

TARTU ÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Kristin Aalep

OOTUSED TÖÖJÕU KOMPETENTSIDELE TÖÖKUULUTUSTES
FINANTSVALDKONNA NÄITEL

Magistritöö

Juhendaja: kaasprofessor Eneli Kindsiko

Kaasjuhendaja: lektor Helen Poltimäe

Tartu 2024

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1. Teoreetiline ülevaade ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele	5
1.1. Finantsvaldkonnas töötamise olemus ja valdkonda kujundavad trendid	5
1.2. Ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele.....	12
2. Empiiriline uuring ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele	24
2.1. Uurimisprotsess ja valim.....	24
2.2. Ootused tööjõu kompetentsidele töökuulutustes finantsvaldkonnas	29
Kokkuvõte.....	44
Viidatud allikad.....	46
LISA 1. Üldiste ja tehniliste oskuste käsitus	53
LISA 2. Kontentanalüüsi tulemused	53
Summary	64

Sissejuhatus

Finantsvaldkond, mille alla kuulub Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori (EMTAK) järgi finantsteenuste osutamine, kindlustus, edasikindlustus ja pensionifondid ning finantsteenuste ja kindlustustegevuse abitegevusalad (RIK, 2008), on tööturul hinnatud madala tööjõu voolavusega valdkond, mida iseloomustavad keskmisest kõrgemad palgad (Mets & Viia, 2020). Näiteks oli keskmine brutokuupalk Eestis 2023. aastal 1832 eurot ning finants- ja kindlustustegevuse valdkonnas vastavalt 2904 eurot (Statistikaamet, 2024), mis ilmestab valdkonna atraktiivsust. SA Kutsekoja uuringu järgi on finantsvaldkonna tööturul majandus- ja õigushariduse lõpetanute ülepakkumine. Iga-aastaselt suundub finantsvaldkonna tööturule ligikaudu 175 valdkonnaga seotud õppekaval õppinud ülikooli lõpetajat, aga tööjõuvajadus jääb 100 töötaja juurde. Lähimate aastate jooksul ei ole oodata ka viimase kasvu, küll aga muutuseid tööjõu struktuuris ja paiknemises valdkonda mõjutavate trendide tõttu. (Mets & Viia, 2020) Seega ei ole üksnes finantsalased teadmised enam piisavad finantsvaldkonna tööturul konkureerimiseks.

Finantsvaldkonda enim mõjutavaks trendiks on tehnoloogia kiire areng (Nātriņš et al., 2021), mis võimaldab automatiseerida rutiinsed standardiseeritud tööülesanded (Villar & Khan, 2021). Protsesside tõhustamise kõrval võimaldavad sellised lahendused genereerida suurandmetest ettevõtetele olulist teavet klientide vajaduste kohta (Awati & Pratt, 2023), mis on aluseks otsuste langetamisel (Villar & Khan, 2021). Fookus on järjest kliendikesksematel toodetel ja teenustel (Arefjevs et al., 2020). Seega tekitab tehnoloogia juurde andme- ja tehnoloogiapädevust nõudvaid ametikohti (Balasubramanian et al., 2021). Swedbank AS personalijuht Ülle Pind (end. Ülle Matt) toob välja, et töötaja väärtuspakkumiseks tehnoloogia kõrval on suhtluskompetents ja kognitiivsed võimed, nagu analüüsivõime, loominguuline analüüs ja otsustamine. Tulevikusuundumuseks saab olema erinevate ametite ülene programmeerimisoskus. (SA Kutsekoda, 2020) Kasvav regulatiivne surve tõstab vajadust riskijuhtimise ekspertide järele ning ootust orienteeruda valdkonda reguleerivates õigusaktides. Rahvusvahelistumine on hägustamas töö ja äritegevuse geograafilisi piire, mis eeldab mitmekultuurilises keskkonnas töötamise võimet. (Mets & Viia, 2020) Seega asenduvad tehnoloogiale üle antavad tööd töödega, mis katavad valdkonna muutustest tulenevat tööjõuvajadust. Nii muutuvad ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele ning seda olulisem on töötajana mõista, millised need on, et olla tööturul konkurentsivõimeline.

Varasemalt on uuritud arvestusala töötajate kompetentse ja nende vajadust tulevikus (Peterson, 2017; Toomela, 2017), maamajanduslike ettevõtjate ootusi töötajate finantsalastele

teadmistele (Leesmäe, 2014), kuid ootuseid finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) on autorile teadaolevalt vähe uuritud, mistõttu peab teemat oluliseks uurida. Käesoleva magistritöö eesmärk on töökuulutuste analüüsi abil välja selgitada, millised on tööandjate ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele.

Eesmärgi täitmiseks on magistritöö autor püstitanud järgmised uurimisülesanded:

- anda ülevaade finantsvaldkonna töö olemusest ja seda valdkonda kujundavatest trendidest;
- anda ülevaade ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele seoses finantsvaldkonda mõjutavate trendidega;
- koguda kokku tööportaalist cv.ee finantsvaldkonda kuuluvate ettevõtete põhikutsealadele vastavad töökuulutused;
- analüüsida finantsvaldkonna põhikutsealade töökuulutusi tööportaalides selgitamaks välja, missugused on tööandjate ootused töötajate kompetentsidele finantsvaldkonnas.

Magistritöö teoreetilise osa esimeses alapeatükis annab töö autor ülevaate finantsvaldkonna töö olemusest ning valdkonda kujundavatest trendidest. Teoreetilise osa teises alapeatükis loob autor sissevaate finantsvaldkonna töötajatelt oodatavatest kompetentsidest. Magistritöö empiirilise osa esimeses alapeatükis annab autor ülevaate uurimisprotsessist, selgitab valimi koostamise põhimõtteid ja kirjeldab uurimisprotsessi erinevaid etappe. Töö raames viidi läbi tööportaalis cv.ee olevate töökuulutuste kontentanalüüs. Magistritöö empiirilise osa teises alapeatükis toob autor välja kontentanalüüsi tulemused vastavalt kirjandusest tulenenud kompetentside käsitlusele.

Magistritöö autor tänab juhendajaid Eneli Kindsikot ja Helen Poltimäed väga põhjaliku ja kiire tagasiside, soovitude ning meeldiva koostöö eest ja retsensent Anneli Lorenzit sisuka tagasiside eest, mis on olnud abiks magistritöö valmimisel.

Märksõnad: kompetentsid, finantsvaldkond, tulevikutrendid, töökuulutused

CERCS: S212 Tööjõu- ja ettevõtlussotsioloogia, S182 Finantsid ja kindlustus

1. Teoreetiline ülevaade ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele

1.1. Finantsvaldkonnas töötamise olemus ja valdkonda kujundavad trendid

Finantssektor on majanduse väga oluline osa, olles selle tugisambaks (Arefjevs et al., 2020; Rahandusministeerium, 2021). Finantssektori tugevuse määravad suuresti seal töötavad inimesed oma kompetentsidega, millest sõltub nii sektori kui individuaalsete

organisatsioonide väärtusloome (Ahlawat et al., 2013; Kantšukov et al., 2015). Töötajate kompetentside tähtsus on tingitud sellest, et finantssektor on oma olemuselt teadmismahukas (Mavlutova & Volkova, 2019). Sealjuures muutub finantssektori kompetentside vajadus levivate trendide tõttu, mille olemasolu on sektori pikaajalise konkurentsivõime eelduseks (Mavlutova & Volkova, 2019; Nātriņš et al., 2021). Eelnevast tulenevalt võib kaduda või kasvada vajadus teatud ametikohtade järele või võivad muutuda tööülesanded (Arefjevs et al., 2020; Mosteanu, 2020). Finantssektoris tuuakse vastavate trendidena enim esile tehnoloogilisi, regulatiivseid ja sotsiaal-demograafilisi muutuseid, mida magistritöö autor käesoleva alapeatüki järgnevas osas detailsemalt avab.

