik millele. Mis need peamised põhjused olid alguses, miks sa hakkasid kasutama seda?

Kas see võis olla näiteks mingi ajaküsimus või kohateema, et alati ei olnud pangad lahti või...?

Sularahaautomaati, ma mäletan, ma hakkasin varem kasutama kui internetipanka. Ja seda just sellepärast, et alguses meil polnudki kodus internetti, aga see... sularahaautomaadid olid linna peal, nii-öelda. Ja seal oli just kohaküsimus, et automaadid olid ligemal siis kui pangakontorid. Ja internetipanga puhul oli... tõenäoliselt ma vaatasin kõige rohkem kontoseisu ja nii-öelda väljaminekuid ja sissetulekuid. Aga päris alguses küll ma mingisuguseid maksusid ei teinud.

Aga nüüd ilmselt teed. Aga kui sa nüüd võtadki võrdlusena selle internetipanga... ma ei tea, kui palju sa oled selles nagu selles pangakontoris endas käinud mingeid asju ajamas? Kui sa võrdled neid kahte nagu.

Ma olen pangakontoris käinud mõned üksikud korrad. Põhiliselt selle pärast, et saada kätte oma pangakaart.

No näed. Et muud asjad saab kõik netis aetud siis?

Jah.

Aga kui sa rääkisid, et ei olnud alguses internetti ja nii. Aga kui nüüd hiljem oli- kui sa nüüd mõtled, mis siis hakkas mõjutama näiteks sinu kasutamist. Kas võis olla sellel oma roll ka sõpradel või perekonnaliikmetel? Et kui nemad kasutasid, sa mõtlesid ka, et kasutaks äkki? Teiste nii-öelda mõju. Või oli ainult, et ise otsustasid?

Ma arvan, et kõige suurem mõju oli mu tädil, kes... kes on raamatupidaja ja internetipanga hai.

Ah soo.

Ja siis selgitas seda täpsemalt veel ja... kuidas ja mis ja...

Et tema nagu juhendas sind ja andis...

Jaa.

...nõu, et väga hea asi? Aga, praegu iseenesest, kui sa mõtled kui palju reklaamitakse neid iseteenindustehnoloogiaid nii-öelda, et... kas siis Elion ja EMT, et kuidas sa saad ise endale kõik need paketid valida internetis ja kõik on nii lihtne ja mugav... Kas sind

on reklaam või meedia kuidagi mõjutanud? Kas nüüd hakkaksid midagi kasutama selle pärast, et see tundub nii mugav ja lihtne?

Ma ei ole täpselt selle Elioni kampaaniaga kursis e-Kodu puhul. Aga kui ma saaksin valida sellise paketi, kus mul oleks võimalikult palju saksa kanaleid, lisaks Arte ja Mezzo ja see oleks mõistliku hinnaga... kui ma pääseksin igasugustest tühikanalitest, siis ma teeksin seda küll.

Et siis oleks nagu hea, kui sa saaksid ise otsustada, et mis sa teha saad?

Jah. Kas või selle Elioni näite puhul. Praegult nad müüvad jumal-teab-mida, kisendavad, et seitsekümmend kanalit.

Aga paari vaatad võib-olla.

Jah. Ja samas võtavad saksakeelseid järjest välja.

Aga sa ütlesid, et sa ei ole eriti kursis, aga eriti linnapildis ei ole ka täheldanud neid muid reklaame?

Ma olen kõige rohkem täheldanud Elioni e-Kodu reklaami... väga massiivselt seda reklaami. Aga kuna ma nagunii vaatan niivõrd vähe televiisorit, siis ma ei ole veel täpsemalt uurinud, kuidas see käib.

Ahah. Aga kas sa uuriksid seda näiteks, kui sa saaksidki nüüd teada, et sa saad ise valida need...

Jaa.

Siis on hästi. Aga kui nüüd mõeldagi nendele, mida sa igapäevaselt kasutad või... Sa ütlesid, et sa kasutad internetti põhimõtteliselt iga päev... Kas on mingid nii-öelda lemmik iseteenindustehnoloogiad? Lisaks pangale.

Mul tuleb Simpel meelde.

Simpel?

Seal saab kuidagi nagu laadida...

Saab internetist ise laadida?

Jah. Ja siis... pileteid saab ka osta. Või tähendab...

Mis pileteid?

Aga mitte neid... Kontserdipileteid. Aga samas mitte ka väga tihti, kuna see piletimüügipunkt on mul nii lähedal. Siinsamas Selveris. Teinekord kui ma toidupoodi lähen, siis ma võin ka sealt osta, eks ju. Või siis ka kooli tee peale.

Aga teine asi... Kas sa näed ka mingit teist eelist, et kui see pood on sel ajal näiteks kinni ja sa tahad osta homseks piletid, kas sa siis otsustaks ümber, et võib-olla ostaks internetist kuidagi? Siis läheb käiku see B-variant, et ostad poest ja pärast internetist või...?

Jah. Ja samas ka, kui ma täheldasin, et poes on teenustasu... Vanasti viis krooni.. nüüd mingi kolmkümmend senti või... Siis ma mõtlesin küll, hästi... teinekord tean siis.

Et internetis ei ole teenustasu, jah?

Jah.

See teooria, mis ma läbi töötasin, oli ka tegelikult niimoodi, et... Oli sihuke variant, et enamasti pannaksegi nendele nii-öelda personaalsetele asjadele teenustasu otsa, et inimene võib-olla ehk siis hakkab nagu rohkem endale teenust osutama. Internetis näiteks. Et vähem personalikulu, nii-öelda.

Täpselt. Saksamaal ma maksin rongipileti eest neli eurot rohkem lihtsalt selle pärast, et ma ütlesin teenindajale: „Tervist, ma soovin sõita sinna, sel kellaajal.“. Selle asemel, et masinal nuppe vajutada.

Kas Saksamaal olid ka need mingid automaadid ilmselt?

Jaa, pakiautomaadid, piletiautomaadid ja bussipiletid-rongipiletid.

Aga kui sa nüüd võrdled Saksamaad ja Eestit, et seal vist ilmselt oli rohkem?

Nagu tihedamalt?

Jaa. See on nagu... Ma ei tea, kuidas seal kauplused olid näiteks?

Ma arvan, et pakiautomaate oli enam-vähem sama palju kui siin Eestis... Sama tihedalt kui Tartus, aga siis... siis ei olnud Tartus neid Eesti Posti automaate vähemalt.

See on, jah, uuem nüüd.

Aga seal nad olid juba teada-tuntud.

Aga kas sa seal otsid ise ka sellest automaadist bussipileti või midagi? Või sa nagu otsid.. neli eurot kogu aeg maksid rohkem?

Ei, ma ainult ühe korra.

Ühe korra?

Kui ma teada sain, siis ma mõtlesin, et {...}.

Jaa. Et kui nüüd tagasi interneti juurde minna, millistest e-teeninduskeskkondadest oled sa veel kuulnud?

Lisaks internetipangale, näiteks u-netile, lisaks Sempelile...

Jah.

Kas e-teenindus on see ka, kui ma saan ennast järjekorda... või mingeid kohti broneerida?

Põhimõtteliselt, kui sa saad selle eest mingi tulemi, et sa saad mingi teenuse kätte või mingi kauba.

Jah-jah. Siis ülikooli spordiklubis on niiviisi, et saab ennast interneti teel nii-öelda kirja panna siis treeningtundidesse.

Ahah, et sa broneerid ise endale aja, teed ajakava nii-öelda?

Ei, see on pigem see, et seal on ajad välja kuulutatud ja siis seal on näiteks kolm kohta... ja siis saad interneti kaudu nendele kohtadele ennast kirja panna.

Jah, et selle asemel, et kohale minna ja...

Küsida, et „Tere, kas ma saan minna?“ Põhimõtteliselt kohale peab ikka minema.

Sa teed selle töö ennem ära.

Jah.

Nii. Kas tuleb midagi veel? Mõttele näiteks raamatukogu peale.

Raamatukogus ma teenindangi ise ennast. Välja arvatud see hetk, kui ma laenutan raamatuid. Laenusautomaat ei sümpatiseeri.

Ei sümpatiseeri?

Ei tea miks. Kui rääkides jälle Saksamaa... siis seal olid laenusautomaadid. Sest tõenäoliselt keegi ei kujuta ette, et „Tervist, soovin laenutada...“.

Taanis oli tegelikult samamoodi. Et kas sa siis seal tegelt kasutasid siis neid?

Jah, sest seal ei olnud muud võimalust. Aga siin Tartus on rohkem inimesi kui neid masinaid.

Et sa pigem eelistad siis ikka, et keegi teeb sinu eest ära selle?

Jah.

Väga hea. Seda küll.

Aga Eestis ma pikendan ise küll neid tähtaegu. Ja tellin raamatuid ja midagi sihukest.

Täpselt. Kas sul on olnud ka sihukene, ma ei tea, väike vau-efekt.... Et kui sa nüüd ise nii-öelda broneeridki mingi kauba või ostad sellesama, ma ei tea, mingi teenuse sisse...

Siis sa saad selle kätte ja mõtled, et... Põhimõtteliselt see asi nagu toimib tegelikult. Et sa ise nagu... ma ei oska selgitada, aga... No, sellesama raamatu broneerimise näiteks, et broneerid raamatu ja lähed... saad teate, et see raamat on kohal ja võtad selle nagu ära.

Kas see nagu... tundub sihuke hea lahendus olevat? Selle asemel, et ennast seal kohapeal järjekorda panna või uurida, kas seda saab.

Igatahes. On lühike vastus sellele. Kuid tihti tuleb ette ka nii, et ma käigupealt raamatukogus saan aru, et mul on hoopis seda raamatut vaja. Ja ma võin küll seda ESTERi kaudu teha, aga ma pean ikka umbes tund-poolteist ootama. Aga siis on juba teised asjaolud. Ja mulle meeldib eriti veel see, rääkides ülikooli raamatukogust, et isegi kui mul on see tähtaeg üle läinud, ma

võin helistada ja öelda, et „Vabandust, ma ei jõudnud täna. Kas ma võin homme tulla?“ Ja nad on mõistlikud. Nad ei vii seda raamatut tagasi hoidlasse.

Siis on nagu see personali hea abistamine.

Jah. Et lisaks siis nagu selle interneti.

Tegelt, siin ma küsiks ära ka, et... Osad teooriad räägivad nendest riskidest, et tahetakse jätta mõnes ettevõttes ainult see iseteenindusteenindus. Et milliseid probleeme sa siin näed nagu, et kui ongi ainult valida selle vahel, et sa ei saa nagu kellegi poole pöörduda või helistada või...

Mul meeldiks, kui selline abivariant oleks siiski olemas, sest inimene on inimene.

Muidugi. Väga hea. Aga kas sul tuleb meelde mõni olukord, et sa ei saanud kohe mingit abi? On sul sihukseid hetki olnud, et sa oledki saanud seda ühte varianti ainult kasutada? Saksamaal kuskil näiteks. Või on alati olnud see inimese kohalolek?

Ei ole. Mul tuleb meelde mingi väike rongijaam. Ja seal Saksamaal, seal olid ainult automaadid. Ja mingisugust kassat ei olnud, nii-öelda. Aga siis ma sain selgitusi küsida lihtsalt mingite kohalike käest, kes juba tundsid seda asja. Aga Deutsche Bahni esindajaid seal ei olnud.

Ei olnudki?

Jah.

Ja mingeid juhiseid ka nagu väljas ei olnud?

No, iseenesest olid. Aga ma suutsin endale tekitada kuidagi prantsuse keelse menüü. Siis ma ei osanud sealt tagasi minna.

Et see oli nagu... tehnoloogia osutus keeruliseks. Et sa arvad, et selliseid probleeme saakski ära hoida siis personali... Ma ei tea, kas siis, et saab helistada või siis ta on reaalselt kohal?

Mul tuli praegult meelde... et viimane kord, kui me ostsime lennupiletit ja tahtsime osta koos lennu- ja rongipiletit... Seal oli sihukene pakkumine Lufthansalt. Siis kuidagi juhtus nii, et meile müüdi ainult lennupilet, aga rongipiletit ei müüdnud. Ja siis me kirjutasime sinna klienditeenindusse, et juhtus nii, et kas te saate aidata või mis me peaks tegema... ja nad olid väga mõistlikud ja saatsid selle rongipileti ka.

See abi tuli nagu kiiresti?

Jaa, see tuli kiiresti.

See on küll väga hea siis.

Ma ei tea, ühe päeva jooksul või nii.

See on tore. Ja nendest ohtudest me juba mõtlesime natuke... Kui me nüüd võtame uuesti seda kasutamist ennast... Millised on aga iseteenindustehnoloogiate eelised võrreldes näost-näku suhtlemisega? Kas on mingid sihused boonused nii-öelda?

Boonused on siis, kui see on hästi läbimõeldud. See keskkond, milles tuleb opereerida. Kui on hästi selge ja arusaadava struktuuriga, juhised on lihtsalt sõnastatud... arusaadavalt, igati mõistetavalt... Struktuur ja ülesehitus.

Sa mõtled seda keskkonda?

Jaa, keskkond iseenesest. Ja punkt kaks...

Mis teeb ta paremaks näiteks selle, ma ei tea, pangakontorisse minekuga, kus sa võtad selle numbri ja ootad. Kas siin võib ka aeg rolli mängida? Mis me enne mõtlesime siin.

Jah, sa suunad mind täiesti õiges suunas.

Tahakski just neid omadusi saada.

Ma tahtsin ka öelda, et eeldus on muidugi ka see, et sul on kodus internet. See on sihukene põhieeldus. Aga põhimõtteliselt, jah. Aeg ja koht. Ja rohkem veel aeg kui koht. Just Tartule mõeldes.

Aga mis sa arvad... Milline sa ise oled? Kas sa ise teeksid selle protsessi kiiremini ära või teeb see inimene nii-öelda selle kiiremini? Või, et kas sa siin selles

internetikeskkonnas... Kui sa ütlesid, et ta on hästi struktureeritud ja ta on sihukene lihtne, et kas see võib ka aidata sellele kaasa, et sa saad selle tehingu kiiremini tehtud kui minnes kuskile spetsiaalselt kohale või helistades?

Harilikult esimene kord võtab ikka rohkem aega. Aga üldiselt... saab ise kiiremini tehtud.

Ja siis kui seda jätkata, et mis siis muudab sinu arvates selle e-teenuse kasutamise eriti lihtsaks? See võib olla iseenesest ka kombinatsioon nendest eelnevatest omadustest.

Ma mõtlesin just selle peale, mis ma vastasin lihtsa ülesehituse all.

Et see nagu ongi?

Et see on hästi oluline. Siis see ka, et see töötab. Et ta ei ole lihtsalt nagu ilus, et ta töötab.

Asjal on tulemus? Kas tuleb veel midagi meelde?

Mille kohapealt?

Selle lihtsama. Või paneme selle lukku?

Paneme lukku.

Võtame nüüd siis selle teise aspekti. Et mis võib selle sinu jaoks teha keeruliseks? Iseteenindustehnoloogia. Et kas siin on ilmselt ka keskkonna ülesehitus?

Jah. Ja kui ka tuleb kogu aeg selliseid lisatingimusi. Et ma pean kogu aeg mingeid asju veel läbi lugema, enne, kui ma saan edasi liikuda... See on väga tüütu. Aga põhimõtteliselt mulle ei ole muud varianti jäetud. Ma võib lugeda, võin mitte lugeda. Aga ma pean ütleva, et ma olen lugenud. Tüütu küll.

Aga kas sinu arvates võib olla inimesi, kellele see iseteenindustehnoloogiate kasutamine üldse ei sobi?

Jaa. Võib-olla on sellised, võib-olla vähe suhtlemisaltimad inimesed, kellele meeldib kohe juttu rääkida teenindajatega. Ma kujutan ette näiteks oma vanaisa. Ta räägib muid jutte ka. Lihtsalt sihuke inimlik suhtlemine.

Et temasugused?

Jaa. Aga samas ta on tehnoloogiahuviline, aga ma kujutan ette, et kui ta saaks valida, siis ta räägiks kindlasti inimesega.

Aga kas sa arvad, et nüüd ka 21. sajandil võib olla ka see tehnoloogia valmisolek takistuseks? Et inimene nagu ei oska tehnoloogiaga ümber käia? Et sellepärast ta siis ei oska või ei saa seda kasutada? Või see on pigem sihuke eelmise sajandi teema? Et tänapäeval isegi kõik oskavad nagu ja õpivad ära?

No, kui ma ikka mõtlen kuuskümmend, seitsekümmend pluss generatsioonile... siis ma arvan, et nad nõustuksid maksma neli eurot pigem rongipilti eest, kui ise peab nuppe vajutama, sest... „Mis siis juhtub, kui ma vajutan valele nupule, siis raha läheb ära, aga ma ei saagi teenust“.

Siin tekib ilmselt vastuolu ja hirm.

Siis on kindel, et kui on inimene, siis ma saan vähemalt ta peale karjuda pärast.

Et siis on nagu keegi, keda süüdistada?

Kellega rääkida, sest saab otse küsida, et mis nüüd juhtus või miks nii. Aga masin käib oma kindlaid radu pidi. On ette öeldud, mida, mis järjekorras, mida küsida, millal raha maha võtta...

Aga sellega jõuakski nüüd sellise asja juurde, et... Sa ütlesid siin, et kui masin teeb... võtab raha ära või midagi teeb valesti... et ei saa inimese käest küsida. Et kellest hea iseteeninduskogemus üldse sõltub? Kas see sõltub ka sinust kui tarbijast?

Jah. Siis, kui tuleb olla iseteenindaja... siis põhimõtteliselt ma olen aru saanud, et võimalused nii-öelda info saamiseks on kõik olemas. Pigem on see aspekt, et kas alati viitsib neid lugeda nii täpselt. Lihtsam on panna, jah, olen lugenud, et edasi minna. Või et olen nõus kasutustingimustega. Punkt. Jah.

Aga näiteks, kui midagi läheb valesti. Kas sa võtaksid endale vastutust ka, kuna sa ise nagu põhimõtteliselt lood seda teenust? Või sa pigem süüdistadki seda teenusepakkujat?

Ma arvan, et ma süüdistaksin kõigepealt ennast.

Ennast?

Jah.

Et võtad vastutuse siis? Aga sa ütlesid, nendest samadest piletitest... et sul on tulnud ette siis olukordi, kus sa ise ei saa hakkama? Või sul tuleb oskustest nagu puudu?

Ei, mul tuli krediitkaardist puudu.

Krediitkaardist tuli puudu?

Jaa.

Aga seekord, kui sa ütlesid, et sa valisid kogemata selle vale keele seal Saksamaal pileteid ostes?

Aa, see oli näpukas.

See oli näpukas, jah?

Ma arvan, et see oli näpukas. Aga siis ta läks prantsuse keelseks ja appi-appi.

Aga muidu oled hakkama saanud alati ükskõik millise...

Kui see on ikka räägitavas keeles.

Ja kui on vajalikud juhised?

Jah, täpselt. Või iseteeninduse puhul on see ka ju, et kui ei ole täpset aega ette antud, et millise aja jooksul pead midagi ära tegema. Siis võid ju rahulikult vaadata, ma ei tea, sõnaraamatust või... rahulikult minna. Aga siis võib juhtuda, et läheb kauem veel kui tavalisel teel.

Hakkaks nagu soovitude juurde jõudma, et... selles teoreetilises kirjanduses tuuakse sageli välja, et e-teenuse puuduseks on siis see nõrk side ettevõtte ja inimese vahel. Kas sa nõustud sellega? Et kui sa kasutad e-teenuseid, siis sa otseselt selle ettevõttega kontaktis ei ole. Kas sa oled mõelnud sellele?

Ma nüüd ei oska öelda. Igal pool on ju logod ja värvilahendus ja kõik see visuaalne pool on ju olemas. Ma ei tea.

Aga see, ma ei tea, nii-öelda inimlik kontakt.

No, olgu. Seda ei ole.

Seda ei ole?

Aga kui on hästi üles ehitatud ja ilus või noh... siis ei ole vahet.

Siis ei ole vahet. Et sa ei tunne nagu puudust sellest, et sul oleks see helistamise võimalus, kohene abi?

See võimalus võiks olla, aga iseasi, kas seda kasutada. Aga mulle meeldiks, kui oleks see plaan B ka võimalik.

See on ikka vajalik, jah. Aga siis lõpetuseks- kas ja kuidas soovitaksid iseteenindustehnoloogiate kasutamist inimestele?

Jah, soovitan. Ja kuidas... siis vastavalt vajadusele ja huvidele. Ja mõnikord ka uudishimule. Kui midagi uut välja tuleb, siis võiks ikkagi vaadata, mis see on.

Et võiks ikka ära proovida?

See tuleb mulle meelde, et ma võiksin ikka vaadata, et äkki ma saan selle Arte ikka kuidagi tagasi sinna paketti. Elioni e-Kodus.

Seda peab uurima siis, jah. Väga hea. Aga sa tahad äkki midagi lisada veel või? Tekkis sul mingeid mõtteid seoses selle kõigega, seoses iseteenindustehnoloogiatega?

Mul oli sihuke mõte, et ma arvan, et ma ei pane enam tähelegi, kui palju ma neid kasutan. Sellepärast, et see raamatukogu teema, see läks mul täiesti meelest ära.

Et see on nagu juba nii loomulik osa?

Jah, see on nii tavaline. Ma ei tea, millal see süsteem sisse viid, aga väga tore, et viidi. Jah. Kui sa alguses ütlesid need sõnad, iseteenindustehnoloogia ja nii edasi. Siis ma mõtlesin, et ma ei kasuta ju midagi peale e-panga. Aga vestluse käigus tuli välja, et on üht koma teist veel.