Tehnoloogiline innovatsioon ning informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiatega (IKT) kasutamine soosib muutuseid ärimudelites ja -protsessides (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021) ning on olnud ajendiks uute ärivormide, finants- tehnoloogia ettevõtete (*fintech*), tekkele (Mets & Viia, 2020). Läbi tehnoloogia on viimased võimelised looma uuenduslikemaid finantsteenuseid, pakkudes konkurentsi traditsioonilistele ettevõtetele (Arefjevs et al., 2020; Mavlutova & Volkova, 2019; Mets & Viia, 2020) ja ühes oma uudsete lahendustega on nad sageli kogu finantssektori ümberkujundajad (Deloitte, 2017). Näiteks *fintech* ettevõtte Wise on muutnud soodsamaks ja kiiremaks piiriüleste maksete tegemise (Käärmann, 2021). See survestab traditsioonilisi finantsettevõtteid täiustama tegevusmudeleid, tõhustama protsesse (Mets & Viia, 2020) ning kaasajastama kompetentse ja konservatiivsemat mõttelaadi (Mazurchenko et al., 2022).

Tehnoloogilised lahendused võimaldavad tõsta efektiivsust läbi erinevate protsesside automatiseerimise (Arefjevs et al., 2020; Bughin et al., 2017; Mets & Viia, 2020). See vähendab tööülesandele kuluvat aega ja inimvea määra, mis võimaldab tõsta teenuse pakkumise kiirust ja seeläbi kasutusmugavust ja kliendirahulolu (Villar & Khan, 2021), aga ka turvalisemaid lahendusi finantstehingute tegemiseks (Mosteanu, 2020). Tööressurssi on seega võimalik efektiivsemalt ära kasutada ja suunata töötajad tegelema rutiinsete tööülesannete asemel kõrgemat väärtust loovate ülesannetega (OECD, 2018; Villar & Khan, 2021). Lähimas tulevikus nähaksegi eelkõige vajaduse kadumist rutiinse töö tegijate järele (Awati & Pratt, 2023; OECD, 2018; Villar & Khan, 2021).

Tehnoloogilisi lahendusi on erinevaid ja nende rakendamine sõltub tööülesande iseloomust. Standardiseeritud rutiinsete tööülesannete puhul rakendatakse robotilist protsesside automatiseerimist (RPA), mille eelduseks on reeglite raamistik ja struktureeritud andmed (Villar & Khan, 2021), näiteks krediidilepingute koostamine (Kitt, 2022). Tehisintellekt (TI) võimaldab automatiseerida märksa keerukamaid tööloike, kuna

tehnoloogia on võimeline jälgendama inimese intelligentsust (Villar & Khan, 2021), näiteks vestlusrobot (Taveter, 2023).

Ajalooliselt on finantsvaldkonna ettevõtted olnud ühed suurimad digilahenduste pakkujad ja tarbijad (Bughin et al., 2017). Statistikaameti andmetel on 5% kõikidest Eesti ettevõtetest kasutanud tehisintellekti tehnoloogiaid 2023.a veebruarikuu seisuga, kus finants- ja kindlustustegevuse valdkonna ettevõtete seas oli kasutajaid kõige rohkem (28%), millele järgneb info ja side valdkond (20,5%) (Statistikaamet, 2023). Allolevas tabelis 1 on toodud TI ja RPA kasutuspraktikaid finantsvaldkonna ettevõtetes.

Tabel 1

Tehisintellekti ja tarkvararobotika kasutuspraktikaid finantsvaldkonna ettevõtetes

Valdkond	TI ja RPA kasutuspraktikad
Riskijuhtimine	Rahapesu tõkestamine ja ennetamine, tunne oma klienti protseduuride täitmine, pettuste tuvastamine, vastavuskontroll
Klienditeenindus	Vestlusrobot
Laenuanalüüs	Automatiseeritud laenuaotluste analüüs, krediidiriski hindamine, laenuotsuste tegemine
Investeerimine	Investeerimisstrateegiate väljatöötamine, finantsinstrumentide hinnastamine, finantsanalüüs ja -prognoos, robotnõustamine
Turundus	Kliendikeskne reklaam/pakkumised, klientide hoiakute analüüs
Kindlustus	Kliendipõhised riskiprofiilid, kindlustuspoliisid
Küberturvalisus	Küberrünnakute tuvastamine, küberturvalisuse tagamine, häältuvastus

Allikas: autori koostatud (Aim, 2018; Balasubramanian et al., 2021; Bughin et al., 2017; Deloitte, 2017; Finantsuudised.ee, 2023; Kitt, 2022; Mavlutova & Volkova, 2019; Taveter, 2023; Villar & Khan, 2021) põhjal

Rahapesu tõkestamise (*anti money laundering*, AML) ja tunne oma klienti (*know your customer*, KYC) protseduuride täitmist peetakse oluliseks valdkonnaks tehnoloogia rakendamisel (Kitt, 2022; Villar & Khan, 2021), mis võimaldab kuluefektiivselt tuvastada andmetes anomaaliaid mahtude juures, milleks inimesel võimekus puudub (Deloitte, 2017; Taveter, 2023). Töötaja funktsioon on siin enamasti hinnata tehnoloogia tuvastatud ebakõlade paikapidavust (Aim, 2018). Protsside täiustamine antud valdkonnas on oluline vastamaks kehtivatele regulatsioonidele (*Ibid.*), muuhulgas on TI võimeline aitama ettevõtjal regulatsioonides orienteeruda, aidates neid tõlgendada ja luua määrustele konteksti ehk millised protsessid või teenused on viimastest mõjutatud (Deloitte, 2017). Vestlusrobotite eeliseks on selle ööpäevaringne kättesaadavus ning võimekus lahendada standardsemaid pöördumisi iseseisvalt, täiustades samaaegselt iga vestlusega (Deloitte, 2017; Taveter, 2023).

Laenutaotluste analüüs on suurel määral automatiseeritud, kus tehniline töö lasub robotil ja kliendisuhetus inimesel. Olenemata potentsiaalset kliendisuhetus täielikult automatiseerida, soovitakse säilitada kliendiläheduse huvides inimkontakt. (Aim, 2018; Taveter, 2023) TI-l on suurem potentsiaal lühiajaliste investeerimisotsuste toetamisel, kuna see suudab hästi ajaloolisi andmeid analüüsida, aga tuleviku prognoosimine on täna veel inimese teha (Taveter, 2023). Kasutusel on ka robot-nõustajad (Deloitte, 2017), aga Eesti finantsettevõtted kasutavad tehnoloogiat pigem toetava tegurina kui ostusoovituste või investeerimisotsuste tegemiseks, et mitte vastutada tehnoloogia poolt antavate soovitude eest (Aim, 2018; Taveter, 2023). Seetõttu vajadus investeerimisenõustajate järele veel ei kao (Mets & Viia, 2020).

IKT lahendused võimaldavad lisaks protsesside tõhustamisele ettevõtetele ka olulist teavet genereerida (Awati & Pratt, 2023). Nagu TI-d, kasutatakse ka suurandmeid Eestis enim just finants- ja kindlustusettevõtete valdkonnas (76,7%) ning järgmisena info ja side valdkonnas (47,8%) (Statistikaamet, 2023a). Suurandmed annavad ettevõtetele olulist informatsiooni nii valdkonna trendide kui kasutajakogemuse kohta ning peegeldavad klientide vajadusi (Villar & Khan, 2021), mis võimaldavad luua uusi tooteid ja teenuseid tarbimisvajadustest lähtuvalt (Awati & Pratt, 2023). Fookus on seega kliendikesksematel toodetel ja teenustel ning nende täiustamisel (Arefjevs et al., 2020; Bughin et al., 2017; OECD, 2018).