Väga hea. Aga aitäh sulle!

Ole lahke.

N2

Nii. Millega sa tegeled siis? Räägi lähemalt.

Õpin magistriõppes etnoloogiat. Tööl ei käi.

Aga, et kui siis räägime internetist ja sellest... Kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead siis?

Väga. Praktiliselt elan seal (naerab kergelt).

Praktiliselt elad seal? Kui palju tundide poolest päeval või...?

Päevas, viis tundi päevas äkki.

Ja nädalavahetusel rohkem siis?

Vähem.

Aga nüüd, et mis siis sinu arvates on üldse need iseteenindustehnoloogiad? Kui näiteks siis võttagi need... Tegelikul ma küsin kõigepealt, et mis sa arvad, et need on?

Ma ei tea, mis need on. Aga kui sa ütlesid mulle, et need on need, siis ma usun sind. Ma ei ole kuulnud sellist sõna kunagi varem, et selle kohta öeldakse nii. Ja ma ei ole kunagi mõelnud selle peale, et need on nagu sellised asjad, kus keegi ei aita nagu.

Ühesõnaga, et me nüüd jõuaks siis kokkuleppele, et on siis need välised, füüsilised ehk siis need sularahautomaadid... eks ju. Neid sa oled kasutanud.

Ilma müüjata kassad, kui sa kaalud...

Jah. Ja siis on need interneti omad, näiteks mingid... No, mõtle näiteks, mida sa internetis oled kasutanud?

Panka. Ja e-poodi.

Sellest me siis pärast räägime. Ja keskendukski edaspidi nendele interneti omadele. Ja siis kõigepealt siis küsiksiki, et kui sa mõtled näiteks selle internetipoe või internetipanga kasutamist, siis mis need peamised põhjused olid, miks sa alguses hakkasid neid kasutama?

Internetipanka ma kasutan selleks, et saaks kiirelt ja mugavalt arveid maksta. Või rahaülekandeid teha niisama. Aga e-poodi kasutasin ainult selle pärast, et siis ei olnud sellist kaupa müügil, nagu ma tahtsin.

Et see andis rohkem nagu sihukest valikuvõimalust?

No, ma teadsin, mida ma otsima lähen... Nii, et...

Konkreetne. Aga kuivõrd... Ma ei tea, millal sa hakkasid kasutama. Kas sa mäletad, et mitu aastat tagasi või...? Seda konkreetset.

Võib-olla põhikoolis. Aasta siis võis olla kaks tuhat kolm, kaks tuhat neli... ma ei tea.

No, nii kümme aastat või niimoodi umbes?

Vist, ma ei tea.

Aga mis need peamised motiivid, need mõjutajad alguses olid? Kas keegi soovitas või? Perekonnaliikmed või tuttavad või? Et kust sa nagu teada said selle kohta?

No, kui ma läksin pangakaarti tegema, siis mulle pangast öeldi, et internetipank on olemas (naerab). Aga põhimõtteliselt selle poe kohta ma kuulsin ühelt oma sõbrannalt. Et ma ise ei hakanud otsima mingeid võimalusi, et kust saada selliseid asju, mida ei ole nagu kuskilt mujalt saada.

Ja see sõbranna, kas ta nagu lähemalt rääkis ka, kuidas seal toimetada või see konto luua?

Jah, ta aitas küll mind natukene. Selles suhtes, et ma kasutasin seda asja nagu virtuaalset.... Krediitkaarti. Virtuaalne see krediitkaart. Et see nagu on hea võimalus. Turvaline ka.

Aga sa ütlesid, et pangast öeldi nagu. Kas sa mingit... reklaami ohvriks võid ka ennast pidada või? See ei ole päris tegelt reklaam, aga, ma ei tea, kui sa mõtled nendele...

Mulle tundub, et see on nagu pangast suht peale sunnitud asi ju tegelikult. Kui sa oled nagu mingi panga klient, siis sa oled ka selle panga e-klient.

Kui ma küsin, miks sinu arvates pangad nagu seda soodustavad? Et inimest ise nagu rohkem...

Ma arvan, et selleks, et saaks rohkem panna pangakontoreid kinni ja oleks vähem töötajaid.

Et nagu raha kokkuhoid?

Jah. Et selles suhtes nagu seal pangas igapäevaseid asju käivadki ajamas sellised vanemad inimesed võib-olla, kes internetiga võib-olla nii väga kokku ei puutugi. Nii, et päris nagu kinni ei saa panna selles suhtes. Ja kõik ei saa nagu iseteenindusega päris hakkama.

Kas sinu arvates on siis sihukseid inimesi, kellele see ei sobi?

Nojah. Ma just ütlesin.

Need vanemad inimesed?

Jaa, kas või mu vanaema. Ta läheb ka alati panka telleri juurde, kui ta tahab mingeid asju. Ta ei usalda üldse internetipangandust.

On ta seda põhjendanud ka?

Jaa, ta kardab, et tema andmed lekivad kuskile ja keegi kasutab neid kurjasti ära.

Aga kas ta on muidu proovinud, kas ta ise hakkama saaks sellega?

Ta kindlasti ei saaks sellega ise hakkama, sellepärast, et ta pole sekunditki istunud arvuti taga. Ta ei tea, mis nupust see käima läheb (naerab).

Aga kui vana ta muidu on?

Ta on... seitsekümmend pluss. Seitsekümmend kolm.

Aga kui nüüd selle reklaami juurde tagasi minna, siis kas sa viimasel ajal oled täheldanud linnapildis või meedias... või televisioonis või internetis mingisuguseid uusi e-teenuseid?

E-teenuseid nagu mitte. Mul tuleb nagu pigem meelde see mingi... digiboksiga kaasnev e-laenus või mida iganes. E-teenuseid ei ole küll täheldanud.

Ma ise mõtlen just siin nagu selle Elioni eKodu peale. Kas sa seda oled ka, kui palju sa oled seda märganud?

Olen kuulnud küll, jah.

Mis sul nagu meelde tuleb sellega seoses?

Et jube mugav on oma kodust diivani pealt (naerab). Omaette. Ja kiire. Ja siis see kiirus ja mugavus on nagu märksõnad, millega reklaamitakse.

Aga sa ise ei kasuta seda? Ei ole proovinud?

Ei ole kasutanud.

Aga nende reklaamide põhjal- kas sa kasutaksid, kas see tundub sihuke hea variant olevat?

Ma ei tea, mida täpsemalt see endast nagu sisaldab. Ei ole uurinud ka seda, sellepärast, et olen rahul oma praeguse teenusepakkujaga.

Ja kui nendele interneti omadele keskenduda... mainisid siin enne e-poodi ja internetipanka... Kas on veel mingeid interneti iseteenindustehnoloogiaid, mida sa kasutad? Või mida sa kõige sagedamini kasutad?

Kõige sagedamini ma kasutangi... Põhimõtteliselt ma kasutangi panka, pangateenuseid.

Internetipoodi enam nagu...?

Ei külasta väga, jah, enam.

Aga näiteks... raamatukogus sa iseenesest paned ennast järjekorda?

Jaa, seda ka.

Et see nagu klassifitseerib ka selle alla.

Aga ma pole ammu raamatukogust midagi laenutanud.

Aga kas sa muidu oled ise ka sealt neid skänneriga lasknud? Ise nii-öelda, et läinud selle inimese juurde ja ma tahan seda?

Ei.

Ei ole proovinud? Aga mis põhjustel?

Ma kardan seda asja (naerab kergelt).

Miks sa kardad?

Ikka on parem, kui on mingi inimene, kes asjast midagi teab. Ma ei ole raamatukogus nagu kunagi printinud või midagi teinud.

Aa. Ongi sellepärast, et äkki sa....

Rikun mingi masina ära või...

Selge. Siis internetipank võib su lemmik olla?

Jaa, hullult fännan.

Aga millistest sa veel oled kuulnud, aga ei ole ise kasutanud?

See on nii raske, sest ma üldse ei ole ju mõelnud selle peale, et need on ma ei tea... hullud iseteenindusasjad.

Aga kui sa nüüd mõtled.

Ma ei tea tõesti nagu.

Iseenesest mõned said siin mainitud ka.

Aa, ja muidugi ÕIS on ju ka mingi iseteeninduspunkt.

Selles suhtes küll.

See on ka suht populaarne mu internetipäevakavas.

Jah, sest kui sa võrdled, et vanasti pidid minema dekanaati kohale ja registreeruma, olid need õpinguraamatud...

Kiire ja mugav, kiire ja mugav.

Kiire ja mugav? Mingid eelised veel tood välja? Või mis teeb ta näiteks paremaks, kui mõne inimese juurde minek?

Ma ei teagi. Ega kui peaks mingi inimese juurde minema, ma ei usu, et see väga häiriks isegi ka. Aga just see, et sa saad alates südaööst registreeruma ainetele... ootad selle ära ja kui start on, hakkad kohe registreeruma. Aga kui sa läheksid mingi inimese juurde, siis võib-olla see pole nagu päris sihukene. Nagu võidujooks võib-olla jääks ära. Ma ei tea.

Et siis tekib nagu nii-öelda see koht, et sa oma kodus teed selle ära, et ei pea kuskile minema. Säätad aega.

No, ma räägin- kiire ja mugav. Kiire ja mugav.

Seda sa rõhutad. Aga kas sulle meenub ka mingi eriti vinge kogemus, et kui sa kasutasid sedasama internetipoodi, said selle kauba kätte... ja oli elamus... Kas see on meeles mingi sihuke asi. Et sa said aru, et see tõesti toimib. Et sa ise toimetad seal internetis ja füüsiline asi reaalselt tuleb sulle kohale.

Selle peale ma ei ole niimoodi nagu mõelnud. Sest ma arvestasin ette nagu sellega, et kui ma midagi ostan, siis see nagu reaalselt tuleb mulle kohale. Aga see, kui see kohale jõudis, oli muidugi tore. Aga see ei olnud nagu enam seotud selle e-teenusega. Vahepeal mul meenus veel neid teenuseid. Kas või see portaal, mille kaudu sai ülikooli kandideerida. Jah, SAIS. Ja siis see REKK oli ka ju. See eksami ja kvalifikatsiooni keskus. Riigieksami mingi koht.

Sai tulemused sinna.

Jah, sai tulemused sinna telefoni peale ka tellida. See oli ka jälle kiire ja mugav.

Aga sa mainisid siin, et on kiire-mugav, kiire-mugav... aga kui sa nüüd võrdled seda sihukse reaalse inimkontaktiga. Ja võrdled... mis nagu selle e-teeninduse teeb paremaks?

Et ei pea kodunt välja minema. Ei, no, tegelikult reaalselt ju... muidu, kui kandideerid Tartu Ülikooli või midagi, siis sa oleksid pidanud ikka koha peale tulema ja mingeid asju ajama inimestega siin. Et ma sain kõik nagu Rakverest ära aetud ja siis, kui oli õige aeg, siis tulid lihtsalt kohale ja kõik. Et siis, kui olid juba sisse saanud.

Aga, et mingid teooriad räägivad, et need osad inimesed on suhtlemisaltimad, et tahavad minna kuskile inimesega ka suhtlema. Et sinu puhul ka seda tuleb ette?

Ma arvan, et selle praeguse põlvkonna puhul ei ole eriti seda, et keegi tahaks hullult suhelda mingit inimestega.

Et on muud võimalused?

Jah. Et kui on nagu võimalus teha see asi lihtsalt kiirelt üksi ja kodus ära ja siis tegeleda muude asjadega... Ma arvan, et keegi ei eelista seda suhtlemisasja. Kuigi meie itaalia keele õppejõud rõhutab seda, kui me võrdleme nagu neid itaalia väikseid poode, kus sa lähed ühte poodi juustu ostma, teise poodi liha ostma... ja siis supermarketeid. Siis õppejõud rõhutab, et alati, kui sa lähed sinna väiksesse poodi, siis see müüja teab sind ja ütleb sulle tere. Räägib sinuga ilmast ja... Et ma ei usu nagu, et meie inimestele see väga oluline on, et sa saad kellegagi rääkida.

Eestlaste see tüüpiline iseloom. Ajavad oma asju.

Ja tegelikult ju, kui see inimlik kontakt on sellises ametlikus vormis, siis see ega see niikuinii sulle eriti midagi ei anna. Selles suhtes, et see vestlus on ju ikkagi mingi teemakeskne. Et kui sa lähed panka ja hakkad rääkima selle telleriga, et „oi, täna on nii ilus ilm“... Sa lihtsalt ütled talle, mis sul vaja on. Et siis sa võiks sellele masinale ka öelda.

Selles suhtes küll. Väga õige tähelepanek. Aga kui veel sellest inimkontaktist rääkida, siis... Nüüd järjest suurenev trend on see, et nendel rahalistel põhjustel kaotatakse neid pangakontoreid ja asju ära...et jääbki ainult inimesele võimalus ainult seda iseteenindustehnoloogiat kasutada. Kas sellel võivad ka mingid sihukesed tagasilöögid olla?

No, mõned inimesed jäävad ju hätta sellega. Just nagu vanemad inimesed võib-olla. Sest ega internet ka päris kõikjale ei jõua ju. Mul tuli vahepeal veel üks asi meelde tegelikult. Ma ostan selle e-pileti ID-kaardi peale. See on ka e-teenus. Ma ei lähe R-kioskisse müüjaga suhtlema (naerab).

Siis säästad enda aega ja... Aga siis just need vanemad inimesed ja et need võib-olla maainimesed, kellele internetti ei ole.

Jah, aga elu maal pidi ju välja surema (naerab).

Aga teine asi, mida ma tegelikult sinult natukene tahaks välja uurida...Lihtsalt selles suhtes, et... et kui sul ongi valida see iseteenindus, eks. Näiteks mingi... ongi võimalus osta pilet mingist automaadist transpordi jaoks. Ja ei ole mingeid inimesi, kelle käest sa saad küsida. Kuidas see võib nagu laheneda, kui sul tekib probleem?

Mul on nagu päris hästi lahenenud selles suhtes, et Berliinis olid ainult sellised piletiautomaadid ja seal siis läksid päris kobedasti see esmakohtumine masinaga. Kõik läks sujuvalt ja lõppes edukalt.

Aga kas sul tekkis mingeid tehnilisi probleeme ka?

Seal nagu töötas kõik hästi. Aga ma arvan, et kui ei oleks nagu töötanud, et ma oleks siis pöördunud kellegi kohaliku poole, kes seal on.

Et see oleks nagu aidanud kindlasti.

Loodetavasti.

Aga sinu arvates, kas oleks ikka seda B-varianti ka vaja, et keegi inimene vajadusel tõttab appi või mingi telefoniliin või mis iganes?

Telefoniliin oleks küll päris kasulik. Kuigi ma ei pannud isegi nagu tähele... või ma ei otsinud seda võimalust kunagi... kui ma olin kas või Berliinis. Ma ei otsinud võimalust, et kas keegi saaks mind ala aidata, kui ma midagi nagu metsa panen selle masinaga. Vaid lihtsalt nagu tuli

välja. Ja Riias nagu tegelikult on ka uus see sõidukaartide süsteem. Ja seal on mingid masinad, kust saab osta neid pileteid. Aga samal ajal ei ole ära kaotatud neid inimesi. Et seal saab ka kohalikest R-kioskitest osta neid pileteid.

Et see on ilmselt nagu sinu arvates... positiivne?

See oli tore sellepärast, et Riia seal ühistranspordi kodulehel ei olnud üleval selle masina pilti, kust saab piletit osta. Et ma ei saanud aru, milline see masin peab olema. Samal ajal, kui Berliini ühistranspordi lehel oli väga täpselt üleval, et see masin on selline kollane ja nagu mis funktsioone see täidab. Aga seal Riias on see vist alles uus asi ka.

Sa ütlesid, et kõik läks libedalt ja sa said hakkama... Aga kas sul on olnud ka selliseid olukordi, kus sa ei ole hakkama saanud või on mingid tehnilised probleemid või endal jääb oskustest puudu?

Seda ma olen pigem kuulnud nagu teiste inimeste puhul. Näiteks see kui ma olen pangaautomaadi juures olnud, et siis nagu mõned vanemad daamid on palunud abi raha väljavõtmisel. Seda on ikka päris mitu korda ette tulnud. Oma vanaemaga ma muidugi, lähen ka kaasa, kui ta läheb raha välja võtma.

Aga mis sa arvad, mis selle neile raskeks teeb? Eriti, kui kõik on eesti keeles?

Jah, aga osad kurdavad seda, et see ekraan on nii väike ja nii, et nad ei näe sealt päris hästi lugeda. Või nad ei näe neid numbraid vajutada. Või siis see, et nad kardavad, et see ei oota neid järgi. Et sellel masinal on nagu mingi aeg antud, et millal ta on selle funktsiooni all. Kuni see inimene mõtleb seal, siis ta juba nagu muudab midagi või... No, kas või see rahaautomaadi puhul see, et sa pead pin-koodi kogu aeg uuesti vajutama, vaata, kui mingit funktsiooni tahad erinevat kasutada. See nagu teeb selle raskeks neile.

Või siis a`la, et masin „sööb“ kaardi ära.

No, seda ei tohiks ju väga juhtuda. Kui pin-koodi just väga palju valesti ei vajuta. Aga alati on muidugi hirmus see, et sa võid unustada kaardi masinasse.

Kas sul endal on juhtunud seda?

Mul ei ole juhtunud, aga ma olen avastanud kaarte. Et siis on jälle vaja seda, kelle kätte kaart viia.

Et kui ei oleks seda inimest, siis...

Samas, kui on mingid poed, siis ikka annad sinna infoletti. See ei ole ka päris sihuke ametlik pangaautomaadi järelevalve.

Aga kui minna nüüd vastupidises suunas, et sa rääkisid, et need vanemad inimesed... võib olla keeruline. Aga mis teeb selle iseteenindustehnoloogia kasutamise eriti lihtsaks sinu jaoks?

Lihtsaks. Seda, et saad paari nupulevajutusega oma asjad korda korda. Ei pea nagu ootama, kuskile kohale minema.

Aga kui sa mõtled nüüd sellele e-teeninduskeskkonnale, et kuidas see on üles ehitatud.

Kas või see pank näiteks. Et kas seal on nagu piisavalt juhiseid ja sinu jaoks nagu loogiline või?

Loogiline küll, jah. Võib-olla sellepärast ka, et ma ei oska nagu seda nii-öelda vastsündinu silmadega enam vaadata. Nagu harjumuse asi.

Et sina oled natuke selline innovaatiline inimene, et on olemas sellised erinevad teooriad, et need iseteenindustehnoloogiad sobivadki innovaatilistele inimestele. Samas nüüd...

Või siis neile, kes istuvad internetis päevad läbi (naerab).

Samas see teooria võib olla ka natukene aegunud. Et kas sinu arvates see tänapäeval kehtida, kus nagu internet on nii levinud ja inimesed enamasti... ma ei tea, kuuskümmend pluss õpivad selle kasutamise ära?

Et siis see ei ole enam nagu innovatsioon, kui paljud inimesed seda kasutavad.

No, ilmselt selle mõttega, jah.

Kui huvitav.

Et kas sellega... Kui see keskkond on nagu sihukene... konkreetselt ja lihtsalt üles ehitatud, kas sellega võiks siis päris igäüks hakkama saada? Või ikka vanus mängib rolli?

No, ikka mängib. Aga ma ei tea, kas see nagu inimese innovaatus nagu loeb siin. Ma ei tea isegi, mu teised vanavanemad on nagu ära õppinud arvuti kasutamise. Aga see oli rohkem nagu nendel endal vajaduspõhine. Mu vanaisa näiteks kirjutab oma memuaare ja vanaema oli koolis õpetaja ja siis oli ka vaja. Aga ma ei tea, kas see on innovaativne või lihtsalt pidid nagu eluga kaasa minema. Eriti, kui muud valikut ei olnud.

Aga mõned ei taha. Sa ütlesid näiteks, et sul vanaema ei taha seda kasutada. Aga mis tal...?

Ma arvan, et pigem see, et ta ei usalda, jah, seda. Ta ei tea sellest asjast piisavalt nagu, et usaldada.

Seda saaks parandada mingi rohkema infoga või...?

Ma arvan, et tema puhul on see pöördumatu (naerab). Sellepärast, et ta on ikka üsna selline paranoiline. Selle asja suhtes. Et kui ta ikka ei näe, kus selle inimese silmad on, siis ei ole nagu õige asi. Tehnoloogia on kõik kahtlane (naerab kergelt).

Aga mitte sinu jaoks.

Oo, mul tuli veel iseteenindus meelde. Rahvaloendus ju.

Ma tahtsingi küsida, kas sa selle...

Jaa. Ma muidugi teenindasin ennast ise jälle, sest ma ei soovinud seda inimlikku kontakti. Seekord oli küll täiesti konkreetselt. Ma ei tahtnud, et keegi võõras tuleb sinna koju niisama hängima. Talle endale ka võib-olla väga ei meeldi pärast. Suht kurb. Ja tegelikult me tegime neid loendusi oma ema-isa eest, tegime vanavanemate eest ja... et kõik said nagu ilusasti loendatud. Et keegi meist ei tahtnud, et mingisugused tulevad meile külla.

Siis ei ole nii, et tahavad neid inimesi näha.

Nad näevad neid inimesi niisama ka. Ei taha mingeid võõraid inimesi. Siinkohal tuleb jälle, vaata, see paranoilisus ka mängu. Et mingi võõras inimene... et äkki keegi teeb endale samasuguse salli.

Mulle praegult tuli meelde, et... Kas sulle meeldib see ka, et sa ise saad kontrollida seda tegevust-protsessi. Et sa ei pea nagu kellelegi teisele lootma, et sa ise kontrollid seda?

Jaa, kindlasti on tore.

Mis selle toredaks teeb?

Seal on jälle see kiirus.

Kas sa oled muidu lennukipileteid ka ostnud sellest Estonian Airi kaudu?

Jaa, mitte küll Estonian Airi kaudu, aga muidu küll, jah.

See on ka see, et broneerid ära ja...

Jah, muidu oleks päris keeruline, kui näiteks Tallinna on vaja minna kohale või midagi. Kuigi vist helistada saaks ka... Ma ei tea, ma polegi nagu muid variante eriti kaalunud, sest see interneti variant jääb kogu aeg ette. Et ei ole mõtet otsida muid variante ka.

Aga kellest sinu arvates sõltub hea teenuskogemus?

Interneti kiirusest.

Kellest või millest. Et esimene asi on interneti kiirus?

Ma ei tea, kellest see sõltub. Oota, misasja?

Et see tulemus oleks see, et sulle meeldib see, mis sa saad. Et kellest see sõltub, et sina selle teenuse ise lood ja saad?

Teenus on juba tegelikult enne loodud.

Selles mõttes jaa...

See teenuselooja ongi nagu see tore inimene, kes mulle pakub seda võimalust.

Jah. Aga kas sul endal on ka mingi roll siin?

Ei. Selle teenuse kujundamises ma küll ei tunne...

Seda küll, aga selle teenuse saamises ja loomises... Selles mõttes, et sa praktiliselt ju ise lood endale teenust. Olgem ausad.

Ei (naerab). Ma kasutan seda, mis mulle on loodud.

Nojah, selles mõttes, et sa paned lihtsalt need variandikesed kokku. Aga see, mis ma tahan küsida, on see, et kas see hea ja positiivne kogemus sõltub ka sinust kui tarbijast?

No, ma ei tea. Mingisugused oskused peaksid võib-olla olemas olema, enne, kui hakata mingit asja tegema. Ma ei oska midagi vastata siin.

Aga vastutuse teema. Et kui midagi läheb valesti- kes vastutab?

See oleneb ka kõigest ju, et mis värk on.

Aga põhimõtteliselt, kas vastutab see ettevõtte või vastutad sina?

Tegelikult, kui ma teen mingeid rahalisi asju, siis on alati selline hirm nagu ka sees. Et võib-olla midagi juhtub.

Aga kui midagi juhtub, siis kes on süüdi?

No, ma ei tea, oleneb, mille pärast see juhtub.

No, kui juhtub näiteks selle pärast, et sa panid vale numbri?

No, näiteks, jah, kui ma panen mingi vale kontonumbri või siis saadan... siis ma arvan, see on minu süü (naerab).

Et sul on ka enda roll, et ei ole nii, et ainult see... Seda sa ütlesid, et sul nagu oskustest pole eriti puudu tulnud. Välja arvatud need olukorrad, mida sa väldid... raamatukogu ja nii. Et need las olla. Ja siis jõuakski peaaegu, et lõppu. Kas sa soovitaksid nende tehnoloogiate kasutamist?

Jaa.

Ja kuidas?

Kuidas ma soovitaksin? Ütleksin, et kasutada need on toredad (naerab). Suusõnaliselt soovitaksin.

Viiksid seda ahellüli edasi, nagu sulle soovitati kunagi.

Jah, täpselt. Kui keegi näiteks räägib, et tal on vaja kuskilt mingeid asju osta, siis ma soovitaksin seda internetipoodi. Ja kui keegi räägib, et ta ei taha, et talle tuleks rahvaloendaja koju, siis ma soovitaksin ka iseennast ära loendada.

Kas sa tahad midagi lisada? Tuli mingeid mõtteid?

Ei tulnud. Nii palju pigistasid minust välja (naerab).

Selge. Aga aitäh sulle!

N3

Alustuseks küsiks, et millega sa siis tegeled?

Ma õpin eesti ja soome-ugri keeleteadust. Ja kõrvaleriala on itaalia keel.

Ja kui internetist rääkida, siis... Kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Väga aktiivseks. Väga hullupööra. Ei, ma olen, jah, kogu aeg on vaja.

Mis sa seal teed siis? Või mitu tundi päevas?

Kokku ma ei oska nüüd ütelda. Aga ma arvan, et ikkagi neli-viis tundi. Tavaliselt koolis on vaja ja muidu ka. Kindlasti neli tundi.

Teed kooliasju?

Jah, otsin ja Face ja Gmail ja nii edasi.

Aga kui nüüd sellest peamisest teemast rääkida, siis... Kui ma ütlen iseteenindustehnoloogia, mis sul kõigepealt pähe tuleb?

Mis asi?

Iseteenindustehnoloogia.

Pank. Võib-olla. Ja ma ei tea, ÕIS. See oli lihtsalt joppas. Aga jah, panka on kindlasti.

Et eristada, et olemas on välised... tänava peal olevad sularahaautomaadid ja niimoodi. Ja siis on need internetipangad ja muud asjad. Et keskenduks siis pigem sellele internetis olevale.

Jah.

Et kui saaks selles mõistes siis selgusele, siis ongi need internetipoed ja muud sellised värgid. Kõigepealt küsiksiki, et mis need peamised põhjused olid, miks hakkasid kasutama nagu?

Internetipanka?

No, näiteks. Või üldse.

See on kõige lihtsam ja kuna mul ei ole aega käia niisama pangas asju ajada, siis internetipangas võin iga kell minna. Et see on nii palju aja kokkuhoid ja mugavus ja... Saab kiiresti tehtud.

Kasutad midagi veel lisaks internetipangale? Näiteks mingit... sa mainisid ÕIS-i siin. Mis selle heaks teeb?

Põhimõtteliselt, kas pool viis hommikul või pool viis päeval. Et see aeg... ajakasutamine on kõige parem. Ükskõik, mis kell. Ja muidugi odav on ka. Kui näiteks kirjutada kirja inimesele või talle helistada, näiteks läbi Gmaili. Gmail on üldse hästi mahukas ka, vaata. Et see on väga sihuke säästev. Ainult elekter läheb (naerab). Aga see läheb niikuinii.

Et see on siis odavam... see interneti oma?

Jah. See aja kokkuhoid ja... mugavus.

Sa oled mingeid neid... ma ei tea, e-poode ka kasutanud?

Ei. Peeaegu oleks kasutanud varustuse ostmiseks. Aga ma ei usalda. Nii palju ma ikka ei usalda seda e-teenust. Ma tahaks näha neid. Eriti spetsiaalset varustust. Et kindad ja püksid ja... sihuke sheiki-sheiki.

See on sellepärast, et ise tahad näha? Mitte sellepärast, et sa ei usalda keskkonda?

Kindlasti keskkonda, no, selles mõttes, ma tean neid omanikke seal. See on väga usaldusväärne. Aga lihtsalt see... ma tahaks olla kindel, et see sobib minu jaoks. Sellepärast ma pole kordagi ostnud ja ma arvan, et ei osta ka. Võib-olla kunagi ma kindlasti teen selle ära, aga praegu... Sest on suurem summa, millega jamada. Et pigem ma, jah, ma lasen kellelgi silmaga vaadata, kui ise vaatan. Et ei usalda.

Aga needsamad internetipangad ja see klassikaline värk, et kuivõrd võis näiteks, ma ei tea, kust sa üldse kuulsid sellest või kes sulle soovitas? Lähedased või pangatöötajad?

Ema. Põhimõtteliselt tema on Swedbank ja kui ma hakkasin oma elu elama ehk siis, kui ma hakkasin makse ise maksma... siis, kui ma ülikooli läksin. Siis ma pidin õppima selle süsteemi selgeks lõplikult. Muidugi ikka väiksed need rahaülekanded, et see ei olnud midagi erilist, aga kuidas niimoodi õigesti teha, raha väljavõtmised ja kõik need lihtsalt õppisin ära. Siis ma ei oskand raha välja võtta (naerab). Ausalt, ma nii kartsin. Ma ei tea, mille pärast.

Mõtled just nendest sularahaautomaatidest?

Jaa. See lihtsalt... ära sellest kirjuta (naerab).

Kui vana sa olid?

Ma ei mäletagi. No, sihuke väike tüdruk. No, mitte päris väike, aga lihtsalt ma ei olnud sellega kokku puutunud. Praegu vaatan, et see on nii elementaarne asi. Pabistasin, et kas ma ikka jõuan õigel ajal ära võtta ja...

Aa, et ongi, nagu mingi ajalimiit oleks peal?

Jah-jah. Ma ise mõtlesin liiga üle. Paanika-paanika.

Ma ei tea, kas sa oled praegu nagu märganud sihukest Elioni eKodu? Tuleb midagi silme ette? Mingeid reklaame või midagi?

Moment küll ei tule. Aga need on ju igal pool (naerab). Ma ei pööra tähelepanu.

Et siis pigem mõjutasid sind need lähedased inimesed?

Ma arvan küll, jah.

Aga pärast reklaami... selle eKodu puhul sa ei hakkaks mõtlema, et prooviks, mis see on? Ma ei tea, kui kursis sa oled selle sisuga?

Ei ole vist eriti.

See on see, et saad ise endale need paketid valida ja vaatad ise neid kanaleid, mida tahad.

Aa.

Kas sa muidu ise kasutaksid seda?

Ma arvan, et ma kindlasti enne uuriks, sest... et kui palju see... Neti, läbi neti.

Ta on jah, läbi neti ja... nutitelefoniga ja teleka. Kõik need on omavahel seotud.

Aa, ma arvan, et varsti peaks hakkama selle peale mõtlema. Sest et... netist jääb väheks. Teleka kolm kanalit ka ei ole väga hea (naerab). Aga mitte praegu. Ei ole aega.

Aga kui nüüd interneti omadele mõelda, siis nimetagi äkki neid tehnoloogiaid, mida sa kasutad.

Neid saite mõtled?

Või neid...

No, viimasel ajal ma kasutan ladina-eesti sõnastikku (naerab). Aga see ei lähe arvesse.

See on natuke teistmoodi.

Jah. Ma arvan, et panka kasutan. Põhimõtteliselt kogu aeg. Või siis Gmaili, siis on igasugused lehed... Postimees ja Päevaleht ja ERR leht. Siis muidugi Facebook. Ja kooliks teatavad saidid või sõnastikud. Mis on väga head. Sest et see on kiire ja kõike saab korruga. Ma läheks hulluks, kui peaks lappama neid.

Ja-jah, kuskilt raamatukogust otsima neid.

Täpselt.

See raamatukogu ESTER põhimõtteliselt läheb ka sinna alla.

Jah.

Tellid raamatud ja laenutad. Kas sa oled kasutanud ka seda masinat seal raamatukogus?

Ei, seda ei ole. Aga ma olen muidu uurinud küll neid asju.

Aga miks sa ei ole kasutanud?

Mul ei ole väga aega olnud selleks, et... aga muidu läbi neti olen küll lugenud. See on ka jälle väga hea, et ükskõik mis kell. Võin ise valida, teen ise endale graafiku ja süsteem nagu toimib. Ja muidugi ei ole nii raske ka, kui tassida raamatuid igale poole.

Jah, et uurida, mida vaja on.

Jah.

Ja on sul ka mingid sihukesed lemmikud välja kujunenud, mida sa nagu eriti kasutad. Need olidki needsamad, mida sa välja tõid?

Jah, on küll. Lehtedest on Eesti Rahvusringhäälingu kodukas on väga sümpaatne.

Sümpaatne? No, see ei ole päris iseteenindus. Iseteenindus on see, kui sa ise nagu kuidagi lood seda teenust... töötaja abita.

Seda küll. ÕIS ja pank ja... ja need on, jah.

Sellest ei saa üle ega ümber?

Viimasel ajal ei saa, jah.

Seda me natuke siin mõtlesime, et mida sa oled veel kuulnud, aga ei ole ise kasutanud. või äkki nimetadki praegu sihukseid e-teenindusi?

eKodu on selline uus asi. Seda ma vist hakkam guugeldama vaikselt. Rohkem... neid tegelikult on hästi palju. Igasuguseid, kas või meelelahutuslikult kõik need twitterid ja... need on nagu üle maailma erinevad, aga iseteenindusega väga hästi kursis ei ole.

Iseenesest ma tean, et Selveril on ka mingi sihukene asi. Et seal on mingi aparaat, millega sa nagu tõmbad need hinnad sisse. Selle asemel, et mingi inimene laseb need läbi. Seda ei ole sa proovinud?

Ei ole jah. Aga ma kardan, et kui proovin, siis keegi saaks väga palju naerda. Esimene kord on alati sihuke... *what?*

Võtab aega, et harjuda?

Jah, ja pärast silm ka ei pilgu. Et see on sihuke... harjumuse asi.

Aga nüüd sa siin mainisid, et kiirus ja mugavus... Mis need peamised põhjused on, miks sa nagu kasutad? Ongi needsamad?

Jah. Ja aja kokkuvõid ka kindlasti. Ma ei tea, rohkem vist ei olegi, mille pärast ma neid kasutan. See on... igal pool saab seda teha ja... kus vähegi nett on ja... Tasuta... põhimõtteliselt tasuta ka, et see on väga säästlik. Igatepidi. Aja ja raha ja ressursi ja närvide...

Närvide?

Jaa. No, siis kui nett ikka ära läheb, siis on küll maailma lõpp. Sest kõik on süsteemid on ja kõik kooliasjad on ja... aga noh, selles mõttes... kiirus ja mugavus ja... säästlikkus.

Kas sa selle rahvaloenduse tegid ka ise ära?

Jah. See oli ka väga hea asi. Sest, et ma arvan, et inimesel on kergem mitte käia kodudes, vaid pigem läbi neti. Mul on kaks sõbrannat, kes käisid kodudes, olid rahvaloendajad... Seitsesada inimest ja ma mõtlen, jumal tänatud, et minu pere ei olnud nende seitsmesaja sees. See on nagu... näitab, et hoolin. Ma ei taha, et inimesed tülitaks veel ühte leibkonda. Kõik võitsid sellega, et ma tegin netis ära. Ma arvan.

Sa ütlesid, et sa ei ole neid e-kaubamajasid kasutanud, aga kus sul on mingi eriti... selline ere hetk olnud, kus sa tunnend, et see asi toimib, et sa saadki selle, mida sa tahad?

Meenub sulle mingi asi?

Ei meenu.

Või kas või see ÕIS-i kasutamine, et sa saad mingile ainele registreeruda? Või see on selline pisem asi?

See on, jah, sihuke tavaline nähtus. See ei ole midagi erilist, see on täitsa tavaline.

Iseenesest, mis mul tuli meelde, et on need Post24 pakiautomaadid. See käib ka sinna alla. Et sa saad selle paki realselt kätte, et midagi sihukest nagu.

Aga millised on sinu arvates nagu selle iseteeninduse eelised võrreldes näost näkku suhtlemisega?

Seal peab võib-olla naeratama (naerab). Või nagu kommunikatsiooni alustama. Kui on halb tuju näiteks. See on samas nagu miinus ka, et sa nagu võõrandud. Kui nii läheb edasi, siis varsti keegi ei oska enam rääkida. Näiteks. Aga saab kiiremini. Või teed just aeglasemalt, oma tempos ja valid. Ma arvan. See on sihuke kahe otsaga asi.

Aga vastupidi. Mis selle teise poole eelis on?

Et miks see näost näkku hea on? Ma arvan, et töökohad ei läheks nii kiiresti, et inimesed saaksid. Üldse...saad juttu puhuda ja ei ole nii... Kui on vaja rohkem infot, siis võib küsida ka. Või midagi ära vahetada. Selles mõttes, et inimene on ikkagi spetsialist seal taga, ta oskab soovitada.

Aga mis muudab nagu selle eriti lihtsaks?

Iseteeninduse?

Jah. Või mis võib muuta? See keskkond ise seal?

Jah. Keskkond ise.

Aga sinu senised kogemused on, et kõik on lihtne ja loogiline ja selge? Kohe arusaadav. Või on nagu aega ka läinud selle peale...

No, ma pole ise päris poes käinud, et... Aga ma olen kuulnud, et inimesed, kes on teinud seda, on see väga tavaliseks saanud ja see on selline... väga kiire ja praktiline.

Aga mis võib selle muuta keeruliseks just?

Kui süsteem läheb rikki. Ja plahvatab näiteks (naerab). Ei, ma arvan, et süsteemi rike ja... siis ma ei kujuta ette, mis siis saab.

Aga kas siin võib olla mingisugune B-variandi pääsetee, mis seda aitaks ennetada või...?

Ma ei tea seda, ma ei oska ütelda. Loodetavasti selliseid asju ei teki, aga no *impossible is nothing* ja...

Aga kas siin võiks olla needsamad personalitöötajad, keda koondatakse? Et neid on ikka vaja.

Jaa, neid on ikkagi vaja. Sest, et kui midagi juhtub, siis on vaja spetsialiste.

Aga teoreetilises kirjanduses on sihuke asi... et need ettevõtted kaotavad töölisi järjest rohkem ära, et raha kokku ja puha... Et siis kas... siis tuleb see, et e-teeninduse nõrkuseks ongi see nii-öelda nõrk side ettevõtte ja inimese enda vahel. Et kas sa nõustud sellega?

Jah. Täiesti.

Ja nüüd kui mõeldagi nendele inimestele, kellele ta sobib või ei sobi, siis kas sinu arvates on inimesi, kellele ei sobi üldse see...

Iseteenindustehnoloogia? Ma arvan, et vanemad inimesed võib-olla. Ta on nii harjunud selle *old-school-thing*-iga ja ma arvan, et nad võib-olla ei ole nii entusiastlikud proovima uusi asju. Aga see on ka suhteline. Kindlasti mõni lihtsalt ei taipa ja ta lihtsalt ei tahagi nagu taibata. Aga see on ka... sõltub inimestest.

Ja need, kellele ta just sobib? Millised need nagu on?

Kellel on alatasa kiire ja need, kes ei viitsi järjekorras passida, ma arvan. Ja kes nagu on harjunud oma kindla... ma ei oskagi ütelda. Ma arvan, et on lihtsalt sellised inimesed, kes on mugavamad või natuke edasi läinud selles... oma tehnoloogia arenguga ka. Ma tean inimesi, kes siia maani käivad makse maksmas pangas. Nad lihtsalt ei kasuta seda põhimõtte pärast.

Need on nagu vanemad inimesed?

No, põhimõtteliselt keskmised, aga nad lihtsalt nagu ütlevad, et neile ei meeldi internetipank. See on lihtsalt sihuke, neile lihtsalt ei sobi. Ja midagi teha ei saa.

Sa ütlesid, et ei viitsi järjekorras passida ja niimoodi. Kas siin võib ka mingisugune kontrolli teema olla, et ta tahab ise kontrollida seda tegevust ka.

Jah.

Aga kuidas sinu endaga on?

Ma ei tea, ma ei viitsi hetkel süveneda uutesse asjadesse. Ma olen pigem seal järjekorras. Et mul nagu probleemi ei ole seal istumisega või ootamisega. Et ma ei tea.

Et see oleneb siis pigem sellest elu olukorrast?

Ma usun küll, jah. See tundub nagu kindel... alati on kindel nagu see, et kui ma kassasse lähen, siis seal on nagu vanad asjad. Et pigem ma veel olen selline inimene, kes maksab kassas. Ja siis, kui see iseteenindus on juba *out*, siis ma mõtlen, et võiks seda teha. See on juba nii tavaline.

Aga sul on seni kõik hästi läinud või meenub sulle mõni probleem?

Ei.

Kui tehnoloogia hüppas alt või?

Ei, eriti ei meenu.

Toimib.

Peaaegu alati.

Aga ma küsiksin peaaegu lõpupoole, et kellest sõltub siis see hea e-teeninduskogemus?

Ma arvan, et sellest, kes selle lõi (naerab). Või selle arendas või muutis paremaks. Ma ei oska nagu ütelda, kes vastutab selle eest.

Aga kas sina võiksid ka selle eest näiteks vastutada? Sina kui tarbija? Et kui midagi läheb näiteks valesti, siis kes vastutab?

Kui ma ise ajan midagi valesti, siis ma ise peaks nagu vastutama ka. Aga ma ei tea, kuidas poes see vastutus käib. Kui süsteem jookseb rikki, siis ma arvan, et mina ei ole eriti vastutav. Aga kui ma ise seal ajan midagi rikki, siis ma loodan, et keegi tuleb appi. Ma olen nõus, et ma ise vastutan selle kõige eest.

Aa, et kui on tehnoloogia viga, siis pigem ei ole, aga kui sa ise midagi valesti paned...?

Siis on minu viga.

Kas sul on selliseid olukordi ette tulnud, kus sa ei oska päris täpselt toimida?

Jaa. Igasuguseid. Alati tuleb. Sihukesed pisiasjad, aga tuleb ikka. Ma tõesti ei oska...

Mõnda näidet...

Näiteid tuua, aga ikka toimub. Aga õnneks on inimesed kompetentsed alati ja mina ei ole. Probleemile saab alati lahenduse, aga igast...

Ja lahendus tulebki läbi nende töötajate?

Jah. Läbi spetsinimeste.

Väga hea. Aga kas sa soovitaksid nende iseteenindustehnoloogiate kasutamist teistele ka?

Ma arvan, et igaüks peab ise otsustama. Et see on kõige parem. Kui sobib, siis lase käia. Aga kui sa tõesti tunnend, et ei ole sinu aeg, siis ei ole mõtet punnitada.

Aga kas sa äkki tahaksid midagi lisada veel?