Andmepõhise otsustamise olulisus kasvab ja on eeldus konkurentsivõimelisuseks (Makridakis, 2017; Villar & Khan, 2021). See on tulemuslik eeskätt siis, kui lisaks andmeanalüüsi kompetentsi olemasolule on ka andmed kvaliteetsed (Villar & Khan, 2021) ehk TI väärtuspakkumine vastab andmete kvaliteedile (Arak, 2023). Viimane tõstab seega vajadust andmeteadlaste järele, kuna vastava kompetentsi puudumine ei võimalda rakendada suurandmete täit potentsiaali (Balasubramanian et al., 2021). Seega muutuvad kompetentsid, mis on vajalikud, et uuenevat tehnoloogiat ettevõtte hüvanguks efektiivselt ära kasutada (Mavlutova & Volkova, 2019) ning tehnoloogia tekitab juurde uusi töökohti, mis on seotud andmeteaduse või tehnoloogiaga (Balasubramanian et al., 2021; Villar & Khan, 2021). Asjakohaste teadmiste puudumine on üks põhjustest, miks Eesti finants- ja kindlustusvaldkonna ettevõtted TI-d kasutusele veel võtnud ei ole (Statistikaamet, 2023).

Arvamushinnangud inimese rolli kujunemise osas seoses TI kasutuselevõtu ja selle edasise arenguga on erinevad, alates sellest, et inimesed võivad kaotada oma väärtuse, kuna tehnoloogia on suuteline saavutama või ületama inimvõimekuse piire (Makridakis, 2017). Kui tehnoloogia on üle võtnud töökohti ja -lõike, siis ettevõtetel nähakse eetilist vastutust

töötajate ümberõppeks. Näiteks Deutsche Bank praktiseerib ettevõttesisest värbamist, mis võimaldab ettevõttel ise kvalifitseeritud tööjõu välja koolitada, tõstab töötajate lojaalsust ja hoiab kulusid kokku. (Villar & Khan, 2021) SEB-s praktiseeritakse selve-automatiseerimist, mis seisneb selles, et töötaja tegeleb ise oma töö automatiseerimisega, mis tõstab nii ettevõtte efektiivsust kui ka töötajate töömotivatsiooni ning töö tehnoloogiaga võimaldab arendada töötajate kompetentse (Kitt, 2022). Seega võib olla tehnoloogial pigem toetav roll, vabastades töötajad rutiinsetest tegevustest (Deloitte, 2017), mille asemel saavad nad tegeleda keerukamate tööülesannetega (Villar & Khan, 2021) ehk muutused toimuvad töö struktuuris. Seega, just õppimisvalmidus ja kohanemisvõime on olulised muutustega kohanemiseks (Aim, 2018).

Loovus on inimese olulisemaid eeliseid tehnoloogia ees, kuna seda ei ole TI-l võimalik jäljendada selle ebareeglipärasuse tõttu ja seetõttu ei saa inimeselt loovusega seotud ülesandeid üle võtta (Makridakis, 2017). „[Inimloovus¹] on nagu meistrite maalid, mis on tunduvalt paremad kui miljonite keskpärase maalikunstnike omad kokkupanduna“ (Makridakis, 2017, lk 52). Samal ajal ei ole välistatud TI suutlikkus selleks tulevikus (*Ibid.*). Lisaks loovusele on ka ülejäänud kognitiivsed oskused ja sotsiaalne intelligentsus need, mida TI-l veel inimese tasemel ei ole, mis tõstavad inimese väärtust tehnoloogia ees (OECD, 2018). Seetõttu ei ole ka klienditeenindust veel täies mahus automatiseeritud, et mitte kaotada kliendilähedust (Taveter, 2023). Kuna tehnoloogia areng ei ole lõplik, siis on olemasolevate kompetentside kohandamine ja uute arendamine vältimatu ja järjepidev protsess ning konkurentsivõime eelduseks (Mavlutova & Volkova, 2019). Digitaliseerimise ja tehnoloogiliste uuenduste tingimustes kohanduvad nii töö olemus kui tööks vajaminevad kompetentsid (Mavlutova & Volkova, 2019; Mets & Viia, 2020; Mosteanu, 2020).

Tehnoloogial on mitmeid kasutegureid, aga ka riske. Probleemiks on suuresti TI vähene läbipaistvus, kuna see teeb otsuseid andmete põhjal ja õpib andmetest, on keeruline tuletada TI mõttekäiku või töö käiku tulemini jõudmiseks (Arak, 2023). Lisaks käitleb tehnoloogia delikaatseid andmeid, mille tõttu esineb teatav privaatsus- ja turvarisk ning on oht andmelekkeks. Seega on inimfaktor veel siiski oluline, mis kontrolliks andmete sihipärasest kasutamist. (Villar & Khan, 2021) Statistikaameti andmetel põhjendatakse osaliselt TI mittekasutamist finants- ja kindlustusvaldkonna ettevõtete seas muuhulgas kaasnevate andmekaitse- ja privaatsusmuredega ning õiguslike tagajärgede ebaselgusega (Statistikaamet, 2023). Tänapäevaks on TI kasutamist reguleeriv õigusakt EL-is vastu võetud, mis kasutab

¹ Magistritöö autori täpsustus

riskipõhist lähenemist. Näiteks pettuste tuvastamine TI abil on madalama riskiga, millega olulisi lisameetmeid ei rakendu, kuid krediidianalüüsi ja elu- või tervisekindlustuse riskide hindamisel on TI kasutamise risk kõrge, kuna tarbijat võidakse diskrimineerida või seada ohtu tema elu ja tervis. Kõrgema riski tõttu on kasutatavate lisameetmete kohustus suurem, näiteks inimjärelvalve olemasolu, andmete kvaliteedikontroll ja andmekaitse mõju hindamine. Rikkumise korral ootavad ettevõtteid suured rahatrahvid. (Deloitte, 2024)

Finantsvaldkond on mõjutatud **regulatiivsetest muutustest** (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020), Eesti puhul nii siseriiklikest kui Euroopa Liidust tulenevatest, mida vastavalt ka finantsvaldkonna kiire arengu tõttu pidevalt uuendatakse (Mets & Viia, 2020). Rahapesu ja terrorismi tõkestamise olulisus kasvab kogu Baltikumis tervikuna (Arefjevs et al., 2020). Euroopa Liidu rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadused tähtsustavad ettevõtja enda rolli nii-öelda „politseiametnikuna“ – puuduste või rikkumiste tuvastamine võib viia suurte rahatrahvide, tegevuslubade ära võtmise või mainekahjuni, mille tõttu kannatab ettevõtte äritegevus. Seega on oluline kompetentsete töötajate palkamine, nende pidev koolitamine ja investeringud ettevõtte süsteemidesse. (Schwarzkopf, 2022) Vastamaks kiiresti kasvavatele keerukatele regulatiivsetele nõuetele, eeldatakse valdkonna juhtidelt võimet seadust interpreteerida ning kiiresti muutustega kohaneda, mille eelduseks on analüüsi- ja otsustusvõime ning protsesside üksikasjalik tundmine. Reguleerimised tõstavad ettevõtete halduskoormust ja riskijuhtimise ekspertide vajadust rahapesu tõkestamise, vastavuskontrolli ja kliendiandmete vallas, kontrollimaks vastavust kehtivatele õigusaktidele. (Mets & Viia, 2020) Samas on see valdkond kõige paremini tehnoloogiale üle antav (Villar & Khan, 2021), mis on kuluefektiivne ja ületab inimvõimekust suurte andmemahdade analüüsimisel (Taveter, 2023), kus inimesele jääb tehnoloogiat kontrolliv roll (Aim, 2018). TI-l on ühtlasi võimekus teostada vastavuskontrolli ja tuvastada riske (Deloitte, 2017). Seega võib vajadus riskijuhtimise ekspertide järele asenduda tehnoloogiaga (Mets & Viia, 2020). Kliendiandmete analüüsi piiravad andmekaitse seadused, kuna nende kasutamine peab olema kontrollitud (Deloitte, 2017) ning täies mahus seda tehnoloogiale üle anda ei saa.

Sotsiaal-demograafilised muutused seavad piirid finantsteenuste pakkumise vormidele – nii Eestis kui Euroopas on aktuaalne probleem rahvastiku vananemine, mis tähendab vanemaealise tarbijaskonna kasvu. Kuivõrd vanemaealised eelistavad uudsete tehnoloogiliste lahenduste asemel kasutada traditsioonilisi (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020), võib see seada teatava piiri täielikult traditsioonilistelt vormidelt tehnoloogilistele lahendustele üleminekule ette seada. SA Kutsekoja OSKA raporti tulemustest ilmneb ka vanemaealiste klienditeenindajate ja -nõustajate raskused

digilahenduste käitlemisel ehk nende kompetentsid võivad olla selles vallas puudulikud (Mets & Viia, 2020). Vastuvõtlikkus uuenduste osas on kõrgem nooremate generatsioonide seas (Arefjevs et al., 2020). Samas tuuakse OSKA finantsvaldkonna raportis välja, et koroonapandeemia on ka vanemaealise tarbija tarbimisharjumusi finantstoodete suunal muutnud ning ka neil on suurem valmidus tehnoloogilisi lahendusi kasutada (Mets & Viia, 2020).

Rahvusvahelistumine on aktuaalne nii finantsteenuste tarbijate kui finantsvaldkonna ettevõtete meeskondade seas. Üleilmastumine soodustab nii piiriülest äritegevust kui tööd, muuhulgas soodustavad tehnoloogilised uuendused paindlikke töövorme. See tähendab, et finantsteenuse pakkujale tarbija asukoht ega residentsus ei ole määrav – tooteid pakutakse finantsvaldkonnas juba globaalsel tasandil, mis omakorda suurendab konkurentsi globaalsel turul. Siiski, eeldatavasti finantsteenuste turg täies ulatuses globaalseks muutumas ei ole, piiriülesuse taustal nähakse teatavat patriotismi teket ja kodumaiste teenuste eelistamist välismaistele. (Arefjevs et al., 2020) Piiriülesus eeldab töötajatelt kultuuride tundmist ning sotsiaalseid oskuseid kultuuriruumide üleselt, nagu võõrkeelte- ja suhtlusoskust, aga ka oskust orienteeruda majandus- ja ettevõtlusvaldkonnas (Mets & Viia, 2020).

Järgnev tabel 2 koondab finantsvaldkonda kujundavatest trendidest tulenevad muutused ootustes finantsvaldkonna tööjõule.

Tabel 2

Finantsvaldkonda kujundavad trendid ja nendest tulenevad peamised muutused ootustes finantsvaldkonna töötajatele

Trendid	Muutused ootustes finantsvaldkonna töötajatele
Tehnoloogilised	*Automatiseerituse kasv – töö kiirus ja täpsus *Rutiinse töö tegijate vajadus väheneb *Kognitiivsete oskuste ja sotsiaalse intelligentsuse ootuse kasv *Andme-, tehnoloogiaalaste kompetentside vajaduse suurenemine *Kasvab nõudlus andmeteadlaste järele
Regulatiivsed	*Õigusruumis orienteerumise oskuse vajaduse suurenemine *Kasvab nõudlus riskijuhtimise ekspertide järele **kasv võib osaliselt pidurduda automatiseerimise tõttu
Sotsiaal-demograafilised	*Vanemaealise tarbijaskonna kasvust tulenev täieliku automatiseerimise pidurdumine *Piiriülese äritegevuse kasv (sh tööjõu, tarbijate paiknemine) *Mitmekultuurilises keskkonnas töötamise oskuse vajaduse kasv **sh võõrkeelte oskuse ootuse kasv

Allikas: autori koostatud (Arefjevs et al., 2020; Balasubramanian et al., 2021; Mets & Viia, 2020; Villar & Khan, 2021) põhjal

Kokkuvõttes, kõige olulisemat mõju ootustes finantsvaldkonna töötajatele avaldavad tehnoloogilised muutused, kus oluline osa tööülesannetest on automatiseeritav, sest see tõstaks töö efektiivsust. Seega kasvab ootus finantsvaldkonna töötajate kompetentside osas, mida tehnoloogia inimese tasemel pakkuda ei suuda ehk inimese sotsiaalse ja emotsionaalse loomuse ning kognitiivsete võimete osas. Samal ajal tekitab tehnoloogia juurde uusi ametikohti ning tehnoloogiaga koos töötamine tõstab ootust andme- ja tehnoloogiaalaste kompetentside osas. Regulaatiivsed muutused tõstavad vajadust riskijuhtimise ekspertide järele, kes muuhulgas ettevõtte tegevuse vastavust regulatsioonidele hindavad. Samas on rahapesu tõkestamise ja tunne oma klienti protseduuride täitmine olulises osas automatiseeritav ja seeläbi efektiivsem – see omakorda võib osalisel määral pidurdada riskijuhtimise ekspertide nõudluse kasvu. Sotsiaal-demograafilistest muutustest on olulisem mõju ootustes finantsvaldkonna tööjõule rahvusvahelistumisel, mis tõstab vajadust töötamiseks mitmekultuurilises keskkonnas.

1.2.Ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele

Käesoleva magistritöö teoreetilise osa esimeses alapeatükis avas töö autor, millised on peamised finantsvaldkonda mõjutavad trendid ning kuidas need finantsvaldkonda ja selle valdkonna töö olemust mõjutavad. Käesolevas alapeatükis defineerib töö autor kompetentsid ja selle komponendid ehk teadmised, oskused, isikuomadused ja hoiakud, eristab üldiseid ja tehnilisi kompetentse ning avab tööandjate ootused finantsvaldkonna töötajate üldistele ja tehnilistele kompetentsidele.

Eristada saab organisatsiooni ja indiviidi tasandi kompetentse (Nātriņš et al., 2021; Wieczorek-Szymanska, 2015). Organisatsiooni tasandi kompetentsid on defineeritud kui „ambitsioonide, oskuste, teadmiste ja isikuomaduste kogum, mis kuulub ettevõttele töötajate kaudu, mis mõõdab ja prognoosib töötajate efektiivsust organisatsiooni eesmärkide saavutamisel“ (Nātriņš et al., 2021, lk 427), mis tagavad ettevõtte edukuse konkurentsi-tingimustes (Wieczorek-Szymanska, 2015). Indiviidi tasandi kompetentside definitsioonid erinevate autorite käsitlustes on toodud järgnevas tabelis 3.