Ei tule.

Selge. Aga aitäh sulle!

N4

Alustuseks räägi, et millega sa tegeled?

Mina tegelen tõlkimisega ja õpin tõlkeõpetuse magistrantuuris.

Aga kui aktiivseks interneti kasutajaks sa ennast pead?

Päris aktiivseks. Sellepärast, et ma olengi päevad läbi internetis.

Kas seoses tööga või teed muid asju ka?

Põhimõtteliselt ikka õppetöö ja seoses tööga.

Aga...siis kui läheks selle juurde, millest me siia rääkima tulime... Mis sinu arvates on iseteenindustehnoloogiad? Mis on nagu esimene asi, mis pähe tuleb?

Panga keskkond ja telefoniteenused, näiteks diil.ee... Nii, Swedbank, diil.ee... ausalt öeldes mul hetkel nagu ei tulegi rohkem meelde.

Ma siis natukene pakun veel, et sularahaautomaat näiteks, on ju. See on nagu sihukene väljas pool olev...

Jah, seda ma kasutan ka. Et panen raha sisse ja võtan välja.

No näed, väga õige. Teed ise ära. Aga jah, et ongi kahte sorti- ühed on need, mis ma just ütlesin.... Sularahaautomaadid ja nii... teised on need interneti omad. Et internetipank ja sellised asjad. Ma loodan, et sa enam-vähem said aimu, mis...

Jah. Ma arvan küll, aga väga palju siis ei olegi neid tegelikult...

Iseenesest ikka... sest...

Sest et, ma ei tea, kas mina kasutan ikkagi nii palju...

Aga mis sa ise veel kuulnud oled?

Selles mõttes ikkagi... Oota, need, mis automaatselt lähevad... need ei lähe iseteeninduse alla?

Nojah, see kus sa ise midagi ära toimetad... läheb sinna alla.

No, paljud maksusid on automaatselt konto pealt määratud ära.

Ise pead ikka vajutama ja numbreid sisestama ja...

Jah.

Aga kas sa näiteks Elioni eKodust oled ka midagi kuulnud?

Ma ise seal arveid ei maksa, aga ma ise olen seda kasutanud. Sellepärast, et ma... olen seda vanaema eest teinud.

Elioni eKodu?

Ma ise tegin talle selle... asi on selles, et ma ise nagu selle eest ei maksa. Ma kuulsin....

Tegid talle nagu selle paketi?

Ja, ma käisin seal Elionis kohapeal, uurisin seal internetileheküljel...valisin selle paketi, mis mulle meeldis.... Et seal on see internet pluss kanalid sellega.

Seal ongi just see, et sa ise tegid selle.

Ise tegin küll selle.

Ega see ei peagi maksmisega seonduma.

Okei. Aga samas nagu seal kodus on igast võimalused, et sa vaatad telekat ja siis võtad mingi lisakanali, aga ma ei tea... see on ka isetegemine...

See ongi täpselt... eKodu, see on kõik see iseteenindus.

Okei. See on ka. Vot, selle peale ei tulnudki.

No, näed. Siis tulebki kohe niimoodi või ei teagi kohe.

Jah.

Aga nüüd, et... mis need peamised põhjused olid, miks sa hakkasid kasutama?

Ma ei tea nagu... meeldib ise asjadest aru saada ja ise hallata igasuguseid tegevusi. Mulle näiteks nagu ei meeldi see, kui läheb pangas mingi asi automaatselt... Mulle meeldib ise... ja siis nagu kas või neid kanaleid. Mulle meeldib see võimalus, et saad ise nagu valida, mida

saad vaadata. Mind nagu suht ärritab, et varem oli... hästi selline suur kanalite pakett ja siis pidi nagu palju rohkem maksma. Siis ma nagu tükk aega mõtlesin, et see on nagu nii mõttetu... Nagu tegelikult ei kasuta keegi neid kanaleid. Ja siis tuli e-teenindus (naerab kergelt)... eKodu ja siis sellepärast. Ma arvan, et... Jah. Sellepärast, et saab ise parema pildi. Et mis toimub.

Aga kas mingeid põhjuseid võis veel olla näiteks? Kui sa internetipanga peale mõtled näiteks.

Näiteks internetipangas, kui sa ise teed... see on ju tasuta. Osad asjad ju. Ülekanded, kui sa teed pangast, siis see läheb sulle maksma, eks ju. Näiteks see põhjus. Kuigi see on nii tavaline põhjus, et selle peale ei mõtlegi enam. Et ma lihtsalt tegelikult ei viitsiks panka minnagi.

Nojah, see panka minek...

Põhimõtteliselt ongi, ma ajan oma asju nagu kodus kõik. Kuna ma niikuinii töötan kodus, et mul ei ole aega välja minnagi kuhugi. On kiired ajad.

Aga nüüd, sa rääkisid, et eKodu... et tegid vanaemale ise. Aga kust sa ise kuulsid? Keegi soovitas või?

Ma just mõtlengi, et kas ma ise kuulsin seda... Kas on võimalik, et televiisorist vaatasin seda?

Väga võimalik. Reklaam ikka.

Ma arvan, et see oli reklaam või mu õde vihjas mulle. Või siis, ma tegelt mäletan... Mille pärast ma läksin sinna kohale ka- sellepärast, et ma käin Lõunakeskuses tihti ja seal oli see Elioni pood. Ja ma vaatasin, et nad on värve vahetanud nagu. Siis võib-olla tekkis ka nagu huvi, et mis toimub. Aga ma ei mäleta, kas mu õde tegi seda enne... Igatahes reklaam, nägin ise... või mu õde rääkis.

Et üks nendest? Ühesõnaga, et reklaamil ka oli...

Jah, reklaam. Seda kindlasti.

Kui palju sa praegu üldse seda täheldad, et on reklaame Elioni omasid ja...?

Mis mõttes?

Noh, et kui palju nagu neid linnapildis võib näha?

Reklaame.

Iseteeninduse omasid. Näiteks Eesti Energial on ka see iseteeninduse võimalus, et annad selle oma energianäidu läbi interneti nagu.

Sellest ma ei tea.

Sellest ei tea?

Ei tea. Praegu ma ei tea, aga kui mul vaja on, eks ma kindlasti kasutan.

Samadel põhjustel jälle?

Jah.

Aga mida sa ise kõige rohkem kasutad?

Pangateenuseid... igakuiselt maksan nagu telefoniarveid.

Telefonioperaator on EMT?

Diil. Ja siis kui vaja, ma haldan kellegi teise...

Aga kuidas see Diilis käib? Ka läbi mingi selle internetikeskkonna kuidagi?

See on ka... logid sisse kas... kas siis ID-kaarti kasutades... Kas sul on mingi telefoniga parool või siis on internetipanga kaudu. Aga mina teen seda internetipanga kaudu. Kuigi mul on ID-kaart. Aga üks on asi veel... See on kõigil teenindustel... ma ei tea, kas rahvaloendus...

Jah.

Et tegin ise ära.

See oli ka läbi internetipanga.

Jah. Ja see on nagu ID-kaarti kasutades on see, kus see... see oli see Eesti... või kusagil... või oli see eraldi lehekülge, kus...

Ta oli ikka läbi selle...

Kusagilt ta oli igatahes.

Nüüd tuleb neid, nagu... lobiseb.

Ei, tegelt see oli naljakas, et siis tuli ikka see rahvaloendaja tagasi ja siis küsis ühe imeliku küsimuse ja siis...

Kadus.

Jah, ta sai aru ikka, et ta ei oleks pidanud tulema.

See on küll veider.

Oli küll naljakas, jah.

Aga... kas sul on mingid lemmikud välja kujunenud?

Lemmikd...

Või see on põhimõtteliselt sama, mis igapäevaselt?

Internetipank ongi vist lemmik (naerab). Sellepärast, et seal on mingisugune eelarve ka ja siis ma koostan seda endale. Selline funktsioon.

Mis seal täpsemalt on?

Seal on see, et sa saad jälgida oma kulutusi, sissetulekuid ja siis selle põhjal teha nagu endale eelarve. Seal Swedbankis on.

See on küll ju nagu väga hea.

Jah, ja siis nagu uurisin seda ja tegin endale väikest eelarvet. Aga samas nagu... ma ei tea, ma küsisin nagu oma õe käest ja tema ütles, et tema ei kavatse näiteks kasutada, selle pärast, et ei meeldi, et pank teab kõike.

See on usaldus juba siis. Aga kas sul on ka mõni eriti kogemus seoses e-teenuste kasutamisega? Kui sa said aru, et see tõesti toimis. Saadki, mida tahad.

Ei ole. Aga see eKodu... sellepärast, et seal polnud minu meelest kohe võimalik üles leida, mida sa tegema pead. Aga võib-olla nüüd on paremaks läinud. Põhimõtteliselt seda ei peagi rohkem internetis kasutama. Internetis oli... pakkus. Mingi hull probleem oli. Ei mäleta ka.

Aga võib-olla tuleb meelde? See keskkonna ülesehitus?

Jah, just see keskkonna ülesehitus. Et kui nagu... kuidagi teismoodi saaks kasutada. Nagu kuidagi juhatas sind algusesse tagasi. Tegid ühed asjad ära ja siis olid alguses tagasi. Ja siis ma põhimõtteliselt pidin nagu... Ma ei mäleta, kas ma helistasin või ma läksin kohapeale ja küsisin... selles mõttes, et mis värk on nagu. Et miks ta seda teeb. Ja siis nad seletasid mulle ja ütlesid, et kõik on korras ja ma ei tea, üks nupp, mida ma ei märganud. Mingi täiesti... narrus. Mu õde proovis ka nagu seda... Ma olin nii närvis ja rääkisin talle ka. Aga ma ei teagi, kas see asi on paremaks läinud. Aga võib-olla see oli lihtsalt meie enda probleem nagu. Et ise ei saanud aru. Aga edaspidi nagu... tegelt ei ole mingeid probleeme olnud.

Et see oli ikka. Et esimene probleem, et ei saanud nagu hakkama. Selle kohta ma iseenesest ka natukene... uuriks. Et siis sa võtsid selle personali nii-öelda appi.

Põhimõtteliselt jah. Ja siis ma läksin sinna poodi kohale ja siis küsisin. Ja siis põhimõtteliselt nad nagu ka kohe ei osanud. Et põhimõtteliselt oli see, et algul ei läinud seal poes see arvuti nagu käima, kus sinna keskkonda saab. Ja siis nad veel ise ka ei saanud aru ja... No, lõpuks see lahenes kuidagi. Aga siis võttis aega nagu. Aga ma liitusin sellega kohe nagu alguses, et võib-olla see oligi nagu probleem, et mingi alguse asi.

Aga kuidas sinu jaoks nagu selliseid tehnilisi probleeme saaks nagu vältida?

Ma arvan, et võiks olla sellised küsitlused. Et kas või selles internetikeskkonnas... mida parandada. Ma pean veel Swedbanki juurde tagasi minema. Mis mulle Swedbanki juures meeldib, on see, et kui ma koostasid seda eelarvet ise, siis ma vaatasin, et seal on nii palju puudujääke, mida ma tahaksin, et seal oleks. Et kuidas seda koostada... näiteks... Ma võin ühe näite tuua. Ei saanud ühte... ta paneb automaatselt need ülekanded... kaardiga maksed kusagil poes. Ja siis on niimoodi, et... Ja siis ma olen kasutanud... Ja siis on liigitatud need kulud, näiteks kodutarbed, söögid... Aga seda nagu ei olnud, et ma ei saanud ise nagu jagada seda ühte poeskäiku erinevateks kuludeks. Ja see mind nagu ärritas, sest ma tahtsin näha,

palju mul kulub nagu erinevatele asjadele. Ja siis ma... Ja seal oli see ettepanekute koht ja siis ma kirjutasin sinna, et nagu... mingi hetk tekkis veel... ja siis ma nagu paar korda polnud kasutanud seda ja siis ma mõtlesin, et lähen vaatan, mis toimub... Ja siis oli see tegelikult muutunud. Ma ei tea, kas tänu minule, aga põhimõtteliselt, kui ma õigesti mäletan, on see olemas, et saab neid kulusid ise jagada. Ja siis olid sinna veel mingid uued asjad tekkinud. Mitte kõike, mida mina oleksin soovinud, aga et ma ei tea... kas võetigi neid soovitusi või nad ise juba arendasid seda... Ja mulle nagu see väga meeldis.

Et see tagasiside võimalus. Ja ettepanekud.

Jah, ja siis tegelikult võetakse nagu neid arvesse ka. Ma ei oska tegelikult öelda, kas nad võtsidki seda arvesse, mis mina ütlesin, aga põhimõtteliselt minu soov sai osaliselt nagu täidetud.

Et just võikski olla, et keskkonnas võiks olla sellised head juhised ja võimalus ka kurta, nii-öelda?

Jah. Et siis keegi nagu arendaks seda.

Aga millised on siis näiteks selle e-teeninduse eelised võrreldes sihukse näost-näku suhtlemisega?

Eelised...

Mis ta nagu eriti heaks teeb?

Ma ei tea, võib-olla see ongi, et ise saab nokitseda, ise jälgida, mis toimub... See kiirus, et ei pea kuhugi minema... Soodustab ka laiskust. Samas lõpuks ma ikkagi pidin kuhugi minema, näiteks ühe asja puhul, et...

See oli seesama eKodu?

Jaah. Aga samas on minu meelest Eestis ikkagi see üsna hea, et nagu need e-teenindused ja värgid. U.S.A.-s nagu sellist asja üldse ei ole näiteks. See süsteem on palju iganenum. Austraalias oli päris hea.

Kuidas seal näiteks oli?

Nagu... seal ma nagu ei saagi öelda, et ma kasutasin nii palju, aga ma näiteks kasutasin seal ka. Ja panga asi oli päris normaalne. Et ma sain teha kõiki asju, mis ma tahtsin. Aga seal oli natuke keerulisem võib-olla. Igasugused maksete tegemised. Eesti oli selles mõttes küll, et nii palju kui mina erinevates kohtades kokku puutusin, siis Euroopas on see süsteem üleüldiselt parem. Ja sellepärast ma nagu mõtlen, et U.S.A. on nagu nii suur ja Austraalia on nii suur, et need haldamised... kogu selle süsteemi haldamised... Eks see oleneb firmast ka, kes seda teeb. Jah.

Aga mis muudab selle eriti lihtsaks nagu? Sellest sa juba rääkisid, et keeruliseks võib muuta see keskkonna ülesehitus. Aga lihtsaks?

Ma ei teagi. Ma ei tea.

Kas see käib selle sama alla, miks teda hea on kasutada?

No, ma saangi rääkida ainult näiteks mingi... Lihtsalt see, kuidas see vormistatud on. Kuidas ma teda näen või... Näiteks, ma ei tea, ma toon jälle samad näited. Näiteks mulle meeldib nagu see, et on kõik nagu ilusti ja... See, kuidas mingid asjad on liigitatud üksteise alla... on päris hea, aga näiteks mine diil punkt ee-sse, siis seal on nagu kaks... Tegelikult ma üldse ei süvene sellesse asja, aga kui ma nüüd hakkam mõtlema, et seal on nagu kaks kohta, mis on üsna sarnase pealkirjaga. Aga ühe alt neist ma saan arveid maksta ja teise alt ma ei saa. Ja mingi nali oli selles, mis mind täiega närvi ajas... Ma mõtlesin, et ei olegi enam sellist kohta enam, kust nagu arveid saaks maksta enam. Lihtsalt ei ole seda leheküljel. See nägi palju ilusam välja, aga siis ma ei leidnud üles seda kohta, kus arveid maksta. Ja siis ma otsisin kaua ja leidsin, oi, seal on veel üks nupp... Vajutasin sinna ja siis sealt tuligi... Mõnikord on nagu sellised tavalisemad teenused peidetud, aga mulle just meeldib see, et kui on see asi nagu... Netilehekülg on rohkem nagu läbi mõeldud ja kõik need tavaprasemad teenused nagu esile

toodud. Et ma arvangi, et need keskkonnad, kes nagu rohkem läbi mõtlevad oma neid teenuseid... siis on ju palju parem.

Õige.

Ma ei tea, kas see üldse vastas küsimusele?

See vastas väga hästi. Aga kas on ka sihukseid inimesi, kes nagu kasutavad neid...Kas on selliseid inimesi, kellele nagu üldse ei sobi iseteenindustehnoloogia?

Vanad inimesed. Nad ei saa aru ju. Sellepärast, et... ma ei tea... Vaata, kas või pesumasin, on ju. Et vanaemal oli nagu enne oli selline pesumasin, et vajutad ühte nuppu, siis läheb käima ja peseb ära. See läks katki. Põhimõtteliselt nüüd on seal nagu nii palju asju, erinevaid režiime... Ma tegin nagu hullud joonised igale poole, mis milleks on. Aga ta ütles, et ta ei saa seda kasutada, kui mind ei ole kodus. Et ei saa aru. Kui asi on liiga keeruline, see on täiesti mõttetu. Aga kui mõelda näiteks... mingid väiksed lapsed teavad rohkem kui täiskasvanud. Et... Aga samas nagu... Ma ei teagi, kas on keegi, kes lihtsalt ei taha? Tegelt on küll arvutivõõraid inimesi. Näiteks ma tean... Aga samas on nii, et kui inimene ei ole võib-olla teadlik... Ma tean ühte inimest, ühte tüüpi, kes varem nagu elas sellist elu, et ta pigem suhtles inimestega nagu otse. Ja üldse nagu arvutiga ei olnud kokku puutunud. Aga siis tänu oma tüdrukule... kes ikka nagu oli rohkem teadlik asjadest... Tüdrukut nagu hullult üllatas see, et ta üldse ei teadnud. Ja siis... ma ei räägi enam (naerab kergelt). Ja siis nagu põhimõtteliselt see tüüp avastas nagu nii palju võimalusi, kes nüüd pidevalt näiteks Facebookis postitab midagi. Et lõpuks, kui ta sai aru ja pidas seda asja kasulikuks... Siis nüüd ongi, et istuks ainult internetis. Aga tegelikult on sellised inimesed olemas. Kui neile ette ei sööda, siis nad ei kasuta seda internetti.

Aga mis see põhjus võib olla siis? Tehnoloogiat ei usalda või...?

Ma arvan küll näiteks... või... Või lihtsalt, ma tean, see tüüp oli punkar. Et võib-olla siis lihtsalt nagu... Ma ei tea, kas see võib see... ma ei usu, et see nagu niimoodi selline asi mõjutada võiks. Ma arvan, et ta lihtsalt nagu... Võiks mõelda, kolmekümnendates-neljakümnendates inimesed ka näiteks ei ole Facebookis või niimoodi. Asi on neist võib-olla lihtsalt mööda läinud, et nad võib-olla ei kasutagi. Aga samas mõned innovaatilisemad... Näiteks minu ema on küll väga nagu ei kasuta igasuguseid teenuseid, aga mu isa kasutab kogu aeg. Et see on nii sõltuv. Keda see huvitab, et kes leiab nagu... Mõned inimesed lihtsalt lähevad panka, selle asemel, et ma ei tea... Võib-olla inimesed lihtsalt ei usalda neid masinaid.

Sa mainisid neid innovaatilisi inimesi.

Ma ei teagi, milline see innovaatiline... lihtsalt neile meeldivad kõik, mingid vidinad või... kes nagu tahab proovida. Või masinad või erinevad... ma ei tea. Internet on ju põnev keskkond tegelikult.

No, nüüd ongi niimoodi, et paljud ettevõtted hakkavad kasutama järjest rohkem neid iseteenindustehnoloogiaid, et kulusid kokku hoida. Aga mis sa arvad, et kuivõrd sellega kaasnevad ohud?

Ohud.

Jah. Näiteks siis, kui sul ongi ainult valida selle iseteenindustehnoloogia vahel. Et ei saagi muudmoodi.

Põhimõtteliselt ongi, et kui sa ei saa asjast aru... Peaks nagu kliendiinfo olema, kuhupoole pöörduda nagu. Või kes... kui sa oled näiteks vanem inimene, sa ei saa aru, mis toimub ja sul ei ole kellegi käest küsida... et keegi, kes näitaks sulle kas või algusest *step-by-step*. Et kuidas seda asja kasutada. Ma arvan, et ongi, et tegelt peaks mõtlema igasugustele selle... erinevatele vajadustele. Kogu elanikkond ei saa ju kasutada internetti. Võib-olla mõne aasta pärast, kümne aasta pärast... kui need, kes on juba üles kasvanud, harjunud sellega... Ma ei tea.

Et peaks ikka olema nagu see inimene...

Ikka võimalus. Ma arvan. Tegelikult.

Aga küsiks nüüd ka. Et kellest üldse sõltub hea teeninduskogemus?

E-teenindus?

Nojah. Sihukene, kui sa kasutad neid oma eKodu, mis iganes... Kellest see sõltub, et sa saad nagu hea selle tulemuse sealt?

Ma arvan, et programmeerijast. Nendest programmeerijatest ja siis nendest arendajatest. Ma ei teagi, kes seal panevad seda asja kokku. Just see, et kas arvestatakse päriselt inimeste vajadustega. Hoolitsetakse, et kas see vastab tõelistele vajadustele. Tegelikult see... kuidas tekitada nagu inimestele veelgi rohkem vajadusi. Et rohkem kasutataks interneti keskkonda. näiteks mingi eelarve koostamine tundus, et... Ma võiks seda ise ka teha või... Lihtsalt võimalus... mina, ohoo, mis vidinad... Aga samas, mõnes mõttes... Ma ei tea.

Aga kas... kui sa nüüd mõtled, need kes tegid selle keskkonna ja ettevõtte ise. Aga kas sina ise kui tarbija... Kas sinust ka sõltub midagi?