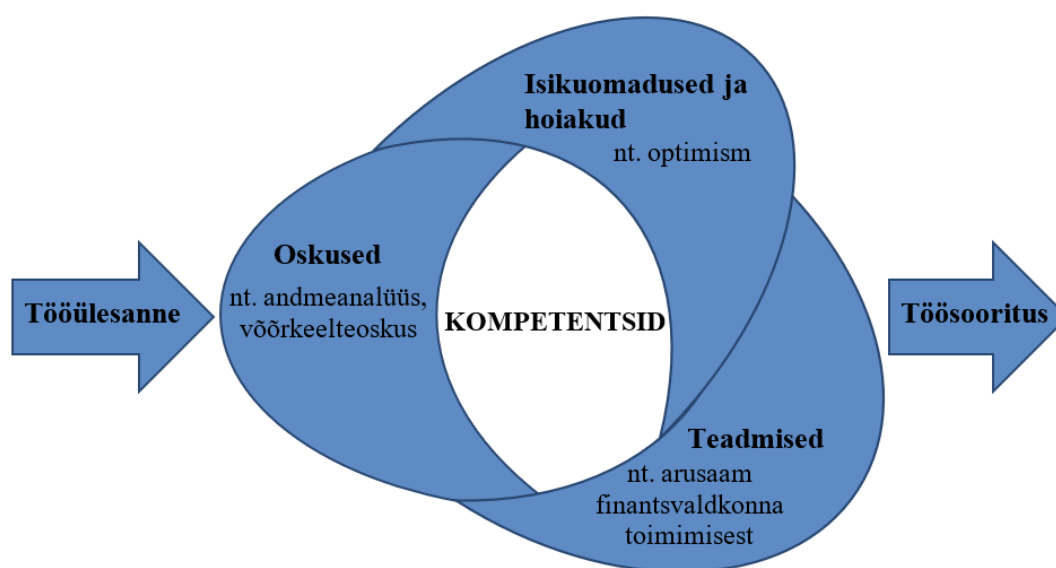
Tabel 3

Indiviidi tasandi kompetentside definitsioonid erinevate autorite käsitlustes

Autor	Definitsioon	Fookus				
		teadmised	oskused	isikuomadused ja hoiakud	vajalik tööülesande sooritamiseks	töösoorituse taset määrav
(Bohlouli et al., 2017, lk 84)	„Teadmus, kogemus, oskused ja võimekused, mida inimesed vajavad tööülesannete täitmiseks“	x	x		x	
(Nātriņš et al., 2019, lk 268)	„Kompetents on nõutavate oskuste tulemuslikkuse aspekt, et vajalikud ülesanded saaks efektiivselt sooritatud, kompetents on seotud indiviidi käitumuslike omadustega“		x	x	x	x
(El Asame & Wakrim, 2018, lk 228)	„Isiklike omaduste kogum (oskused, teadmised, hoiakud jne), mille isik omab või peab omandama, et sooritada tegevus teatud kontekstis kindla sooritustasemega“	x	x	x	x	x
(Kansal & Singhal, 2018, lk 288)	„Isiku põhiomadus, mis hõlmab kõiki teadmisi, võimekusi ja isikuomadusi, mis on kujunenud läbi õppimise“	x	x	x		
(Rutiku, 2014, lk 5)	„Erinevate teadmiste, oskuste ja hoiakute (ka käitumise) erinevaid kombinatsioone, mis on vajalikud teatud tööülesannetega edukaks hakkamasaamiseks ja töö kvaliteetseks tegemiseks“	x	x	x	x	x
(Mavlutova & Volkova, 2019, lk 165)	„Integreeritud võimete kogum, mis koosneb teadmiste, oskuste ja hoiakute kogumitest, mis on jätkusuutlikku tulemusliku töö eelduseks“	x	x	x		x
(Wieczorek-Szymanska, 2015, lk 106)	„Töötajate käsutuses olevad teadmised, oskused ja hoiakud, mis võimaldavad töötajal täita tööülesandeid nõutaval tasemel“	x	x	x	x	
(Nātriņš et al., 2021, lk 427)	„Ambitsioonide, oskuste, teadmiste ja omaduste kogum, mida ennast juhtiv indiviid kasutab ja saab treenida isikliku efektiivsuse saavutamiseks“	x	x	x		x

Allikas: autori koostatud (Bohlouli et al., 2017; El Asame & Wakrim, 2018; Kansal & Singhal, 2018; Mavlutova & Volkova, 2019; Nātriņš et al., 2019, 2021; Rutiku, 2014; Wieczorek-Szymanska, 2015) põhjal

Kõik eeltoodud definitsioonid toovad välja, et töötajate kompetentsid on seotud töötajate oskustega (nt Nātriņš et al., 2019). Kaheksast seitse autorit lisavad definitsiooni töötaja teadmised (nt Bohlouli et al., 2017) ning isikuomadused ja hoiakud (nt El Asame & Wakrim, 2018). Kaheksast viis autorit toovad välja selle, et töötajate kompetentsid on midagi, mis on vajalikud tööülesannete sooritamisel (nt Nātriņš et al., 2019) ning töötajate kompetentsid määravad töösoorituse taseme ehk kompetents on see, mis määrab tööülesande täitmise edukuse (nt Mavlutova & Volkova, 2019). Bohlouli et al. (2017) toovad töötajate kompetentside defineerimisel sisse töötaja kogemuse, Kansal ja Singhal (2018) lisavad, et kompetentse saab arendada läbi õppimise. Lähtuvalt erinevate autorite käsitlustest leiab magistr töö autor, et kõik viis tabelis toodud märksõna või dimensiooni on olulised töötajate kompetentside defineerimisel, millest lähtuvalt pakub magistr töö autor välja omapoolse definitsiooni märksõnale töötajate kompetentsid: *töötajate kompetentsid on töötajate teadmiste, oskuste ning isikuomaduste ja hoiakute kogum, mis on vajalikud tööülesande sooritamiseks ja määravad tööülesande sooritamise edukuse* (vt joonis 1).



Joonis 1. Indiviidi tasandi kompetentsid ja selle komponendid

Allikas: autori kohandatud (Patel, n.d.) põhjal

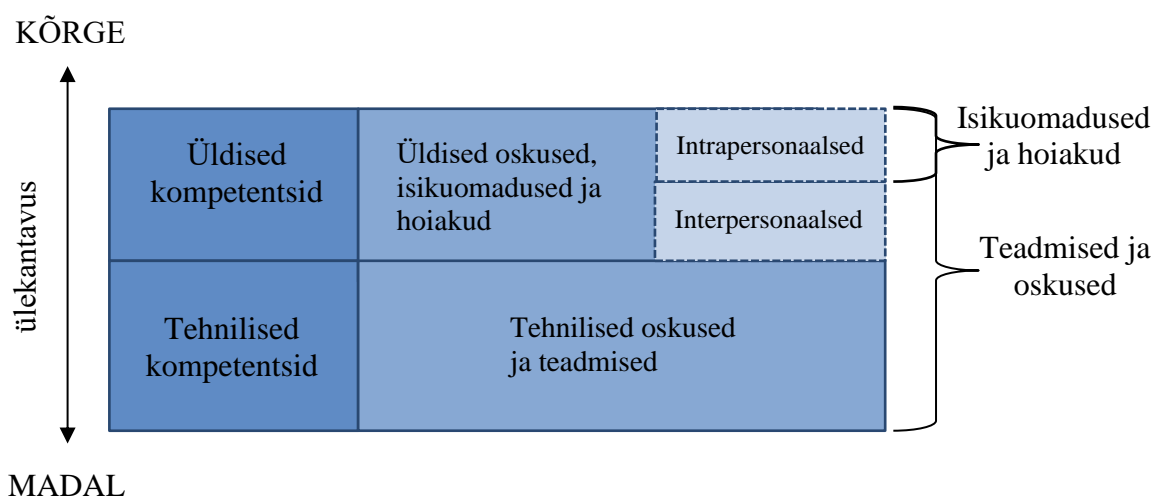
Üldisemalt jagatakse indiviidi tasandi kompetentsid tehnilisteks ja üldisteks. Tehnilised kompetentsid on kutse spetsiifilised teadmised, oskused ja võimekused, üldised kompetentsid on seotud isikuomaduste, võimekuste ja käitumuslike aspektidega, mis on oma olemuselt ülekantavad, toetavad tööülesannete edukat täitmist ning aitavad muutustega kohaneda. (Colomo-Palacios et al., 2013; Mets & Viia, 2020) Üldistele kompetentsidele saab

viidata ka kui käitumuslikud ja kognitiivsed kompetentsid, mis hõlmavad üldiseid oskuseid ja hoiakuid (Capuano et al., 2011). Kompetentside olemuse põhjalikumaks avamiseks defineerib töö autor selle osad: teadmised, oskused, isikuomadused ja hoiakud. Teadmised väljendavad läbi kogemuste või omandatud teabe kujundatud arusaama (Bozkurt, 2009). Oskused on teadmine, kuidas midagi teha ning kuidas seda teadmist praktikas rakendada, et määratud tööülesandeid täita (Lamri & Lubart, 2023).

Nagu kompetentse, saab oskused jagada üldisteks ja tehnilisteks (Ahlawat et al., 2013; Arefjevs et al., 2020; Costantino & Rodzinka, 2022; Lamri & Lubart, 2023) (vt lisa 1). Üldised oskused hõlmavad isikupõhiseid oskuseid ja omadusi ning inimestevahelisi ehk sotsiaalseid oskuseid (Ahlawat et al., 2013; Laker & Powell, 2011; Robles, 2012). Seega saab üldiste oskuste puhul eristada intra- ja interpersonaalset tasandit (Ahlawat et al., 2013), kus esimene sisaldab isikuomadusi, hoiakuid, käitumuslikke aspekte (Robles, 2012) ja oskuseid (Laker & Powell, 2011), viimane erineva tasandi suhtlemis-, juhtimis- ja koostööoskuseid (Ahlawat et al., 2013). Isikuomadus on isikule omane omadus (Cambridge Dictionary, n.db) ja hoiak isiku arvamushinnang, mis võib avalduda viimase tegevuses (Cambridge Dictionary, n.da). SA Kutsekoja tööelu üldoskuste uuringus jaotatakse üldised oskused enesejuhtimis-, mõtlemis- ja lävimisoskusteks (Leemet & Ungro, 2021), kus kaht esimest võib vaadelda kui intrapersonaalset ja viimast kui interpersonaalset omadust. Üldised oskused on oma olemuselt ülekantavad, tehnilised oskused on aga seotud mõne kindla tööülesande sooritamiseks vajalike oskuste ja teadmistega (Robles, 2012).

Tehnilised oskused üksi ei ole piisavad, juba muutuv keskkond soosib üldise oskusena õppimis- ja kohanemisvõimet (Ahlawat et al., 2013). Need toetavad koostööd kolleegide vahel (Chowdhury, 2020), mis on ideede teostamise eeldus. Üldised oskused toetavad seega muutuseid organisatsioonis ja tõstavad ettevõtte tulemuslikkust. (Ahlawat et al., 2013) Ootused üldistele oskustele on kohati kõrgemadki kui tehnilistele (Arefjevs et al., 2020; Cicekli, 2016; Costantino & Rodzinka, 2022) ning need tõstavad tööalast konkurentsivõimet (Costantino & Rodzinka, 2022). Erialast sõltumata on siiski oluline omada kombinatsiooni mõlemast, sest need on teineteist täiendavad (Chowdhury, 2020; Lamri & Lubart, 2023; Robles, 2012) ja üldised oskused on määravaks tehniliste kompetentside tulemuslikkusele (Costantino & Rodzinka, 2022). Näiteks eeldab andmeanalüüs mõne andmetötlusprogrammi kasutamise oskust ja analüütilist mõtlemist. Seetõttu on enamasti töökuulutustes ka mõlemad välja toodud (Lamri & Lubart, 2023). Töölase konkurentsivõime tõstmiseks on soovitatav omada teadmisi ja oskuseid erinevates valdkondades, kuna töötajate tööülesanded on mitmekesisumas (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020).

Tuginedes eeltoodud kompetentside ja selle osade käsitlesele järeltab magistritöö autor, et kompetentsid jagunevad kaheks – üldisteks ja tehnilisteks kompetentsideks. Üldised kompetentsid hõlmavad üldiseid oskuseid, isikuomadusi ja hoiakuid, mille saab jagada **intrapersonaalseteks** oskusteks, isikuomadusteks ja hoiakuteks ning **interpersonaalseteks** oskusteks. Tehnilised kompetentsid hõlmavad tehnilisi oskuseid ja teadmisi (vt joonis 2).



Joonis 2. Kompetentside seosed selle komponentidega

Allikas: autori koostatud

Varasemalt on uuritud ülikooli lõpetanute oskuste puudujääke võrreldes finantsvaldkonna tööandjate ootustega (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020; Cicekli, 2016; Krishnegowda, 2019), tehnoloogiliste lahenduste mõju oodatavatele kompetentsidele (nt Arefjevs et al., 2020; Lavrynenko & Shmatko, 2019; Mazurchenko et al., 2022), töötajate olukorda tööturul ning tööturu vajaduste vastavust koolituspakkumisele (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) ja tööalast konkurentsi suurendavaid üldiseid oskuseid (Costantino & Rodzinka, 2022). Vastavalt joonisele 2 käsitleb autor eraldi üldiseid oskuseid, isikuomadusi ja hoiakuid, mis jagunevad intra- ja interpersonaalseteks ning tehnilisi oskuseid ja teadmisi, et saada ülevaade erinevate oskuste, teadmiste, isikuomaduste ja hoiakute kogumist ehk kompetentsidest, mida finantsvaldkonna töötajatelt oodatakse. Järgnevas tabelis 4 on toodud kirjandusest tulenenud ootused finantsvaldkonna töötajate intrapersonaalsetele oskustele, isikuomadustele ja hoiakutele.

Tabel 4

Ootused finantsvaldkonna töötajate intrapersonaalsetele oskustele, isikuomadustele ja hoiakutele

	(Mets & Viia, 2020)	(Abbasi et al., 2018)	(Kantšukov et al., 2015)	(Chowdhury, 2020)	(Cicekli, 2016)	(Costantino & Rodzinka, 2022)
Analüüsioskus	x	x		x	x	x
Probleemilahendamine	x	x		x		x
Otsustusvõime	x		x	x	x	x
Õppimistahe ja -võime	x				x	
Loovus		x			x	x
Matemaatiline kirjaoskus		x	x	x	x	x
Enesejuhtimise oskus	x	x	x	x	x	x
Digitaalne kirjaoskus	x	x		x	x	x

Allikas: autori koostatud (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020; Cicekli, 2016; Costantino & Rodzinka, 2022; Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) põhjal.

Sageli on ülikooli lõpetanutel puudu just üldistest oskustest (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020). Kognitiivsed oskused on inimese eelis tehnoloogiliste lahenduste kõrval, kuna masinal sellised oskuseid inimesega võrreldaval tasandil veel ei ole (Lavrynenko & Shmatko, 2019; Makridakis, 2017; OECD, 2018). Analüüsioskus on esmatähtis andmeanalüütikute töös tulemuste tõlgendamisel ja mustrite tuvastamisel (BAU, 2024). Lisaks analüüsioskusele (nt Abbasi et al., 2018) eeldatakse töötajatelt kriitilist mõtlemist (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020; Costantino & Rodzinka, 2022), detailide ja tervikpildi nägemise võimet (Mets & Viia, 2020) ja matemaatilist kirjaoskust (nt Chowdhury, 2020), mis toetavad probleemilahendamise oskust (BAU, 2024; Chowdhury, 2020). Probleemilahendamine on omane erinevatele ametitele, näiteks klienditeenindajatele (Krishnegowda, 2019) või andmeanalüütikutele (Mazurchenko et al., 2022), samas see oskus on ülikooli lõpetanutel tihti napp (Chowdhury, 2020). Lisaks eelnevale peab töötaja olema võimeline langetama otsuseid olemasoleva teabe põhjal (nt Costantino & Rodzinka, 2022). Loovus on üks olulisemaid omadusi tehnoloogiliste muutuste valguses (Makridakis, 2017) ja koos uuendusmeelsusega finantsvaldkonna nõutumaid oskuseid (Costantino & Rodzinka, 2022; Mazurchenko et al., 2022). „[Loovus on²] võimalus vaadata probleemi või olukorda uuest vaatenurgast, mis pakub ebatraditsioonilisi lahendusi“ (Abbasi et al., 2018, lk 359), mis on seega oluline

² Magistritöö autori täpsustus

probleemilahendamise puhul samuti. Töötajalt oodatakse uudishimulikkust (Krishnegowda, 2019), õppimistahe ja -võime on eeldus muutustega kohanemiseks (Aim, 2018). Seejuures võib kognitiivsete oskuste tähtsus esmatasandi (*entry-level*) ametikohtade puhul olla madalam ning kasvada vastutuse kasvades (Abbasi et al., 2018).

Enesejuhtimist on defineeritud kui eesmärkide seadmise ja prioriseerimise oskust, ajaplaneerimis-, enesehindamis- ja enesekontrollioskust (Hango & Murutar, 2019), mis võimaldab erinevaid olukordi efektiivselt hallata (Hango & Murutar, 2019; Leemet & Ungro, 2021). Dünaamiline keskkond eeldab kohanemisevõimet (Abbasi et al., 2018; Mazurchenko et al., 2022; Mets & Viia, 2020), pingetaluvust (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020), emotsioonide juhtimise oskust (Mets & Viia, 2020) ja positiivset hoiakut (Chowdhury, 2020), et tulla toime pingelise tööga (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020). Seega on finantsvaldkonnas olulise tähtsusega emotsionaalne intelligentsus (Costantino & Rodzinka, 2022; Mets & Viia, 2020).