Minust...

Või kas sa oled lihtsalt sihukene tarbija?

Kui ma midagi päris „tegutsen“, siis ma ei ole. Muidu ma küll ei oska öelda, kas minust sõltub. Kui ma põhimõtteliselt, ma ei taha enam internetti kasutada. Aga see on nii mugavaks tehtud ja ongi ju tegelikult igast trikid. Inimesi ju mõjutatakse mitte minema näiteks pankka sellega, et see maksab. Et tahetakse, et kasutaks rohkem nagu internetti. Ei oska rohkem midagi öelda selle kohta.

Aga kui näiteks on mingi probleem, teed mingi vea... Et kes siis vastutab?

Mis mõttes vea?

Selles mõttes, et midagi läheb valesti, et sa ei saa nagu seda, mida sa tahtsid?

Pean maksma rohkem raha?

Midagi taolist.

Ma arvan, et see on nagu hea küsimus. Ma ei tea, siis ma loodan, et see, kellele ma rohkem raha maksin, maksab selle tagasi. Aga samas, kui oleks mingi konkreetne näide, oleks lihtsam mõelda. Ma ei tea, lihtsalt keeruline...

No, ütleme, et sa teed mingit ülekannet ja siis sa paned vale nime, vale summa... mis iganes. Kuigi enam see ei lase...

Minu meelest ei lase.

Ta kontrollib ära küll, aga ütleme, et paned vale summa.

Ma mäletan, ükskord oli ajalehes selline artikkel, et tehti mingi ülekanne, pandi mingi suvaline nimi. Ja siis pandi vale nimi või midagi ei klappinud igatahes. Ja tehti ülekanne ära. Oli niimoodi, et oli siis see number ja siis see number ei kuulunud sellele nimele. Et ikkagi ülekanne läks läbi, aga pärast seda kui see lehes oli, siis pärast seda ei saa enam. Ma ei teagi. Ma arvan, et ikkagi... Mul ei tule sellist probleemi nagu pähe, mille pärast mina võiksin vastutada. Ma arvan, et ikkagi, kui selline asi oleks, siis see oleks ikkagi nagu... ma ei tea. Isegi, kui see keskkond süüdi omaks ei võtaks nagu, siis ma ikkagi tunneksin pahameelt ja võib-olla vahetaks pankka või. Selleks, et mul läks kogemata või midagi.

Sellest sa nüüd rääkisid, et kui tekib probleeme ja niimoodi. Aga mis ma selle vastusega mõtlesin, ongi tegelikult see, et kas ka sina ise peaksid vastutama. Sest sa lood ise endale... et teed kõik selle protsessi läbi. Või see ongi pigem nagu ettevõtte enda teema?

Samas ma ei tee seal keskkonnas nii palju. Mul ei ole nagu millegi pärast väga vastutada. Või näiteks see eKodu...Kui ma kasutaksin seda rohkem, äkki ma teaksin rohkem sellest. Näiteks eKodus on see võimalik, et... ma olen kuulnud, et programmid mõnikord lihtsalt ei tööta. Et sa ei saa endale kanaleid valida või midagi. Kui mõni inimene on harjunud, et vaatad päev otsa telekat või midagi... kui sa saad endale neid lisakanaleid võtta, aga siis järsku enam ei saa... ta on võib-olla pahane. Siis on nagu küll nagu see teenusepakkuja süü. Võib-olla kui

inimene... Siin tuleb meelde, et ühel sõbrannal ... Tegelikult see ei lähe üldse siia alla. Ma ise mõtlesingi, kuidas see võib hästi tobedaid probleeme tekitada. Üks mu sõbranna pani nagu oma iPhone'i taskusse ja see klahvilukk jäi peale panemata ja see helistas Austraaliasse. Ja siis oli tal mingi megasuur arve ja ta ei tea, kust see tuli. Või sellised nagu... tehnoloogia võib sind alt vedada. Ja siis põhimõtteliselt sina ikkagi vastutad sellepärast. Kuigi ma ei tea. See vist ei lähe siia alla, aga ma ei tea, kas on võimalik... Mingi kogemata vajutad näiteks eKodus mingile kanalile ja ostad... Tegelikult on võimalik küll. Klõpsid seal mingeid nuppe ja ostad mingi kanali, mida sa ei tea. Siis sa ikkagi pead selle kasutamise eest maksma.

Jah, sest sa ise valisid.

Jah, sest sa ikkagi pead, nad ikkagi võtavad sult raha. Kuigi siis sa oled pahane, et miks sa ei saanud mingi *cancel*dada seda näiteks või... Ma ei tea, kas on mingi selline võimalus, et kas sa oled ikka kindel, et sa seda tahad. Ma ei tea, kas seal on selline võimalus. Ikka võib juhtuda.

Aga jah. Aga kas sa muidu soovitaksid iseteenindustehnoloogiate kasutamist?

Jaa. Soovitaksin.

Ja kuidas nagu?

Mina teen kõik oma pangaülekanDED... Või siis sellest eKodust ma olen juba oma vanematele rääkinud, miks nad nagu kasutavad... Neil on ka mingi meeletult kanaleid, et nad ei kasuta seda... ei ole mõtet. Keegi ei istu päev otsa teleka ees, et vahetage, pange eKodu peale. Vahetage ära, et tegelt ma olen soovitanud küll, jah.

Aga tahad sa äkki lisada veel midagi, tekkis mingeid mõtteid? Või midagi jäi arusaamatuks?

Ei jäänud.

Aga mõtteid?

Ühtegi (naerab). Aga... ei tea, praegu ei tekkinud. Aga äkki pärast tekib.

Aitäh sulle!

Palun.

N5

Nii. Kõigepealt räägi, et millega sa tegeled siis?

Õpin, olen üliõpilane. Tartu Ülikoolis.

Ja kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Ikka päris aktiivseks. Iga päev.

Mitu tundi umbes?

No, ma arvan, kolm.

Aga mis sinu arvates on siis iseteenindustehnoloogiad ehk need e-teenindused?

No, minu arvates on siis see oma arvete maksmine, üüri maksmine näiteks oma internetikonto kaudu. Siis võib-olla ka lennupileti ostmine.

Ehk siis kõik need, kus sa ise pead nii-öelda selle teenuse ära tegema, selle asemel, et keegi trükib sinu eest?

Jah.

Aga nüüd keskenduks, jah, nendele interneti omadele. Et mis need peamised põhjused näiteks olid, miks sa hakkasid kasutama üldse?

No, kindlasti on lennupileteid näiteks kergem osta internetist ja seal saab ka võrrelda, kus on odavam... Arveid vist tänapäeval ei saagi enam kuskil mujal maksta. Üüri ja...

No, üüri vist isegi saab seal...

See on ikka raskem. Kodus on ikka kergem, et ei pea kuhugi minema.

Kas siis keegi soovitas sulle ka neid? Mõni sõber või tuttav, et on hea asi. Või ise avastasid?

Üldiselt ikka enam-vähem ise.

Aga sa ise avastasid siis mingi reklaami põhjal, et nägid mingit... ma ei tea, kas eKodust... Sa mainisid Elioni pakett on sul.

Jah. No, telekas on ikka reklaame küll ja... reklaamid siis ikka ka, jah.

Aga kui palju sa viimasel ajal oled märganud uusi neid iseteenindustehnoloogiaid? Et on tekkinud mingid, ettevõtted on loonud uusi neid... Et mõned näited?

Ikka on näiteks... Ma veel hiljuti ei teadnud... see ei ole väga hiljuti... Aga näiteks oma, ma ei tea, ühistranspordi tunnipiletit saab osta niimoodi Internetist või mobiili kaudu. Et see tuli isegi odavam, kui osta kioskist kaks piletit selle asemel, et seda tunnipiletit... Näiteks igal pool on ka igast automaadid. Kui ma käisin nüüd Stockholmis, siis seal sai laeva ise bronnida ära. See on nagu ka...

No, näiteks EMT-l on ka mingi uus keskkond, kus sa saad ise asja valida... ja seesama eKodu. Sellised... Aga sa ütlesid, et tuli odavam ja ei pidanud kodust välja minema... aga kas on ka veel mingeid eelisi, miks sa just nagu eelistad seda iseteenindust selle näost näkku suhtlemisele?

Ei teagi. Võib-olla... tundub võib-olla isegi kergem ka kui mõelda, et saab kõik kodust ära teha... See juba oli, aga... Seal on ikka öeldud sõna-sõnalt, mis on järgmine etapp ja mis sa siis pead tegema... On päris kergeks tehtud.

Aga siis nimeta äkki need peamised, mis sa ise kasutad igapäevaselt või iga kuu.

Jah, ütleme siis Elioni teenuseid. Siis oma see eKyla. Neid arvete, üüri maksmiseks just. Ei tule praegu muud.

Aga kas sul on mingid sihukesed, ma ei tea, lemmikud ka? Mida sulle eriti meeldib kasutada? Et see keskkond on äge või?

Ei, neid konkreetseid ei tule ette.

Aga kas sa sellest Post24 pakiteenusest oled ka kuulnud midagi?

Ei ole.

See on see Eesti Posti mingi uus asi, et saad internetist tellida ja siis tuleb automaatselt... see on nagu SmartPost, analoogne. Aga kas sulle meenub ka mingi eriti selline ere kogemus, et see on nagu eriti selline hea ja toimib nii hästi? Et sa ei kasutakski midagi muud enam? Mingisugune konkreetne teenus?

Või kas sa oled näiteks mingit e-poodi kasutanud, midagi tellinud?

Ei, e-poest ei ole küll tellinud, aga ma ütlen, lennupiletid just on just väga hea iseteenindus.

Mis seal nagu heaks teeb asja?

Et sa saadki neid hindu niimoodi võrrelda, sa ei pea kellegi käest küsima. Sul on kohe silme ees need, et milline lennufirma, millise hinnaga sõidab... niimoodi.

Kas sa... sa ütlesid, et seal saab hindu võrrelda... ja, et nagu on hea. Aga mis teebki selle kasutamise eriti lihtsaks sinu arvates? Et kas see on see keskkond ja... ma mõtlen, et kuidas selle ülesehitusega on?

Jah, ma usun küll, et see ülesehitus. Et kuidas need etapid on järjestatud niimoodi loogiliselt ja... see teeb selle lihtsaks. Kui sa peaksid inimesega hakkama sellest kõnelema, siis see võtaks kindlasti palju kauem aega kui ise uurida. Et lihtsam ja vähem stressi.

Aga kas siis inimesega näost näkku suhtlemisel tekib rohkem stressi? Või mis sellenagu teeb paremaks?

See võib-olla, jah. Et saad niimoodi omaette pusida. Inimene võib-olla küsib ka sinu käest sihukseid küsimusi, millele sa kohe nagu ei oska vastata või... kuidagi niimoodi. Siis see on parem.

Et omaette ja siis on nagu rohkem mõelda või?

Jah, ja täpselt võib olla ka mingi umbes... kui on teine asi ümberistumisega, siis sa saad vaadata, et kas see siis läheb läbi ja... annab siis ka mõelda.

Aga mis siis võib muuta näiteks selle iseteeninduse keeruliseks?

See, et noored inimesed kindlasti saavad sellest hästi aru, aga vanemad inimesed... nendel, jah. Hakkaks see vastu. Et nemad tahavad ikka inimesega vahetult suhelda ja siis nad saavad aru, et ei usalda sihukseid asju. Jah, et võib-olla ongi, et internetis kui sa võtad, siis ikkagi, et kas see on siis nüüd väga usaldusväärne ja see ei võta sult raha ära. Ja sa pärast ei saagi midagi. Noored inimesed ikka teavad, et päris nii need asjad ikka ei käi.

Aga sa ise enamasti ikka usaldad seda?

Üldiselt, jah. Sõltub muidugi ka keskkonnast. Kui mingi väga, ma ei tea, tuleb sul mingi pakkumine, et sa saad selle praktiliselt tasuta ja nii. Siis sihukseid asju ikka ei ostaks.

Aga kas sul endal on ka tulnud ette mingisuguseid probleeme või...? Et tehnoloogia vedas alt või ise ei osanud nagu seal...?

Siiamaani nagu väga ei ole tulnud.

Sa rääkisid siin vanematest inimestest. Kas siis võib olla inimesi, kellele see iseteenindustehnoloogia nagu üldse ei sobi?

Ma usun küll, jah. Ütleme, meie vanavanemad ei jaga eriti...

Aga huvitav, et mis põhjustel just? Kas lihtsalt enam ei haara seda uut infot?

Jah, ütleme, et ei haara ja ei taheta väga niimoodi selle uue asjaga kaasa minna. Või ütleme, neil ei ole endalgi kodus arvutit. Teevad oma neid... käivad oma arveid maksmas ka kuskil pangas. Aga niimoodi... jah. Siis on siin ka väga palju inglise keelt ka ja ei oska.

Aga just vastupidi, et kellele ta väga hästi sobib??

No, ongi. Ütleme, noored. Või keskealised.

Seda sa just nagu ütlesid, et sul ei ole probleeme tekkinud. Aga kui sa mõtled seda algusaega, kui sa hakkasid kasutama midagi. Kas siis said kohe nendele juhistele pihta?

Ei, ikka päris kohe ka ikka ei saanud. Mõnikord ma ikka pidin emale helistama, et mis jama see nüüd on. Ja kuhu siin edasi tuleb minna. Algas oli ikka natuke raskem, aga harjumise asi.

Tuleb sul veel mõni näide ka, et mis teenusega seoses?

Viimati vist isegi... see ikka e-teenusena vast ikka läheb... see rahvaloendamine internetis. Et seal ikka tuli kõigepealt ette, et mis su leibkond on ja... eks see veidike raske oli. Paljudel tuli just sellepärast rahvaloendaja, et ta ei saanud täpselt aru sellest. Et see oli natuke.... Et liiga raskelt olid sõnastatud või keerulised...

Et ei saanud nagu aru, et mis tahetakse.

Jaa.

Aga sa ütlesid, et sa helistasid emale. Aga kui inimesel tekib mingi probleem, et kust ta veel võiks abi saada? Näiteks kui tal ongi ainult see iseteenindus?

Eks seal on see tuginumbrid või infotelefonid on ka tavaliselt.

Et need töötajad. Aga on teoreetilises kirjanduses sihukest asja ka, et järjest rohkem kaotatakse neid teeninduspunkte ära, kus inimesed saavad kohapeal abi anda. Et rohkem on seda iseteenindust. Kas sellel võivad ka negatiivsed tagajärjed olla, et kui ongi ainult võimalus ise teenindada?

Eks ikka. Esiteks, ta kaotab väga palju töökohti, mis on väga negatiivne. Ja samas ka, ega ma eriti ei poolda, et kõik läheks nii e-teenuseks. Et võiks olla nagu niisama vahetu ka. Et, ütleme see ka, et räägitakse kõik raamatud... saab ainult lugeda neid interneti vahendusel. Isiklikult mulle meeldib ikka raamatut lugeda, kui see on sul käes. Aga kui see on kuskil ekraanil, siis hajub nagu see tähelepanu ära.

Et sihuke kontakt nagu tehnoloogiaga ei ole nagu eriti hea ilmselt. Kui ainult see.

Kui ainult see. Aga võib-olla mingil näol on ta kindlasti hea.

Aga millised võivad olla võimalused, kui on ainult see e-teenindus? Või mida see võib head kaasa tuua?

No, ütleme, et siis oleks nagu... kõik oleks võrdsed või niimoodi. Et, ütleme, kui inimene sind teenindab, siis mingil määral võib ikkagi olla isiklikud suhted või mis iganes. Või midagi sellist. Aga siis on nagu kõik käib täpselt ühte, et kuidas täpselt kõik... Võib-olla see on siis hea.

See oli küll väga huvitav. Aga siis küsiks ka selle kohta, et kellest sinu arvates sõltub hea iseteeninduskogemus?

Eks see sõltub ikka sellest teenusepakkujast, kes suudaks piisavalt hästi seda iseteenindust pakkuda.

Kas see sinust kui tarbijast ka sõltub?

Ikka midagi sõltub.

Täpsemalt. Ütleme, kui sa teed mingi apsaka või vea, et kas sa oled nõus nagu ise vastutust võtma selle eest? Või on see kahepoolne nagu tegelikult ka?

No, eks ikka, kui see viga... ma ise tegin, siis peab ikka ise ka seda vastutust kandma. Et ei saa öelda nii, et näete, et ma ei saanud täpselt aru ja siis ma tegin midagi valesti. Ise peab ka ikka.

Ja sul endal ei ole sihukest olukorda olnud, et tegid valesti ja... ma ei tea, internetipangas panid vale numbri või midagi?

Pole nagu olnud, sellepärast, et ütleme, kui paned selle pangakontonumbri valesti või nime valesti, siis ta ei saadagi seda ära. See on selles suhtes minu arust... kui need kokku ei lähe, see saaja ja... Ma teen need ikka õnneks... suhteliselt vaatan... rahaga ei tasu jamada (naerab kergelt).

Aga kas sa soovitaksid nende iseteenindustehnoloogiate kasutamist muidu?

Jah, ikka kindlasti soovitaksin.

Mis põhjustel?

Nendel kõigil: ei pea kodust kuhugi minema ja lihtne. Kui sa aru saad juba. Siis... väga kiire, kiirem, kui kuski järjekorras seista.

Kas sa tahad äkki midagi lisada? Tuli sul mõni meelde veel näiteks, mida sa veel kasutad?

Ei tulnud.

Jah, aga aitäh sulle!

M1

Kõigepealt räägi, et millega sa siis tegeled? Töötad-õpid?

Töötan.

Kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Kasutan igapäevaselt internetti.

Ja mitu tundi päevas umbes?

Oleneb päevast, aga... õhtul koju lähen, teen arvuti lahti. Kogu aeg arvutis muidugi ei istu... internetikasutus tuleb päevas mingi... pakuks, et kaks-kolm tundi võib-olla.

Aga siis räägiks sellest teemast. Et mis siis sinu arvates on need iseteenindustehnoloogiad ehk e-teenindus? Kui sa mõtled selle peale.

E-teenused?

Jah.

E-teenuseid pakuvad siis ju pangad... (mõtleb pikemalt)

Aga iseteenindustehnoloogia, see sõna just. Et kuidas sulle tundub, et millele see viitab?

Viitab sellele, et sa saad oma igapäevaseid asju ära ajada ka internetis. Ilma, et sa peaksid kuskile välja minema ja sõltumata mingist kellaaajast, lahtiolekuagadest... Näiteks panka mingeid arveid maksma või... mida iganes.

Sa väga hästi said pihta. Et keskendukski nendele interneti omadele. Et tegelikult iseteenindustehnoloogiate alla käib ka see nii-öelda sularahaautomaadid...

Jaa.

Kõik iganes need. Post24 ja...

Mmh.

Aga kõigepealt küsiksiki siis, et mis need peamised põhjused olid, miks sa hakkasid kasutama just neid e-teenuseid?

Peamine põhjus oli see, et kui ma sain omale nagu koju Interneti püsiühenduse.

Aga mingid konkreetsed? Võrreldes selle pankaga minekuga ja kodus tegemisega, et mis seal nagu eelised võivad olla?

Eelis on see kiirus ja ei pea kellaaega valima. Millal sa mingeid ülekandeid teed või oma asju vaatad.

Aga kas ka näiteks mõni soovitas... lähedane inimene või tuttav, kes oli proovinud juba?

Ei.

Ei soovitanud? Aga kust sa selle kohta infot said nagu? Ei mäleta?

Aga kui palju sa viimasel ajal oled märganud meedias sihukseid iseteenindustehnoloogiate reklaame? Et kui telekat vaatad või Internetis surfad?

Neid ikka on olnud.

Võid mõne näite ka tuua? Mingi uuem?

Et mingid nagu...

Jaa, et mingit uuemat asja, kas või see Post24 või.

Jaa.

Aga see Elioni eKodu, oled sellega kursis?

Jaa, olen.

Mis sa sellest arvad nagu, sellest teenusest?

Hea lahendus.

Räägi siis, et milliseid sa ise kasutad?

No, peamine... e-teenused... on ikkagi pank. Suhtluskeskkonnad...

Näiteks nagu?

Ma ei tea, kas see e-teenuste alla käib...

Just mõtlengi...

Jah.

Mis on sihuke asi, et sa ise nagu lood endale teenust. Keskkonnas.

Internetipank ja internetikaubamajad on nagu põhilised olnud. Maksekeskkonnad...

iseteenindused, nagu Elisad ja... kus saab nagu mobiilarveid maksta ja... internetiarveid ja...

Mis seal Elisad on nagu täpsemalt? Ongi sihukene keskkond, kus sa sisse logid ja...?

Jah, logid sisse. Saad arveid maksta, saad oma arveid vaadata. Saad isegi sisseoste teha. Ja siis viimasel ajal olen välismaiseid internetikaubamajasid kasutama hakanud.

Näiteks e-pood?

Jah. Ma olen nagu asju tellinud...

Siis on päris hästi. Oled nagu asju tellinud. Et kas... kui sa said kauba kätte, kas sul on selline vau-moment ka olnud, et see kaup tuligi mulle ära? Ise nagu toimetasid ja siis see sai sulle...

Jah. Nii oligi.

Räägi veel lähemalt.

Viimane kord tellisingi omale kaupa. Leidsin ühe põneva kodulehekülje. Tellisin ära ja kümne päeva pärast oli kaup kohal.

Ja siis said kauba mugavalt kätte ja...?

Jah. Tellisin omale jalgratta.

Aga miks mitte Eestist nagu? Mis selle paremaks tegi seal?