Kuigi eeldatakse rutiinse töö kadumist (Villar & Khan, 2021), on rutiinitaluvust mainitud (Kantšukov et al., 2015). Planeerimis- (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020; Cicekli, 2016; Mets & Viia, 2020) ja prioriseerimisoskus (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) ning eesmärkide püstitamise oskus tõhustavad tööprotsesse (Mets & Viia, 2020), kuna töötajal on sageli vaja hallata mitmeid tööprotsesse samaaegselt (Kantšukov et al., 2015). Töötajatelt oodatakse muutuste algatamise initsiatiivikust (Chowdhury, 2020), ambitsioonikust (Kantšukov et al., 2015) ning punktuaalsust (Chowdhury, 2020; Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020). Eetilisus ja ausus on töötajale seatud iseenesestmõistetav ootus, mis on sõelaks finantsvaldkonda sobivatele töötajatele (Kantšukov et al., 2015), muuhulgas tundliku info käsitlemise tõttu (BAU, 2024), lisaks on ootus töötaja vastutusvõimele (Abbasi et al., 2018; Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020).

Digitaalset kirjaoskust oodatakse kõikide ametikohtade esindajatelt suuremal või vähemal määral (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020), mis hõlmab üldist arvuti ja digilahenduste kasutamise oskust (Cicekli, 2016; Costantino & Rodzinka, 2022). Seejuures on oluline omada küberturvalisusega seotud kompetentse (Mavlutova & Volkova, 2019; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021), et maandada tundliku teabe käsitlemisega seotud riske (Mets & Viia, 2020; Villar & Khan, 2021). See on üldine oskus, kuna ei ole seotud ühegi konkreetse tehnoloogiaga, aga baastarkvara kasutamise oskus (nt Office) on siiski muudes lahendustes orienteerumise eelduseks (Flavin, 2021). Ootused finantsvaldkonna töötajate interpersonaalsetele oskustele on toodud allolevas tabelis 5.

Tabel 5

Ootused finantsvaldkonna töötajate interpersonaalsetele oskustele

	(Mets & Viia, 2020)	(Abbasi et al., 2018)	(Kantšukov et al., 2015)	(Chowdhury, 2020)	(Cicekli, 2016)	(Costantino & Rodzinka, 2022)
Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	x	x	x	x	x	x
<i>Sh erinevate sidusrühmadega</i>	x	x	x	x		
Läbirääkimisoskus	x			x	x	x
Suhete loomise oskus					x	x
Võõrkeelteoskus	x		x		x	x
Õigekiri	x		x		x	
Koostööoskus	x	x	x	x	x	x
<i>sh mitmekultuurilises keskkonnas</i>	x					
Empaatiavõime	x	x				x
Eestvedamis- ja juhtimisoskus	x	x		x		x

Allikas: autori koostatud (Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020; Cicekli, 2016; Costantino & Rodzinka, 2022; Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) põhjal.

Suhtlus- ja eneseväljendusoskuse olulisust on toonud kõik tabelis 5 toodud autorid. Suhtlemine toimub erinevate sidusrühmadega (nt Abbasi et al., 2018; Chowdhury, 2020), nagu kliendid ja kolleegid (Kantšukov et al., 2015), kelle valdkondlikud teadmised ei pruugi olla samal tasemel, mis tõstab eneseväljendusoskuse tähtsust (Mets & Viia, 2020). Vastastikune suhtlus eeldab empaatiavõimet (Abbasi et al., 2018; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021), sh kuulamisoskust (Abbasi et al., 2018; Mets & Viia, 2020). Viimastel on oluline roll kliendisuhtluses kliendi vajaduste mõistmiseks sobivate toodete ja teenuste osas nõustamiseks (Mets & Viia, 2020). Oluliseks peetakse uute suhete või suhtevõrgustike loomist (Costantino & Rodzinka, 2022), aga ka olemasolevate suhete hoidmist (Chowdhury, 2020). Koostööoskuse olulisust on tabelis 5 suhtlus- ja eneseväljendusoskusega toodud samal määral (nt Cicekli, 2016), mis võimaldab muuhulgas saavutada ühiseid eesmärke (BAU, 2024). Eestvedamine kui kolleegide motiveerimine paremaid tulemusi saavutama (Abbasi et al., 2018; Costantino & Rodzinka, 2022) ja teadmuse jagamine kolleegidega (Mets & Viia, 2020), võimaldab tõsta töötajate produktiivsust ja kvaliteeti.

Võõrkeelteoskuse vajadus (nt Cicekli, 2016) kasvab rahvusvahelistumise ja piiriülese äritegevuse kasvu tõttu (Mets & Viia, 2020). Inglise keele oskus on esmatähtis (Cicekli, 2016; Mets & Viia, 2020), Eestis on üsna olulise tähtsusega ka vene keele oskus (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020), täiendavad keelenõuded võivad olla seotud piiriüleselt

tegutseva ettevõttega. Sama trendiga on seotud kultuuriruumi mitmekesisustumine, mis eeldab vastavas keskkonnas töötamise oskust. Erinevate sotsiaalsete ehk interpersonaalsete oskuste väljatoomine viitab finantsvaldkonna tööandjate ootusele töötajate sotsiaalse intelligentsuse osas. (Mets & Viia, 2020) Projektijuhtimine on finantsvaldkonnas olulisel kohal (Cicekli, 2016; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021), samuti protsessijuhtimine, mida eeldatakse tootejuhtidelt äriarenduses tõhusa ja kiire töö kulgemise eesmärgil (Mets & Viia, 2020), aga ka teistelt ametitelt, kuivõrd toimub töö finantsvaldkonnas enamasti projektipõhiselt (Kantšukov et al., 2015). See eeldab erinevate projektijuhtimise meetodite ning äriprotsesside detailideni tundmist (Nātriņš et al., 2021). Ootused finantsvaldkonna töötajate tehnilistele oskustele ja teadmistele on toodud allolevas tabelis 6.

Tabel 6

Ootused finantsvaldkonna töötajate tehnilistele oskustele ja teadmistele

	(Mets & Viia, 2020)	(Mavlutova & Volkova, 2019)	(Kantšukov et al., 2015)	(Costantino & Rodzinka, 2022)	(Krishnegowda, 2019)	(Nātriņš et al., 2021)	(Arefjevs et al., 2020)	(Mazurchenko et al., 2022)
Finantsettevõtete ja -turgude toimimine	x		x	x	x	x		
Toodete ja teenuste tundmine	x				x	x		
Seadusandlus	x		x	x		x		
Riskide tundmine	x		x			x		
Majandusteadmised	x		x					
Raamatupidamisteadmised	x		x					
Finantsaruannete ja -prognooside koostamine	x		x	x				
Infotehnoloogilised oskused	x	x	x			x	x	x
Andmeanalüüs ja -kaeve	x	x	x	x		x	x	x
Kliendikäitumine						x		

Allikas: autori koostatud.

Valdkonna toimimise põhimõtete tundmine on oluline (nt Mets & Viia, 2020) ning seda sõltumata töötaja ametikohast (Kantšukov et al., 2015). Kuna finantsvaldkonna mõiste on lai, siis olenevalt ametikohast oodatakse ametispetsiifilise valdkonna tundmist, nagu näiteks jae- või investeerimispanangandus (Costantino & Rodzinka, 2022). Ettevõtte toodete ja teenuste tundmist (nt Krishnegowda, 2019) oodatakse vähemalt *fintech* ettevõtetes osakondade üleselt, sest oodatud on töötajate ettepanekud ja aktiivne panus tootearendusse

(Nātriņš et al., 2021), mis eeldab üldistest oskustest nii probleemilahendamise oskust kui loovust. Toodete tundmine tõstab ka kliendinõustamise põhjalikkust (Mets & Viia, 2020). Regulaatiivse surve tõttu (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020) on asjakohane tunda valdkondlikku seadusandlust (nt Costantino & Rodzinka, 2022), eriti andmekaitset ning rahapesu ja terrorismi tõkestamist puudutavat seadusandlust (Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021). Kõrgem ootus lasub siinkohal riskijuhtimise ekspertide teadmistele (Mets & Viia, 2020). Töötajad peaksid tundma valdkonda puudutavaid riske (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020), riskide hindamine on suuresti automatiseeritud, aga riskimudelite loomine on siiski analüütikute teha (Lavrynenko & Shmatko, 2019). Majandusteadmised avardavad töötaja teadmisi ja toetavad tervikpildi nägemist (Mets & Viia, 2020), raamatupidamis-teadmised, finantsaruannete ja -prognooside koostamine (Costantino & Rodzinka, 2022; Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020) ning taolise info analüüsimise ja sünteesimise võime on omane eelkõige finantsotsuste langetamisega (Mets & Viia, 2020) või finants-andmete analüüsiga seotud ametikohtadel (BAU, 2024).