Hinnavahe. Tohtu. Riietel...

Aga kuidas see protsess nagu välja nägi, et mismoodi sa tellisid? E-keskkonnas?

Üks töökaaslane, tuttav nagu näitas mulle seda lehekülge... soovitas.

Ikka tuli soovitus.

Jah. Registreerisin sinna ära ja hakkasin vaatama, et mida seal nagu pakutakse.

Ja kaup tuli ära?

Jah.

Kas sul on mingid, mida sa kõige rohkem kasutad? Sihukesed teenused?

Jaa, põhiline on siis pank, kus ma järgin oma kontojääki.

Aga kui tihti sa seda kontojääki kaldud nagu vaatama? Kui tihti sa kasutad seda panka?

Ma pakuksin, et ülepäeviti. Kuskil vaatan oma väljaminekuid. Ega veel nulli ei ole läinud, ega miinustes ei ole veel arve... Kui plussis on, siis on väga hea.

Aga sellest me rääksime, et millistest sa veel kuulnud oled... ja sellest ka, et miks sa neid kasutad. Et see kiirus ja mugavus...

Jaa, kiirus ja mugavus on nagu põhilised. Ja sa ei sõltu ajast, sa ei sõltu kohast, kus sa oled.

Et need on ka need eelised võrreldes selle näost näkku teenindusega?

Jah.

Aga kas sellel näost näkku klienditeenindusel on ka mingid eelised? Et miks see on nagu parem kui iseteenindus? Sa lähed nagu panka ja saad personaalset abi.

Miks see näost näkku vahetu suhtlemine ettevõtte töötajaga on parem kui see, et sa ise kodus teed? Mis selle eelised on?

Ma ei tea. Suhtlemiseelis võib-olla.

Aga näiteks, kui sul mingi tehnoloogiline probleem on, et ise ei saa hakkama. Kas see pangatöötaja... inimene võib ka see abikäsi olla?

Võib, siis saab tema käest küsida.

Aga selles teoreetilises kirjanduses on välja toodud, et kui ongi ainult see iseteenindustehnoloogia, et ei ole alternatiivi. Et millised ohud sellel võivad olla sinu arvates?

Mina ei tea. Mina ei näe siin suurt ohtu. Jah.

Kuidas nii? Mis siis juhtub, kui tehnoloogia alt hüppab. Kes sind aitab siis?

Siis... ei tea.

Aga sulle meenub endale mõni juhtum, kus sul oli mingi probleem seda kasutades? Kui sa kasutasid näiteks e-poodi, tellisid need asjad.

Tekkis küsimusi, kus pidi nagu klienditoega ühendust võtma. Ikka näiteks küsimused, kas palju transpordikulu võib maksta. Teatud toodetele on kallim transpordikulu, teatud toodetele on odavam. Siis tuleb ikkagi pöörduda abi saamiseks klienditeeninduse poole.

Seda seal keskkonnas ei olnud üleval? Koduleheküljel?

No, teatud spetsiifilisi küsimusi... nendele ma ei leidnud vastust. Et siis saab ka nagu kahte moodi nendega ühendust võtta. Et sa helistad neile või sa saadad emaili või...

Siis ongi see, et mingi tugisik peab olema.

Jah.

See, mis ma enne mõtlesingi tegelikult selle pika põiklemisega. Aga kui sa mõtled sellele keskkonna disainile... needsamad e-poed ja pangad. Et kas see on nagu piisavalt selge ja arusaadav? Või...?

Mina arvan, et arenguruumi on veel palju.

Mille suhtes?

Üldine disain ja kujundus ja... teha kuidagi asju nagu veel lihtsamaks. Mõned asjad tunduvad veel kuidagi keerulised ja...

Mõni konkreetne näide näiteks, mõne ettevõtte e-teeninduskeskkond?

Ma ei oska seda nii kiiresti vastata... (mõtleb)

Ühesõnaga, et see ülesehitus võiks olla loogilisem või...?

Jah, täpselt.

Aga mis näiteks võib muuta selle iseteenindustehnoloogia kasutamise nagu eriti lihtsaks?

(mõtleb)

Et ongi seesama keskkonna ülesehitus? No, mõtled, et kui sa kasutad... mis ta nagu eriti lihtsaks teeb? Või siis vastupidi- mis ta eriti keeruliseks teeb? Ei tule?

Ma jään vastuse võlgu.

Aga kas sinu arvates on inimesi, kellele see uus moodne tehnoloogiline iseteenindus ei sobi?

Need on ikkagi vanemad inimesed.

Ongi?

Jah.

Aga mis põhjustel nad nagu hakkama ei saa siis sinu arvates?

Põhjused on juba selles, et nad muretsevad võib-olla liiga palju ette. Tehnoloogia, värk. Et mina ei oska neid kasutada ja... mina ei tea, mida ma nagu tegema pean ja... Liiga palju ettemuretsemist.

Kas sul on mõni vanem tuttav, kes on hädas olnud?

Jah.

Näiteks?

Näiteks minu isa. Kas selle võib ka sinna e-teenindusse nimetada, see rahvaloendus?

No, põhimõtteliselt küll, jah.

Näide- minu isa. Kõik on võimalik nagu teha Internetis ära. Tema ei tee. Tema ootab omale külla rahvaloendajat. Ütleb, et see Interneti asi on nii keeruline ja... tema sellega niikuinii hakkama ei saa.

Et sihuke tõrge tehnoloogia suhtes?

Jah.

Aga ta muidu Internetti kasutab?

Kasutab. Vaatab filme ja... aga internetipangas ei käi jälle.

Ka see, et võib mingi asi rikki minna või...?

Jah.

Aga kui vastupidi mõelda, siis kellele ta just eriti hästi nagu sobib?

Iseteenindustehnoloogiate kasutamine.

Noortele, kes on selle tehnoloogiaasjaga nagu maast-madalast kursis. Ja õppinud arvutit kasutama ja tundma.

Nüüd võiks jälle natuke rääkida sellest, et kui on ainult see iseteenindusvõimalus... Et nüüd ongi, et paljud ettevõtted ja riik ise ka teadlikult suurendavad neid e-teenuseid, et personalikulude kokkuvõtteid ja kõik...

Mmh.

Et milliseid sellega kaasnevad ohud võivad olla?

Ohud on see, et paljud inimesed jäävad ilma tööta. Kui kõik teenused viiakse internetikeskkonda ja... Ja suhtlemist jääb ju inimeste vahel vähemaks.

Aga kas annaks kuidagi paremini lahendada siis?

Lahendus on võib-olla see, et hoida asjad tasakaalus. Et saad teha asju Internetis, e-teenuste kaudu, saad asju teha inimestega suheldes.

Et mõlemaid võimalused võiks olla?

Jah. Ja siis kuidagi mingi nende omavaheline jaotus.

Kellest sõltub sinu arvates hea iseteeninduskogemus?

See sõltub... tegelikult see sõltub ju ikkagi inimestest.

Töötajatest?

Jaa, isegi e-teeninduse taga on ju tegelikult inimesed.

Aga sina selle teenuse kasutaja ja looja... Kas see sinust ka sõltub?

Jaa.

Kuidas näiteks?

Minust sõltub see, kui atraktiivseks ma selle inimestele teen... kui kättesaadavaks, kui lihtsaks.

Aga sina kui kasutaja, sa ei saa ju seda teha ise.

Kasutajana ei saa, jah.

Ma mõtlesingi kui kasutaja. Et kas sul on ka mingi vastutus seal. Et ei ole päris nii, et kui midagi viltu läheb, siis ainult ettevõtte vastutab või?

No, ma toon siis näite. Ütleme, et sa teed mingi vea ja ei saa näiteks oma seda õiget asja kätte. Kas siis on süüdi nagu ettevõtte või sina? Kas sa oled nõus vastutust võtma?

Juhul, kui ma midagi valesti olen teinud, siis ma võtan ise vastutuse. Kui ma olen midagi valesti sisestanud või esitanud mingeid väärandmeid või. Aga võib olla ju... teisel poolel. Esiteks ei saa andmeid kätte või mida iganes. Või läheb midagi kaotsi. Mingid sisestused.

Mis siis peaks juhtuma, et ettevõtte peaks vastutama? Mingi tehnoloogia rikkimine?

Turvalekked, andmete lekkimised... isikute andmed.

Kas sa ise oled sellega kokku puutunud?

Ei ole. Ei ole.

Aga kui sul peaks juhtuma, et su andmed lekivad kuhugi. Kuidas sa käituksid?

Esiialgu mind jätab see üsna külmaks, kui nad lekivad. Ei ole nagu sellest nagu probleemi, midagi varjata.

Aga kas sul on näiteks tulnud ka ette olukordi, mil sa ise ei saa eriti hakkama. Sa rääkisid, et selle e-poe kasutamisel ei saanud kõikidele küsimustele vastust. On sul tekkinud olukordi, mil oskustest tuleb puudu?

Vahel ikka, jah.

Tuleb mõni konkreetne juhtum meelde?

Oskus näiteks internetipangast teha mingit välismakset, kus on vaja mingeid teisi koode ja... mis seal on...

Seal on mingi riigikood.

Jah, riigikood või sihukesed asjad. Ja siis mõtled ja ei leia neid üles.

Rohkem ei tule? Siis hakkame lõppu jõudma. Teoreetiliselt kirjanduses tuuakse välja, et selle iseteeninduse miinuseks on siis nõrk side ettevõtte ja kasutaja vahel. Kas sa nõustud sellega?

Jah, seda küll. Sellega ma olen nõus.

Räägid äkki lähemalt, et kuidas ta mõjutab neid suhteid? Või võib mõjutada?
(mõtleb)

Ei tule? Aga kas sa siis soovitaksid iseteenindustehnoloogiate kasutamist?

Jah. Ma soovitan. Eelis on kiirus ja lihtsus ja paindlikkus.

Aitäh sulle!

M2

Kõigepealt räägi, et millega sa tegeled?

Õpin Tartu Ülikoolis.

Aga kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Vajadusel.

Aga kui rääkida teemast, siis mis sinu arvates need iseteenindustehnoloogiad on?

Netipank... raamatukogu mingil määral... saab teenindada. Eks neid tuleb veel.

Siis ongi need Post24 automaadid näiteks, mis on õues ka ja kõige klassikalisem sularahaautoomaat... Aga räägiksime rohkem interneti omadest, mis seal internetikeskkonnas nagu on. Need olid siis peamised, mida sa kasutad?

Jah.

Aga kui sa mõtled nüüd sellele kasutama hakkamisele, siis mis need peamised põhjused olid, miks sa hakkasid kasutama?

Mugavus.

Midagi oli veel äkki?

Nojah, kiirus. Et sa ei pea nagu vaatama, kas seda raamatut on siin. Ei pea nagu siia tulema. Kulub vähem aega.

Aga kas mõni tuttav või sõber või pereliige soovitas neid kasutada?

No, internetipank ei ole põhimõtteliselt inimese enda valik. Et sa lähed põhimõtteliselt nagu kaasa sellega. Et mis, ma ei tea... palka vist ei ole võimalik enam saada sularahas. Et käib nagu selle panga kaudu.

Aga kui sa mõtled selle internetipanga kasutamisele, siis kust sa ise nagu ise infot said selle kohta?

Ma arvan, pangast.

Aga nüüd kui reklaamidest rääkida... ja meediast... kas oled viimasel ajal märganud eriti palju neid Elioni eKodu reklaame või sihukeseid asju?

Neid vist on nagu telekas rohkem, aga telekat ei vaata. Aga neid seal vist on... seal on neid palju. Aga Internetis ma...

Aga mis mulje sulle jääb, et oled kursis selle Elioni koduga?

No, sellest põhimõttest saan aru, jah. Et kuidas panna nagu asju enda jaoks tegema.

Ja kuidas see sulle tundub?

Kahtlane.

Aga kui sa rääkisid, et milliseid sa ise kasutad... kas sul on ka mingid lemmikud välja kujunenud? Mida sa nagu igapäevaselt kasutad?

Nagu neid teenuseid? No, raamatukogu seda... ÕISI, Ester... Seda kõige rohkem.

Aga mida sa seal kõige rohkem teed?

Kontrollid seda, kas seda raamatut on võimalik... kas see on vaba või on kellelegi...

Oled sa ennast järjekorda ka pannud seal?

Mõnele olen.

Ja kas... Ma ei tea, kas sa oled kunagi ka internetipoode ka kasutanud, e-kaubamajasid?'

Ma olen e-Bayst tellinud.

Kuidas see kogemus oli?

No, valesti muidugi ei läinud, aga seal natukene on vaja... Ma kasutasin... aa, see Pay{...} on ka. Sul ei ole seda krediitkaarti... siis on see Pay{...} süsteem, mis garanteerib kuidagi. Sa saad osta, krediitkaardi oste teha... kõik peab tulema läbi mingi süsteemi. Seal peab palju nagu... päris pikk instruksioon oli.

Aga kas sinu jaoks oli kõik selge, et kuidas seda teha?

Ei olnud, aga läbi Interneti iseenesest... Ma pean ennast... nii palju, kui ma süsteeme tunnen... Need on ikkagi suhteliselt lollikindlad ja seal öeldakse ju ette, et vajuta siia-siia. Aga siis võtab neid hetki hästi palju. Sa pead kinnitama seal igast asju ja... ja... Muidu on see...

Lollikindel. Aga kui see tehnoloogia üks hetk, internetipangad ja e-poed... ja need asjad... Kui nüüd tekib mingi probleem?

No, sellel e-Bayl on see, et sa... Mul ei olnud seda probleemi, aga peast läbi käis see, et ega sa ei tea, kas sa saad selle asja tegelikult. Maksma pead sa... pidid, selle pidin nagu mina enne maksma, siis saadetakse. Et loomulikult see tunne on, et kas see saadab, aga... Seal on see risk. Mul tavalisel e-poel seda riski ei ole, et ei saa. Seal on see teistmoodi. Seal on see inimestevaheline.

Kas su tuttavatel on selliseid kogemusi, et tehnoloogia vedas alt või mingid probleemid tekkisid?

Pigem on olnud sellega, et kui sa tellid midagi, siis pärast tollis... tollis tuleb mingi probleem.

Et see on nagu mingi teine teema hoopis?

See vist ei ole, jah, sellega seotud. Võib-olla ongi see, et tellid midagi ja siis pärast ei ole see asi, mis sa nagu tellisid. See on juhtunud kunagi, kui olid... kuidas nimetatakse... riiete kataloog või niimoodi. Anttila või midagi. Et seal võib olla, et need riided ei sobi sulle. No, seda on juhtunud, ma arvan. Aga see on see, et tänapäeval... ma ei tea, kas Anttila enam ongi paberil. Ma ei tea.

Sa mainisid mugavust. Kas on veel mingid põhjused, miks sa kasutad iseteenindusi?

No, need e-poed on sellepärast, et need on odavamad. Kaup on seal odavam. Seal ei ole neid ruume ja kõik on põhimõtteliselt ladude peal. Ja see võtab... Et seda raamatut esiteks otsima hakata {...} sa otsid ikka seda raamatut. Ja ta kas on või ei ole, selle otsimine võtab aega ja selle leidmine. Kui ei ole... ja eriti, kui ei ole, siis on eriti... sa ei tea, kas ta on või ei ole. Siis see on kõige suurem probleem. Aga ma ei ole kordagi otsinud raamatut.

Raamatukogus on ka see skännerimisaparaat, et ise saad laenutada. Kas sa seda oled ka kasutanud?

Ei ole, olen vaadanud. Lihtsalt. Ma mõtlen... võib-olla pigem harjumus. Harjumus nagu rääkida.

Harjumus nagu selle klienditeenindaja...

Jah.

Aga mis eelised võivad sinu arvates olla sellel klienditeenindusel võrreldes selle iseteenindustehnoloogiaga? Miks see parem on?

Minu jaoks?

Jah.

No, järjekorrad on nagunii. Kui on kümme inimest, ega see selles mõttes... Ma ei tea, kas ta kiirem on. Ma ei ole seda proovinud, ma ei tea. Võib-olla ta kiirendab. Aga võib-olla mingil määral ta kiirendab, kui sa seda ise teed. Sa ei pea kellelegi andma. Aga kümme inimest ikka järjekorras... järjekord on nii või naa.

Selles suhtes ei ole vahet? Aga mis sinu jaoks võib muuta selle iseteenindustehnoloogia lihtsaks? Selle kasutamise?

Kui on võimalikult vähe samme teha. Ühe või kaks asja.

Aga selle keskkonna ülesehituse näiteks... Kas sul on mingi mobiilioperaator ka?

Jah.

Kes see on, EMT?

Tele2.

Kas sellel on ka mingisugune keskkond, kus saad arveid maksta?

See käib mul otsekorraldusega. Nii palju kui tuleb, nii palju võtavad ka ise maha. Kõik tuleb sulle nagu meili peale.

Et võimalikult vähe etappe... et see keskkond võiks võimalikult lihtne olla?

Jah. Ei või, palun see. No, põhimõtteliselt, et sa läbi lugema midagi iga kord ei pea. See on kõige hullem, kui neli lehekülge on teksti. Juriidilised need, kinnitad ja annad oma õiguse ja... see oleks nagu tobe. Aga niimoodi kaardiga... kui sa kaardiga teed, paned sinna sisse... siis see juba loeb sul kõik ära.

ID-kaardiga?

Ma arvan, ta on kuidagi niimoodi.

Aga kas sa selle rahvaloenduse tegid ka ise ära?

Jah.

Kuidas see tundus? Mis seal tegi keeruliseks või mis selle lihtsaks tegi? Selle rahvaloenduse keskkonna või kuidas see sulle tundus?

Selle, et mu ema selle ära tegi, siis see pidi lihtne olema. Mu ema nagu väga palju arvutiga töötab ja... ja ema ütles, et see oli lihtne... see loendus. Kui ma ise tegin... no, minu jaoks oli see nagunii lihtne. Aga ta tundus...

Jah, mõne jaoks oli ta keeruline. Aga mis siis võib muuta... siis nagu vastupidi... et mis võib muuta selle kasutamise keeruliseks? Selle iseteeninduse?

Värvilahendus, ma arvan. Kui kõik sihuke valge, hele on... siis see on nagu... või kui ta väga värviliseks jääb, siis... ei suuda eriti jälgida. Ja kui on eri värvid... tegelt võib mõnes mõttes olla, aga see oranž taust on, siis ma arvan, seda väga mõnus täita ei ole. Ja kui sihuke klassikaliselt valge taust... must tekst. Võib-olla punane mõnest kohast.

Et see disainiküsimus.

Jah. Segab, ma arvan küll. Mingid värvid kindlasti segavad. Puhas psühholoogia.

Aga sa mainisid neid etappe ka ja neid lehekülgi, mida lugema peab... kas see on ka see, et enne töö peab ära tegema? Et esmakordne kasutamine- mis selle kõige raskemaks on teinud?

Ei olegi. Minu jaoks nad on suhteliselt... See on nagu... need ikkagi suhteliselt libedalt, sujuvalt läinud. Nad on kõik ikka suhteliselt sama... üles ehitatud. Et seda vahet ei ole nagu.

Et inimesed, kes kasutavad... Kas sinu arvates on inimesi, kellele see nagu üldse ei sobi... need iseteenindustehnoloogiad?

Need, kes ei kasuta absoluutselt ja ei tahagi kasutada arvutit. Nendele inimestele. Mingi osa neid ikka on, kes nagu keelduvad. Nad lihtsalt põhimõtte pärast.

Aga kellele ta eriti hästi sobib, see iseteenindustehnoloogia?

Kellel on vähe aega.

Sihuke teooria on ka, et eriti innovaatilised inimesed. Kas see võib ka veel kehtida? Või see on nagu pigem mingi...

Ausalt öeldes, niši pärast seda teha selles mõttes, et on küll kiirem... aga pärast selle ajaga nagu midagi eriti peale ei hakka. Inimesed, kellel on... need, kellel kiire ei ole, aga lihtsalt selle pärast, et olla moodsad... selle pärast teevad.

Sihukseid võib ka olla.

No, kindlasti. Ega seda... Ma ei tea, üliõpilane... aega on ju palju inimestel. Osadel on ju palju aega. Kellel on kiiruse pärast, ta ei lähe... üliõpilane, kellel nagu kiire on... siis kus sul kiire on? Et selles mõttes ta ei ole loogiline, kui keegi seda räägib. Sest inimesed, kellel nagu tegelikult ka kiire on, siis nemad seda räägivad... siis on küll loogiline. Siis võib seda nagu aru saada.

Miks need üliõpilased, miks nemad nagu...?

See on niši värk.

Kas sul endal on ka mingid sihukesed asjad, mida sa selle pärast kasutad, et need on...?

Või on ikka praktiline väärtus?

See sotsiaalsus on, sest Facebooki kasutad ju mitte nagu selles mõttes... see on gruppi kuulumine mingil määral. Aga otseselt... võib-olla väga mitte.

Aga kellest sõltub sihukene hea iseteeninduskogemus?

Millest.

Kellest ja millest. Et sa saad selle, mida sa tahad.

Et minu seisukohalt?

Jah.

Kui sul aega on.

Ajast?

Kui sul aega palju on, siis rahulikult teha. Siis ei lähe midagi valesti. Pangas on see, et sa vajutad mingit vale sinna ja sa ei näe, et ta vale on... Ja parooli pead ju panema kolm seda. Siis sa paned midagi valesti, siis sa pead oma selle *passwordi* ära nagu vahetama. Et jääks nagu sama inimene pärast. Siis on see küll, kui sul aega on. Kui sa pead asju kiiresti tegema, siis seal võib mingi *terror* tekkida.

Sa rääkisid, et kui sa paned midagi valesti... Kas... Kuidas sa enda rolli näed teenuste kasutamisel? Kas ka sinust midagi sõltub?

Ja, mul on ikka kohustus neid asju teha. Ma olen ikka valinud need kohustused. Neid arveid maksta kellelegi, see on mu enda valik. Või selles mõttes, et valik... kohustus, et ma pean maksma. Minul ei ole ju mingit valikut. Pean selle ära tegema ja selle raamatu... Okei, mõnd raamatut lugema ei pea, mis sa valid..

Kui sa teed seal mingi vea, et paned oma panganumbri valesti... Vastutab pank või sina? Kuidas sa enda rolli ja vastutust... kas sa oled nõus võtma mingeid...?

Eks see ikka ise süüdi ole.

Aga kas on olnud sihukseid olukordi, et ka ettevõtte võib süüdi olla?

No, ma arvan tollest, kui nett ära kaob. Või kui on mingid võrguvead ja siis seal pärast läheb midagi kaduma. Võib-olla siis on kuidagi see asi. Sa ei tea, kas sul läks korda või ei läinud. Et siis, kui sa vajutad okei, siis ta kiilub kinni... Ma ei tea. Kui nad ei kinnita kuidagi pärast neid tulemusi ja sa ei saa aru, kas sul läks või ei läinud. Siis kindlasti. Kui seda... kinnitab seda... kui sa ei saa tagasisidet. Aga samas, kui sa seda asja hästi palju teed, siis sa ei taha kogu aeg meile. Oled-teinud, oled-teinud. Siis sa lähed... Kui sa ühe korra nädalas teed, siis on nagu suva. Üks meil tuleb, aga kui sada tükki nädalas... sada meili... See on ebamugav.

Pigem, kui tehnoloogia hüppab alt ära, siis on see rohkem ettevõtte teema ja kui sa ise midagi teed valesti, siis on see sinu teema rohkem. Kas sa oled muidu lennupiletit ka ostnud läbi selle...?

Aa, jaa. Lennupiletid olen ka ostnud. Sellel ei ole nagu eriti...

Seal läks sujuvalt ja ei tekkinud probleeme?

Jaa. Laevapileteid olen ka ostnud.

Ka läbi selle keskkonna.

Jaa.

On sihukene seisukoht, et selle e-teenuse miinuseks on nõrk side ettevõtte ja inimese vahel. Kas sa nõustuksid sellega?

Ma ei usu, et see saab nii personaalseks minna. Need on ikkagi nii igapäevased asjad. Minu jaoks see natuke on nagu... ma arvan natuke tähtsustatakse üle ikka selles olukorras. Et inimsuhteid viiakse üle nagu nendesse muudesse suhetesse. Et võetakse sama mudel, mis on inimsuhetes ja pannakse see kuidagi sinna. Et sa ei suhtle ju selles mõttes inimesega, ongi mingid instruksiooni süsteemid. Et mis sealt... Ma ei... see on ikkagi nii nagu tavaline asi, praktiline asi.

Kui näiteks sul ongi valida iseteenindustehnoloogia, et sa ei saa... ma ei tea, inimese juurde abi ka küsima minna. Mis probleemid sellega võivad kaasa tulla?

Ai, natuke on. Tegelikult mul üks probleem oli kunagi küll. Et ma selle Pay{...} tegin... selle kasutaja. Ja nüüd tulevad need kirjad. On, jah, üks probleem tegelt on. Et need kirjad tulevad siinamaani. Aga ma ei mäleta neid koodi enam. Siis ma ei saa sisse sinna enam. Ja need tulevad-tulevad ja mul ei olegi mingit meili, kuhu saata ja küsida, et ma tahan ära kustutada. Mul on juba viis aastat mingid kirjad... iga kuu mingi kiri, uued uudised. Aga see on jälle see minu... See, et ma seda koodi ise ei mäleta, on minu süü. See ei ole nende süü. Kuigi... nojah. Aga sellepärast ma mitte neid ei kasutaks, kui mul neid vaja ei ole. Kui mul nüüd oleks vaja jälle kasutada, küll ma kasutaks. Ega ma sellepärast vihane ei ole, et nemad nagu...

Aga selline kontaktivõimalus... kas see kuidagi kummaline ei tundu?

Nojah. Natuke vast on. Aga võib-olla ma, ma ei mäleta... kui palju ma sinna, kus ma olen proovinud saata. Ma korra üle käe vaatasin, kas seal on mingit. Võib-olla see on nii suur süsteem, et pead veits otsima seda... Aga võib-olla oleks lihtsam, kui oleks suured infokirjad.

Et loogilisem, struktureeritud...

Aga see olukord. See hakkab jälle... Mina selles suhtes, et mina selle ära katkestasin, see on üks asi. See algus on ikkagi inimeste vahel. See, et mina seda koodi ei mäleta, see on minu süü. Ja siis nemad...

Kas sa muidu soovitaksid nende teenuste kasutamist teistele ka? Ikka?

No, ei ole mingit valikut. Nagu... need ei ole ikkagi nagu... ei kasutaks ikka, jah.

Tahad sa midagi äkki lisada ka, tuli mingi asi meelde või mõte?

Aitäh!

M3

Kõigepealt siis räägi, et millega sa tegeled?

Õpin.

Õpid.

Jaa, küsimus kaks.

Ja kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Väga.

Kui tihti, mitu tundi päevas?

Päevas on kaks kuni neli tundi. Siis ma pean alla kahekümne nelja tunni ütlema. Ütleme, kaheksa tundi.

Ja siis kui teemast rääkida... Mis siis sinu arvates on need iseteenindustehnoloogiad ehk e-teenindused?

Ei tea, aga saan varsti teada.

Saad varsti teada. Aga võib-olla arutaks siis, et mis sa seal Internetis kõige rohkem kasutad?

Kas internetipanka ja...?

ÕIS-i, ma olen tudeng. ÕIS-i kasutan.

See on e-teenused, et sa ise nagu lood endale teenuse.

Täpselt.

Ja siis on kahte tüüpi- ühed on Internetis, on need Elioni eKodu ja sihukesed asjad... Ja tised on... klassikaline sularahaautomaat. Et kas sa enam-vähem saad pihta, mis see täpselt on. See on see, et sa pead ise nagu ära tegema midagi.

Automaat on lihtsam.

See ongi see...

Mehaanilises mõttes. Ei pea kuskilt koduleheküljelt klõpsima midagi.

Milliseid internetis olevaid e-teenuseid sa kasutad?

Ongi ÕIS, siis see raamatukogu... mis on Ester. E-panka ka vahest, aga peamiselt neid esimesi kahte.

Need on peamised?

Jah.

Mis põhjustel sa kasutad neid?

Ei pea kohapeal käima.

On veel mingeid põhjuseid?

Ei.

Konkreetne. Aga kui sa mõtled nüüd esmakordsele kasutamisele, et mis need peamised põhjused olid, miks sa hakkasid neid kasutama? Kas ka mingid lähedased või sõbrad soovitasid?

Tuttavad soovitasid. Ja lihtsam, kui koha peal käia.

Mida nad soovitasid täpselt? Seda Esterit või ÕIS-i või...?

Mõlemid.

Nojah, nende kasutamine on suhteliselt kohustuslik ka.

Jah.

Aga kas sa viimasel ajal oled ka meedias märganud reklaame, nagu Elioni eKodu ja Post24 ja...?

Esimest korda kuulen.

Kuuledki esimest korda? Aga kui sa nii palju Internetis aega veedad, kas ei ole täheldanud midagi?

No, ma ei loe Postimehest kommentaare ja...

Neid reklaamibännerid ja asjad?

Ma ei kliki nende peale, pärast saan mõne viiruse arvutisse. Nagu ükskord, veebilehte külastasin, sain viiruse.

Aga tänava pea näiteks mingid Eesti Energia... ei tule midagi ette?

Eesti Energia kaubikud sõidavad ringi tänavapeal.

Aga siis sõber soovitas, et reklaami tõttu ei ole hakanud midagi kasutama?

Ei.

Aga kas sul on välja kujunenud ka mingid lemmikud, mida sa igapäevaselt kasutad?

Ongi need kaks?

Jaa.

Aga kui tihti sa internetipanka kasutad muidu?

Siis, kui vaja. Ütleme, nädalas kaks korda umbes.

Aga mis sa peamiselt teed seal?

Vaatan. Vaatan, kas on välismaa raha kandnud, olen päranduse saanud või ei ole.

Okei, vaatad kontoseisu.

Jah.

Aga kas sulle meenub ka mõni... Ma ei tea, kas sa e-poodi oled ka kasutanud, e-kaubamaja?

Ei.

Aga kui sa meenutad nüüd esmakordset ÕIS-i kasutamist, et kas oli ka keerulisi asju või mis ta...?

Oli.

Mis seal täpsemalt oli?

Ainete registreerumine.

Mis selle keeruliseks tegi siis?

Liiga palju nuppe-funktsioone oli. Võiks lollikindlam olla natuke.

Liiga palju funktsioone? Et sa pidid ise liiga palju ära tegema seal?

Nojah, liiga palju nuppe. Et vajutad ühele nupule, tuleb uus aken. Seal aknas on veelgi rohkem nuppe. Vajutad sellele nupule, siis eksin puhta ära. Nii raskeks on tehtud. See asi. Iga tohman ei saa aru sellest.

Sa ütlesid, et iga tohman ei saa aru. Kas on sihukseid inimesi, kellele nagu need e-teenused ei sobi üldse?

Nagu mulle, jaa.

Aga kas see võib ka vanusega seotud olla näiteks?

Ei usu, pigem on see tarkusega seotud.

Tarkusega?

Jaa.

Aga kellele ta eriti hästi sobib? Selle kasutamine?

Neile, kes selle programmi teinud on, IT meestele.

Ma mõtlen tavainimest.

No, tudengitele ikka.

Millised iseloomomadused sellel inimesel peaksid olema? Ma just mõtlen seda.

Väga kannatlik. Päriskaua võtab seda programmi.

Kannatlik. Aga...

Ongi, see on ainuke asi. Kannatlik ja natuke tarkust.

On sihukesed teooriad, et see sobib innovaatilisematele inimestele. Kas sa sellega ka nõustud?

Ei oska öelda, pigem kannatlikkus.

Milleks seda kannatlikkust vaja on?

Et endast välja ei lähe. Kui ei funktsioneeris miski nii, nagu tahad.

Kas sul endal on juhtunud sihukseid asju?

Jaa, kogu aeg on.

Aga räägi mõnest näiteks.

No, tahtsin registreerida ainele, aga ei saanud millegi pärast. Aga see oli ammu tagasi, täpselt ei mäleta.

Ja kuidas see lahenes siis?

Sain miskit moodi. Mitme tunni pärast.

Aga kas see võis olla seotud sellega, et lihtsalt öösel kõik registreerisid ja see süsteem oli umbes või midagi sihukest?

See ei olnud öösel, see oli varahommikul. Ehk peaaegu öösel. Ka võimalik.

Aga kuidas sihukseid tehnoloogilisi probleeme saaks ära hoida?

Tuleks lollikindlam süsteem luua.

Aga kuidas see lollikindlam süsteem luua?

See on IT meeste valdkond. Ma olen põllumees, lihtne.

Aga on sul mingeid ettepanekuid?

Kahjuks ei ole, ma ei ole IT mees.

Selge. On kahte sorti, üks on see näost-näkku... Iseteenindus ongi see, et sa ei suhtle nende inimestega eriti. Mis selle miinused võivad olla? Et sa selle kontakti ära kaotad selle töötajaga.

Ei oskagi öelda, ei ole väga võrdlust.

No, ütleme, näiteks kas lähed nüüd panka, teed oma asjad ära või siis teed ise kodus selle.

Pangas näeb see pangatädi, mida ma kõike teen seal. Netis on natuke anonüümsem.

Aga kumba sa ise eelistaksid?

Pigem ikka seda e-panka.

Ja need põhjused on?

Anonüümsem ja saan siis tegeleda selle asjaga, kui soovi ja aega on. Ei pea kohapeale kobima.

Mis võib selle kasutamise muuta eriti lihtsaks?

Siis, kui seal puust ja punaselt juhend, kuidas... mis nuppu peab vajutama, et miski juhtuks.

Aga nüüd vastupidi- eriti keeruliseks?

Siis, kui ei ole juhendit.

Kas sul on sihukseid olukordi olnud, et ei ole juhendit, kuidas toimida?

Jaa. Siis on infoliin olemas. Tasuta infoliin. Siis saab sinna helistada.

See on sinu jaoks positiivne.

Jaa, see on ainuke hea asi seal. Seda ei oleks, oleks puhta hambad.

Aga ongi nüüd riik ja ettevõtted järjest enam soosivad seda, et ongi ainult see iseteenindus... ütleme, et sul ei ole isegi infoliini. Et mis see kaasa võib tuua?

No, töötuid on rohkem. Sest selle eesmärk ongi kulusid vähendada. Töötasu... ja töötajaid ei ole enam selleks vaja ja... Ruumid ka muidgi.

Et see rahaküsimus on?

Jah.

Aga küsiks, et kellest sõltub see hea e-teeninduskogemus sõltub?

IT mehest, kes selle koostanud on. Et kas ma lähen endast välja või mitte.

Oled sa endast välja läinud?

Olen. Uus ÕIS mulle ei meeldi, seal peab iga nelja kuu tagant parooli vahetama millegipärast. Selles Maaülikoolis on niimoodi. Jah.

Aga see sinust kui selle teenuse tarbijast ka sõltub kuidagi?

Ei sõltu ju. Ega mina ei saa seda programmi muuta. Programm on koostatud selle IT osakonna poolt.

Aga kui see programmi loomine nüüd välja jätta ja see, et sa ise toimetad ja tegutsed seal...

Siis on täpselt sama, nagu varem oli.

Et ikka need loojad?

Ikka need loojad.

**Aga kui sa internetipangas midagi valesti teed? Ma mõtlen just seda vastutuse küsimust-
et kas sa oled nõus võtma vastutust, kui midagi valesti läheb?**

No, ega selles päris pangas kohapeal võib ka ju midagi valesti minna. Seal on ka sellised inimesed, kes ise ka ei tea, mis nad tahavad.

Kes siis süüdi on?

Siis... üldiselt on ikka see klient süüdi, sest ta ise ka ei tea, mida ta tahab. Mõtlen... ma lähen panka, ma ei tea, mida ma tahan. Kas on kassir süüdi, et ma ei tea, mida ma tahan?

Et sama võib olla ka selle e-teenindusega siis?

Nojaa, logid sisse, aga sa ei tea, milleks sa sisse logid. Kui midagi tuksi keerad, siis sa oled ise süüdi ju.

Loogiliselt võttes küll, jah. Aga kas sul endal... oled midagi tuksi keeranud?

Veel mitte. Aega on veel.

Kas sul on tulnud ette olukordi, kus sul... oskustest tuleb puudu?

Vahest ikka. Kui soomekeelne on see. Maaülikooli selle ühikasse kandideerisin, siis Maaülikooli oma seda tarkvara ei olnud sissekandideerimiseks selleks ühikasse. Nad laenasid mingi Soome ülikooli, Turu ülikooli tarkvara ja see oli pooleldi soome keeles. Ei saanud midagi aru.

Aga kas seal eestikeelset ei olnud?

Oli küll, ta oli eesti keeles oli ikka, aga ta ei olnud täitsa valmis veel. Pilootprojekt.

Selge. Sellest me rääkisime, kui on ainult iseteenindustehnoloogiad. Aga nüüd teoreetilises kirjanduses ongi, et siis kaob see side ettevõtte ja inimese vahel ära. Kas sa nõustud sellega? Et kui oluline see on?

Ah, ei ta kao kuhugi ära. Ei kao.

Ma mõtlengi, et kui inimene suhtlebki selle tehnoloogilise liidesega, et siis...

Küll varem või hiljem tulevad võlanõustajad.

Selge. Aga kas sa muidu soovitaksid neid e-teenuseid?

Ikka. Kui mõistus on vastavalt sellekohane, et saab kasutada.

Tahad sa äkki midagi lisada, tuli mõtteid?

Ei tulnud rohkem mõtteid. Kõik mõtted on läbi.

M4

Millega sa tegeled?

Mina õpin Tartu Ülikoolis ja samuti on kaks eriala. Ajalugu ja siis eesti keel võõrkeelena.

Aga kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Tõtt öeldes mitte nii aktiivne. Siin ühiselamus ma ei pannud endale internetti, ma ei kasuta seda siin ka. Siis ainult raamatukogus või ülikoolis. Aga samas kunagi olin üldsegi mitte aktiivne. Et mulle tegelikult üldse ei meeldinud.

Nüüd on parem asi?

Jaa. Nüüd on... edeneb... areneb.

See teema on nüüd siis need e-teenindused. Ja iseteenindustehnoloogiad, et kui sa teed endale selle teenuse. Et on siis need tänava peal, sularahaautomaadid, võtad raha välja. Ja teine asi siis, panka lähed ja seal kuidagi tegutsed.

Pangaautomaadid. Või sa arvad raha väljavõtmise...?

Automaat, jah. See on ka iseteenindus. Aga internetile keskenduks.

Aa et maksta arveid. Interneti kaudu kindlasti.

Milliseid sa näiteks kasutad neid... e-teenuseid?

Internetis?

Jah.

No, pank. Siis mõnikord ka riigi poolt see riik.ee, ma kunagi olen kasutanud. Seal saab vaadata minu andmeid. Siis mis veel... Ma ei tea, kas ülikooli ÕIS on?

See on ka.

Mis veel... See ongi kõik.

Need on peamised?

Jah.

Aga mis need peamised põhjused olid, miks sa hakkasid neid kasutama?

No, teist varianti ei olnud.

Ei olnud?

ÕIS on ainult üks Internetis, aga samas see on lihtne ja mugav ja kiire võimalus sooritada seda, mis sul on vaja.

Et need on need peamised, mida sa igapäevaselt kasutad?

Jaa.

Kas sul tuleb mõni e-teenus veel meelde, mida sa ise ei kasuta, aga oled kuulnud näiteks?

No, näiteks raamatuid saab osta, internetilehekülj on olemas. Siis... Ma arvan, et ma olen ka kasutanud. Ja praegu kasutan... see internetiresept. See on väga mugav asi. Mis veel... Jah, olen... mõni kuu tagasi ostnud endale Soomest ühe lambi. Ja siis see on ka see interneti teel tellitud.

Ja kuidas see lambi saamine käis? Läbi Interneti vajutasid mingeid nuppe ja... või kui kiiresti see tuli sealt, see kaup?

Kiiresti. Kolm päeva. Siis ma maksin veel Eesti panga kontorile raha ja nad andsid mulle. Cargo kaubabuss. E-teenused... aga võib-olla raamatukogu. See raamatute pikendamine. See on ka teenus.

Kui tihti sa seda nagu kasutad?

Ma arvan, et üle päeva.

Siis ikka igapäevaselt.

Jah. See on väga tihti. Siis olid...ühikaarve maksmine. E-Kyla, see on ka Interneti kaudu. Sest ma ei käi seal esinduses, et maksta selle eest.

Aga miks sa esinduses ei tee näiteks?

Ei tea, see on küsimus. Esialgu mul kunagi ei olnud... mul kunagi ei olnud niisugust kogemust ja siis isegi mõtet, et seal käia, et saaks maksta.

Aga kui sa võrdled neid kahte, siis miks see interneti oma näiteks parem on? Miks sa eelistaksid?

See on lihtsam, see on kiiremini... Aeg on väga tähtis, kiirus ja kvaliteet. Et kes teab, võib-olla see naine... tal on halb tuju. See võib ärritada inimest... see, kui ta läheb maksma ja siis karjutakse... See võib kahjustada tervet päeva.

Ma ei tea, kas sa oled märganud viimasel ajal ka seda Elioni eKodu reklaami?

Elionist?

Tal on see eKodu, et läbi selle Interneti saab...

Olen kuulnud.

Oled kuulnud?

Olen kuulnud, jah. Seal on... linna peal on need reklaamid.

Kuidas sulle see tundub?

Tegelikult ma ei ole süvenenud sellesse, ma ei tea, mis see kujutab endast.

See ongi see, et sa saad ise endale need telekanalid valida. Mingi paketi panna.

See teleri kohta?

Ta on, jah Internet ja... Põhiidee on see telepaketi saab nagu panna.

Väga hea. Need inimesed, kes ei oska Internetti kasutada, see nende jaoks on päris tähtis... valida endale telekanaleid.

Sa ütlesid, et kes ei oska Internetti kasutada?

Jaa, sest tavaliselt ju võib ka kõiki neid kanaleid vaadata ka Interneti kaudu. Siis milleks on vaja üldse telerit?

Aga kas sa arvad, et on selliseid inimesi, kellele Interneti kasutamine ja need e-teenused üldse ei sobi?

Jah.

Millised need on?

Jah, näiteks minu tädi. Ta üldsegi... ei oskagi arvutit sisse lülitada. Tal on vaja töö juurde nihukseid teenuseid. Vanad inimesed ja võib-olla ka need, kes on... hullud. Jaa, et siis võib-olla poeg või tütar. Ja siis emal on lihtsam panna teler sisse, las ta mängib ja siis poeg või tütar vaatab. Ta ei oska ju keerulisemat ülesannet teha ja keerulisemaid... arvutit ja... Sa said aru?

Jaa, et on liiga keeruline selle vanema või... jaoks. Aga on näiteks selliseid inimesi, kellele eriti hästi sobib?

Eriti hästi...

Nende e-teenuste kasutamine.

Jah. Võib-olla näiteks on ajaga kaasas käivad inimesed, need noored inimesed. Ja arva, sobib ka peredele. Nagu ma sain aru, seal võib valida endale kanaleid? Ja siis...

Ja üldse mingid muud teenused ka, mis Internetis on.

No, näiteks kodus oli suur probleem ju minu õega. Ta vaatas mittehäid kanaleid, kui meil kaabeltelevisioon. Aga nendest kanalitest me ei saanud loobuda, kuna nad olid paketi ja siis kui me loobume nendest, siis me loobume paketi. Sest kui siin võib valida, siis... jah.

Et siis võivad olla need innovaatilisemad inimesed, kes neid kasutaksid?

Jah.

Aga sa ise? Kas sa ise... Sa ütlesid, et sa Internetti väga ei kasuta, aga kas sa pead ennast sihukeseks innovaatiliseks?

Seda küll. Ma olen kursis kõige sellega, mis toimub IT vallas. See, et ma ei kasuta Internetti nii palju, see ei tähenda, et ma olen ajast maha jäänud.

Aga kas sul on olnud mingeid probleeme selle e-teenuse kasutamisega? Ma ei tea, mingid tehnilised probleemid või...?

Ei, kunagi ei ole.

Ei ole midagi juhtunud?

Ei. Ei ole absoluutselt.

Et kui sul peaks mingi probleem tekkima, kuidas sa siis selle lahendaksid või kust abi saaksid?

Sellelt teenusepakkujalt. Kui ma tahan osta... näiteks Tele2 kauplusest, internetikauplusest millegi, siis kui see ei tööta, siis ma lähen kauplusesse ja ütlen, et see ja see... siis nad aitavad mind. Aga küll, mul oli ükskord üks probleem, aga see... see vast on ka internetiteenus. Raamatukogus on arvutite klass ja siis ma ei saanud lihtsalt sisse logida oma arvutisse, kuna mul oli minu kõvaketta maht ületanud piiri. Ja siis minu arvuti ei töötanud. Siis ma pöördusin IT osakonda ja nad lahendasid selle asja ära.

Aga muidu neid muid probleeme ei tule meelde praegu?

Tõtt öeldes, ei.

Mingi... internetipanga keskkonnas ei ole midagi...?

Ei. Seal on ju... nad kogu aeg hooldavad seda. Ja lihtsustavad ja siis ma ei ole nende probleemidega kokku puutunud.

Aga sa ütlesid, et sa pöördud inimese poole. Aga et selle e-teenuse miinusteks peetakse seda, et järjest väheneb see kontakt ettevõtte ja inimese vahel. Et ei olegi seda personalitöötajat varsti enam, kelle juurde minna. Ütleme... kui sa kujutad ette sihukest olukorda, et sul ei ole seda inimest... Mis siis võib juhtuda? Mis sellega võib kaasa tulla?

Jah, see on võimalik. Aga kindlasti keegi peab olema. Seda küll. Aga kui näiteks juhtub ka nii, et inimesed on, aga nad ütlevad mulle nii, et selle eest vastutab see inimene, selle eest vastutab see inimene. Siis ma tõesti ei tea, mis ma pean tegema. Võib-olla ainus võimalus on lihtsalt loobuda sellest teenusest. Et siis valida konkurendi...

Mis sa arvad selle kohta, et see side ettevõtte ja inimese vahel... Et kui sa kasutad nüüd seda ÕIS-i. Vanasti käidi dekanaadis neid registreerimas ja mis iganes, on ju.

Mmh.

Et kui inimest enam näost-näku ei näe, mis see võib kaasa tuua? Kas mingid sihukesed... ma ei tea, suhtlemine väheneb või...?

Seda küll. Räägivad ju, et meie ajastu on individualistide ajastu. Ja see mulle ei meeldi absoluutselt. Ja see võib-olla on üks põhjus, miks ma ei kasuta nii palju Internetti. Et... kindlasti oleks parem, kui saad registreeruda ise ainetele, kuna see töötaja võib soovitada sulle. Soovitada, mida valida ja mida mitte valida.

Et töötaja on parem ikka?

Jaa, ta teab paremini ikka. Ja samas kõik vastutus on tema peal, mitte minu peal. Et kui midagi ainega läheb untsu, siis selle eest vastutab tema. Mitte mina.

Tegelt üks vastutuse küsimus mul on veel. Siis vastutab tema. Aga kui sa ise kasutad seda... e-teenust ja ise nii-öelda teed selle ülesande ära... Kas sa siis ka oled nõus vastutust võtma, kui sa midagi valesti teed?

Jaa. Seda tavaliselt ju öeldakse, et kontrollige need andmed. Siis pange ristikesed ruutu. Siis, kui ma panen ristikesed, see tähendab, et ma vastutan nende andmete eest, mis ma olen sisse pannud.

Kellest siis sõltub see hea e-teeninduskogemus?

No, kaks poolt ikka. Pakkuja ja kasutaja. Et kui pakkujal on nii raske, nii ebaloogiline see keskkond, siis ma ei ma see sellest absoluutselt aru. Kus, kuhu minnakse. Kuhu vajutada. Siis kindlasti see on tema süü. Ja see valmistab mulle meeolehärmi. Aga samas mina võin mitte aru saada sellest, mis seal on. Võib-olla ma olen liiga vale... või liiga mittearenenud.

Sa ütlesid, et see keskkond. Küsiks ka, et mis teeb selle internetikeskkonna kasutamise eriti lihtsaks. Kas see ülesehitus kuidagi?

Jah.

Milline see peaks olema?

Kui võrrelda SEB ja Swedbanka... no, kohe on näha, et SEB pank on kuidagi ebaloogiline. Et Swedbank on kõik korrektne, seal on kõik arusaadav. Siis see *interface*. Võib-olla keskkond... jah, värvid... ilus, atraktiivne ja siis peab olema... Klient peab nägema seda, mida tal on vaja. Aga mis on kliendile mittevajalik, siis peab olema tagaplaanil. Et minu jaoks on investeringud või pension... siis ei ole nii vajalik. Aga siis need maksed, kontojääk... see on kõige vajalikum.

Aga kumba sa ise kasutad?

SEB. Ma kasutan SEB-i.

Sihuke võrdlusmoment siis. Aga siis vastupidi, et mis selle keeruliseks võib muuta?

Keeruliseks...

Raskeks.

No, samuti, kui kõik need teenused, mida pakub see... ettevõtte... on kõik koos, nad ei ole eraldatud gruppidesse, aga kõik koos. Näiteks seal on... ettevõtte pakub puhastusteenuseid ja seal on kõik koos, alates vaibad, siis korterid, eramajasid... kõik koos. See on ehamugav. Aga kui on gruppides, siis on mugavam.

Aga kas sul on ette tulnud sihukseid olukordi, kus sul on oskustest tulnud puudu? Ja üldse nagu...

Võib-olla keeleoskusest. Et kui on soomekeelne internetilehekülg. Et ei ole tõlget ei eesti, vene ega inglise keeles, siis ta on minu viga. Samas oskused... teisi takistusi ma ei näe.

Et keele oma siis pigem? Aga kas sa muidu soovitaksid nende teenuste kasutamist teistele ka?

Jah, las kasutavad. See on hea. Ja siis ma võin öelda, et mul on tuttavad Venemaalt ja siis... kes tulid siia üheks-kaheks semestriks õppima ja nad ütlevad, et märksa mugavam on kasutada internetis seda panka ja e-Kyla... ja siis nii edasi, see on väga mugav. Ja veel samas... jaa, veel üks teenus tuli meelde. Et kunagi ma olen kasutanud ka Eesti Energia... energia eest maksmine. Nad läksid uuele süsteemile eelmisel aastal ja siis eelmisel aastal kaks esimest kuud maksin mina arvete eest. Siis, jah. See asi. Siis see oli märksa mugavam, kui maksta korteriühistu kontole ja siis korteriühistu maksab sinu eest. Aga siis kogu aeg teed ise, märksa mugavam.

Aga tahad midagi lisada veel? Mingeid mõtteid? Sai juba kõik.

M5

Kõigepealt räägi, et millega sa tegeled siis.

Töötan tarkvara testimise ettevõttes ja siis olen ka kommunikatsiooni ettevõttes olen ka üks tegelane.

Ja kui aktiivseks internetikasutajaks sa ennast pead?

Siis kui arvuti taga olen, siis internetis olen. Selles mõttes, et tööpäev möödub arvuti taga ja natuke vaba aega ka.

Aga sellest teemast rääkides. Mis sinu arvates need e-teenindused või iseteenindustehnoloogiad on?

Ma arvan, et see on reklaam ja turundus. Inimestele kauba kättesaamine on lihtsamaks tehtud. See on selle mõttega ikkagi, et raha ringluses paremini hoida. Ja ka kulud kokku hoida teenindajate pealt.

Et ongi kahte sorti- need klassikalised väljaspool olevad ehk siis sularahaautomaadid, pakiautomaadid ja need asjad. Ja teine asi on siis need interneti omad. Et sa mainisid siin need e-poed ja asjad.

Mmh.

Aga siis küsikski, et mida sa ise oled kasutanud näiteks?

No, pank, bussipiletid... siis veidike osta.ee. Siis mobiilioperaatorite iseteenindusportaali. No, bussiinfo ka kindlasti, aga seda ma juba nimetasin.

Kui sa mõtled midagi konkreetsemalt, mida sa igapäevaselt kasutad. Mingid lemmikud või?

Eesti piires?

Jah. Või ükskõik.

Ei olegi sellist. Ma igapäevaselt mitte ühegi teenusepakkujaga ei suhtle, isegi mitte internetis.

Aga kui sa mõtled esmakordsele kasutamisele näiteks... igapäevased... Et mis need põhjused olid, miks sa hakkasid kasutama neid?

Kuna arvuti taga olen, siis see tundub lihtsam ja et... teha arvuti taga oma asjad ära. Aa, ka e-riiki olen kasutanud. Neid teenuseid, mis on Maksu- ja Tolliameti... Ja äriregistri... äriregister, see on igapäevane keskkond. See on nagu tööalaselt. Riigihangete info süsteem. See on riigipoolne teenusepakkumine tegelikult... mulle. Et, jah, selline asi. Aga miks, jah. See on lihtsam. Ja kui see asi on võimalik, siis ma näen enda arengu seisukohalt, et kuna see asi järjest sinna poole läheb... interneti poole... Siis, mida rohkem ma kasutan seda, seda rohkem ma ise hoian ka kursis.

Aga kuidas sulle tundub, kas viimasel ajal nüüd... Sa ütlesid, et ta järjest sinna poole läheb, et kas... nagu rohkem riik soosib ja ettevõtted ise ka, et oleks rohkem neid e-teenuseid... mis selle põhjused on sinu hinnangul?

Põhjused. Kulude kokkuhoid ja teenuse pakkumine 24/7.

Aga mis sinu arvates võivad olla selle negatiivsed tagajärjed ka? Kasutajate jaoks või on see ainult hea?

Jah... võib-olla ainult inimese tervisele kahjulik. Muidu iseenesest see on kindlasti aja kokkuhoid... Kahjulik võib olla see, et kindlasti interneti kaudu ei saa nagu sada protsenti sellest spektrist kätte. Et kui sul on vaja seda teenust ja siis sa kolad interneti läbi. Aga kui sa nagu õue ei lähegi, siis saad sada protsenti teemade valdkonnast kätte, teed kõik internetis ära. Ja seetõttu see valik ja hinnang sinu arvates need ei ole nagu päris... Internetiteenused ei ole alati odavamad.

Aga kui sa võrdled seda näost-näku teenindust ja interneti oma... Mis nende erinevused võivad olla nagu, kumba sa eelistaksid?

Ahaa. Näost-näkku oleneb, kellega räägid. Internet on igaühele ühesugune. Kuigi tegelikult kõik need teenusepakkumised ja asjad, portaalid on tegelikult tehtud müügi otstarbel. Seda on ikka vaja teha. Aga kui on vastas inimene, siis on... oleneb sellest, et kui head müüki see teenindaja on teinud.

Aga kui mingi avalik teenus?

Ikkagi on see müük. See on kuvandi loomine. Okei, see ei ole otsemüük, see on selline kuvandi loomine pigem. Interneti puhul on lihtne, et see on ühtemoodi ja välja näeb ühtemoodi alati igaühele, aga... Ja seal oleneb palju sellest kliendist endast. Kui klienditeenindaja on, saab ta seda klienti rohkem aidata antud hetkel, kui seda teenust siis...

Aidata. Aga kas sul on endal näiteks olnud mingeid probleeme e-teenuse kasutamisega?

Oo, ikka on hästi palju igasuguseid portaale.

Aga räägi mõnest konkreetsest näiteks.

Okei. Võtame näiteks Elisa iseteeninduse. See oli väga-väga kohutav igatepidi. Klienditeenindajad isegi ei teadnud, mismoodi see töötama peaks.

Aga millal see oli?

See oli kuskil pool aastat tagasi, tööalaselt puutusin kokku ja siis... Ma ise seal klient ei ole, aga kuna tööalaselt puutusin kokku sellega, siis oligi, et tahtsin nagu näha, kas klienditeenindaja teab, mismoodi see süsteem töötama peaks. Ei teadnud.

Aga enamasti inimene peaks ikka ise kompetentne olema, on ju. Aga kui sul on nüüd see olukord, et sa oled käinud seal internetis ja satud seal hätta. Kuidas sa siis nagu abi saaksid?

Ei ole veel ära kadunud tegelikult klienditugi telefoni teel või siis... Inimesed ei ole veel ära kadunud. Selles mõttes ei ole probleemi.

Ma mõtlengi, et kui nad peaksid ära kaduma, kas see võib võimalik olla näiteks?

Ei see ei saa võimalik olla. See ei saa võimalik olla just selle pärast, et pigem see lähebki uuesti kliendile või inimesteni tagasi. Et paljusid asju, näiteks isegi Google kaudu... Google'i lehekülge tellivad Eesti inimesed kõik. See on tegelikult tasuta töö, mis inimesed ise teevad tegelikult. Isegi kui seal klienditeenindaja ei ole ettevõtte poolt määratud, kes klienti aitab. Siis tegelikult see kogukond, kes seda teenust kasutavad... Saab suunata nagu kogukonnale tagasi. Teadmised nagu uuesti ringlusesse panna oma grupi sees. Selles suhtes võib klienditeenindaja ära kaduda, et kui ettevõtte poolt määratud. Selles mõttes.

Aga keegi peaks olemas olema?

Keegi peaks. Kas see on siis selle teenuse kasutaja... Oleneb, see ongi selle ettevõtte portaali ülesanne see inimene sealt leida jällegi, kes... Kellel midagi vaja on teenuse kohta teada ja kes teab. Aga see on portaali ülesanne. Seda veel tehtud ei ole, välja arvatud siis selline.. Nojah, Google translaator või siis kas või Wifi hot spot-ide asukohad on ära määratud. Wifi hot spot-i järgi saab asukohta määrata ja kuna need on teatud inimeste poolt märgitud. Näed, siin on see tasuta Wifi või siin on... Või siis annavad teada oma asukohta niikuinii... Ma peangi check-in tegema.

Ma küsingi, et mis võib muuta selle iseteeninduse kasutamise eriti lihtsaks?

Mis selle lihtsaks teeb... Lihtsaks teeb muidugi see, et mida vähem klikke on vaja teha, mida vähem lugema peab, siis on lihtne. Ja kolmas asi on see, et see peab olema tasuta. Kui iga liigutuse pealt ei teenita, siis inimene on meeleldi seal taga. Kui ta isegi raske on.

Aga vastupidi. Mis ta raskeks teeb? Ongi needsamad?

Mis teeb internetiteenuse raskeks...

Jah, selle kasutamise keeruliseks. Et mis need ohud võivad olla e-teenusel?

Kui see ei tööta. Kõige hullem asi on see viga, kui ta lihtsalt ei tööta. Ei saa aru, miks see ei tööta.

On sul seda juhtunud?

No, ikka. Kuna ma tarkvara testimises töotan, siis ongi... ma peangi otsima neid kohti, kus ta ei tööta. Hästi palju räägitakse sellest, et ta peab olema selline interaktiivne. Et kui ma ühe asja kuskilt ära lohistan, et siis ta lihtsalt kadunud on. Midagi sellist. Et kui ma kasutan vasakul olevat nurka, siis peab vasakul... midagi tekib, ta läheb põlema, kui ma sinna vajutasin. See süsteem peab andma tagasisidet nagu. Mitte teksti kujul... teksti lugemine on juba inimestele tegelikult kurnav tegevus, võtab energiat. Aga kui ta põleb ja vilgub... ja ei tohi kirju ka olla. Ainult vaja... mine... olema on. Hea oleks muidugi, kui ta oleks sarnane teiste tuntud... Kui sul on kliendibaas ja mina olen teenusepakkuja. Ja mul on kliendibaas... mingi noorem seltskond... enamasti kasutavad kõik Facebooki, siis kui ma tark inimene, siis ma teen oma teenuse kodulehe või portaali teen sarnase Facebookiga. Just sellepärast, et see on neile tuttav, nad ei pea seda asja õppima uuesti.

Aga kas sinu arvates on inimesi, kellele see e-teenuse kasutamine üldse ei sobi?

Nojah, siin on see, et kellel on proteeskäed või midagi sellist. Nende peal puutetundlik ekraan ei tööta näiteks.

Aga kuidagi vanusega seotud võib ka olla?

Vanusega võib olla see, et mismoodi nad antud infost aru saavad. Sest ikkagi enamus neid {...} ja teenuseportaale on ikkagi loodud kindlas vanuses inimeste poolt. Kui sinna jõuab, jah, testijateni näiteks... testijatena võetakse tööle vanu inimesi või siis arengusse või siis klientideks võetakse vanu inimesi, kindlad kliendid. Siis tegelikult tuleksid paremini välja need tarkvara vead, mida saab siis parandada. Praegu need jäetakse kõrvale ja ise nad ammu juba ei hakka sinna suruma. Saab vist nii hakkama, see asi on... mingi hetk ta lihtsalt toimub loomulikult. Tarkvara testimises oleks vanuritel küll kohta.

Aga muidu need vanemad inimesed sinu arvates ei saa sellega... kuidas nad internetiga suhestuvad...

Nemad peavad rohkem vaeva nägema, et selgeks see saada. Nende jaoks on see kindlasti raskem. Samas, neil on eeldatavasti rohkem aega. Kui nad pensionärid on.

Aga vastupidi, kellele see e-teenuse kasutamine eriti hästi sobib? Millised omadused võiksid sellel inimesel olla?

E-teenuse kasutamine sobib kõige paremini... Ma usun, et keskealisele ja keskklassist pärit inimesele. Sellepärast, et see nagu hoiab tema aega kokku. Keskklass just sellepärast, et tema puhul ehk ei ole enam nii palju määrav see, et tea peaks kõike nüüd teadma ja kaaluma, et kust nüüd odavam on. Ajakulu on tema jaoks tähtsam, et aega vähem kuluks.

Aga et... peaaegu lõpu poole. Et kellest sõltub hea iseteeninduskogemus?

Kellest sõltub iseteeninduskogemus? See lause on juba sedasi üles ehitatud, et tegelikult sellest, kes seda teenust teeb (naerab).

Tabasid ära, jah. Et nüüd ongi, et kui tekib mingi probleem, et kas sa oleksid ise nõus ka mingit vastutust ka võtma selle ees? Või kuidas sa enda rolli nagu näed selle teenuse tarbimisel?

Mis mõttes vastutust?

No, selles mõttes, kui sa teed mingi vea, mis toob sulle materiaalselt kahju või midagi. Oled midagi sihukest teinud, et näiteks internetipangas midagi valesti või...

Kindlasti mitte. Sellist asja tegelikult ei tohi olla. Sellist asja ei tohi olla. Sel juhul sellist vastutust ei saa panna veel... veel mitte sellele... Mingil määral küll, jah. See on ikkagi...

Aga kui on mingi lihtsam asi, nagu paki tellimine või midagi sihukest. Või internetipoed.

Ei tohiks. Selles mõttes on see õige, et seda teenust kasutades ikkagi mingil määral vastutad selle eest. Aga sa ei ole täiel määral vastutav selles suhtes ikkagi. See on loodud kellegi teise poolt, ilma tema abita. Ja see peaks olema... nagu aitama ikkagi seda teenuse kasutajat. Siiski, jah, kui inimene kasutab seda, siis ta on sellele alla kirjutanud juriidiliselt. Et ta vastutab peaaegu täiel määral, aga ma ei näe... Ma arvan, et veel on vara täit vastutust panna sellele kliendile endale.

Et teenusepakkuja ise.

Igal inimesel on õigus olla ettevaatlik.

Aga nüüd ongi, et teoreetilises kirjanduses tuuakse sageli välja, et kui on iseteenindus, siis see kontakt ettevõtte nende töötajate ja inimese vahel nagu nõrgeneb. Kas sa sellega ka nõustud? No, et inimene põhimõtteliselt üksi toimetab kogu aeg.

Jah, nõustun, et kontakt ettevõtte-inimese vahel... et see nõrgeneb. Ma ei näe, et see halb on. Teatud... see on ju hea ikkagi. Et igasuguse väikse liigutuse pärast ei ole vaja... Hea on kui inimesed ise oma asjadega hakkama saavad ja ära teevad.

Sa muidu soovitaksid nende e-teenuste kasutamist?

Jaa, mida rohkem neid kasutatakse, seda paremini meil läheb. Seda rohkem kursis inimesed ise on. Et kuidas need asjad töötavad ja võib-olla mõtlevad ise ka edasi.

Et nagu hariv. Väga hea. Aga tahad sa midagi lisada äkki?

Hetkel mitte (naerab).

Aitäh!