Tehnoloogilised muutused tõstavad infotehnoloogiliste oskuste vajadust (Chowdhury, 2020; Kantšukov et al., 2015; Mazurchenko et al., 2022; Mavlutova & Volkova, 2019; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021), sealhulgas programmeerimise (Kantšukov et al., 2015; Lavrynenko & Shmatko, 2019; Mets & Viia, 2020). Programmeerimiskeeled võimaldavad andmepäringut suurtest andmebaasidest ja relevantsete andmete edasist töötlust (Coursera Staff, 2024). Panganduses on infotehnoloogiliste oskuste nõutav tase varieeruv, aga *fintech* ettevõtetes enamustele töötajatele. *Fintech* fookus on tehnoloogial põhineval tootel, mille arendamises oodatakse osakondade ülest panustamist, kes peaksid olema suutelised vastavad arendusettepanekud IT-osakonnale ära kirjeldama. Toote põhisisus eeldab infotehnoloogiliste kompetentside hoidmist organisatsioonis, kuna arendatavaid lahendusi on sellisel juhul kergem täiustada ja muuta. (Nātriņš et al., 2021) Pangad pigem uudsete lahenduste loojaks innovatsiooniriskide tõttu ei saa (*Ibid.*), seetõttu on kuluefektiivsem selliseid lahendusi sisse osta (Arefjevs et al., 2020). Samal ajal võib andmeanalüüs olla panganduse põhikompetentse, mida organisatsioonis sees hoida (*Ibid.*).

Andmehulkade suurenemine teeb keeruliseks olulise teabe eristamise (Arefjevs et al., 2020), kasvab vajadus analüüsi- ja interpretatsioonioskuse järele (Arefjevs et al., 2020; Chowdhury, 2020; Nātriņš et al., 2021). Andmetega seonduvad oskused on finantsvaldkonnas esmatähtsad (Arefjevs et al., 2020; Mazurchenko et al., 2022), kliendikesksus tõstab eriti suurandmete analüüsi tähtsust (Lavrynenko & Shmatko, 2019) ehk andmekaave oskuse tähtsust (Kantšukov et al., 2015; Mavlutova & Volkova, 2019; Mets & Viia, 2020; Nātriņš et

al., 2021). Lisaks on toodud finantsmodelleerimis- (Kantšukov et al., 2015; Mets & Viia, 2020), visualiseerimis- (Mets & Viia, 2020; Nātriņš et al., 2021) ja andmebaaside juhtimise oskust (Mazurchenko et al., 2022). Kliendikesksusele ja kasutajakogemusele orienteeritus tõstab kliendikäitumise tundmise olulisust kui kompetentsi (Nātriņš et al., 2021). Müügiioskus (Lavrynenko & Shmatko, 2019), teenindusele orienteeritus (Costantino & Rodzinka, 2022) ja kliendisõbralik suhtlus (Krishnegowda, 2019) panustavad kasutajakogemuse parandamisse.

Finantsvaldkonna töötajatelt on pigem oodatud kõrgharidus ning eelistatult magistrikraad (Kantšukov et al., 2015). Peamised finantsvaldkonnaga seotud erialad on majandusteadus, ärimus ja haldus, matemaatika ja statistika ning õigusteadus. Majandus- ja õigusvaldkonnas on lõpetanud rohkem kui finantsvaldkonna tööturg vajab, rohkem tuntakse puudust matemaatika ja statistika eriala lõpetanutest andmeanalüüsi tähtsuse kasvades. (Mets & Viia, 2020) Samuti on finantsvaldkonna töötajatele seatud ootus varasema finantsvaldkonna taustaga töö- või praktikakogemuse osas (Kantšukov et al., 2015). Klienditeeninduse kutsealad enamasti otsest töökogemust ja kõrgharidust ei nõua ning on seega sobivad valdkonna tööturule sisenemiseks (Mets & Viia, 2020).

Tuginedes käesoleva magistr töö teoreetilise osa esimeses ja teises alapeatükis käsitletud kirjandusele, on töö autor koostanud kokkuvõtva tabeli ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele, mis on kategoriseeritud vastavalt töö teoreetilise osa kompetentside käsitlusele (vt joonis 2), kus eristatakse üldiseid kompetentse, mis hõlmavad üldiseid oskuseid, isikuomadusi ja hoiakuid ning jagunevad omakorda intrapersonaalseteks oskusteks, isikuomadusteks ja hoiakuteks ning interpersonaalseteks oskusteks, ja tehnilisi kompetentse, mis hõlmavad kutse spetsiifilisi oskuseid ja teadmiseid. Autor käsitleb eraldi ootuseid finantsvaldkonna töötajate haridustasemele, kuna haridustasust ei ole alati piiratud kutse spetsiifiliste oskuste ja teadmistega. Kokkuvõttev tabel 7 on toodud järgmisel leheküljel.

Tabel 7

Ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele

		Ootused finantsvaldkonna töötajatele	
Üldised kompetentsid	Üldised oskused, isikuomadused ja hoiakud	Intrapersonaalsed	<ul style="list-style-type: none"> *Rutiinsed tööd automatiseeritakse *Kognitiivsete oskuste kasv, nt loovus, analüüsioskus, probleemilahendamine *Kognitiivsed oskused kui eelis tehnoloogia ees *Õppimisvalmiduse ja kohanemisvõime vajadus muutustega kohanemiseks *Enesejuhtimine ja emotsionaalne intelligentsuse vajadus pingelise töö ja tööülesannete rohkuse haldamiseks *Digitaalne kirjaoskus on iseenesestmõistetav
		Interpersonaalsed	<ul style="list-style-type: none"> *Sotsiaalne intelligentsus kui eelis tehnoloogia ees *Erinevate sidusrühmade vaheline suhtlus *Rahvusvahelistumisest tulenev võõrkeeleoskus (inglise keel) *Koostööoskused kui muutuste mootor, ühiste eesmärkide saavutamine *Vastastikune motiveerimine töötulemuste tõstmiseks *Projekti- ja protsessijuhtimine eesmärkide täitmiseks
Tehnilised kompetentsid	Tehnilised oskused ja teadmised		<ul style="list-style-type: none"> *Valdkonna toimimise tundmine ametikohtade ülene *Finanstoodete tundmine tootearenduseks, kliendinõustamiseks *Majandusteadmised silmaringi avardamiseks, tervikpildi nägemiseks *Raamatupidamisteadmised, finantsaruandlus omane finantsotsuste langetamisel, finantsandmete analüüsis *Regulatiivsest survest tulenev riskijuhtimise ekspertide vajaduse kasv, seadusandluse tundmine *Riskide tundmine *Andme- ja tehnoloogiaalaste kompetentside vajaduse kasv, suurandmete analüüs kui põhipädevus *Kliendikesksusele orienteeritus *Varasem töökogemus finantsvaldkonnas
Haridustase			<ul style="list-style-type: none"> *Enamasti kõrgharidus (peamiselt majandus- ja õigusteadus, ärimus ja haldus, matemaatika ja statistika) *Esmatasandi töökohtade puhul ootus kõrgharidusele madalam

Allikas: autori koostatud (Abbasi et al., 2018; Aim, 2018; Arefjevs et al., 2020; Balasubramanian et al., 2021; BAU, 2024; Bughin et al., 2017; Chowdhury, 2020; Cicekli, 2016; Costantino & Rodzinka, 2022; Kantšukov et al., 2015; Krishnegowda, 2019; Lavrynenko & Shmatko, 2019; Mazurchenko et al., 2022; Nātriņš et al., 2021; OECD, 2018; Villar & Khan, 2021) põhjal

Magistritöö empiirilises osas analüüsitakse töökuulutustes esinevaid oskuseid, teadmisi, isikuomadusi ja hoiakuid eeltoodud tabelis 7 toodud kategooriate kaupa.

2. Empiiriline uuring ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele

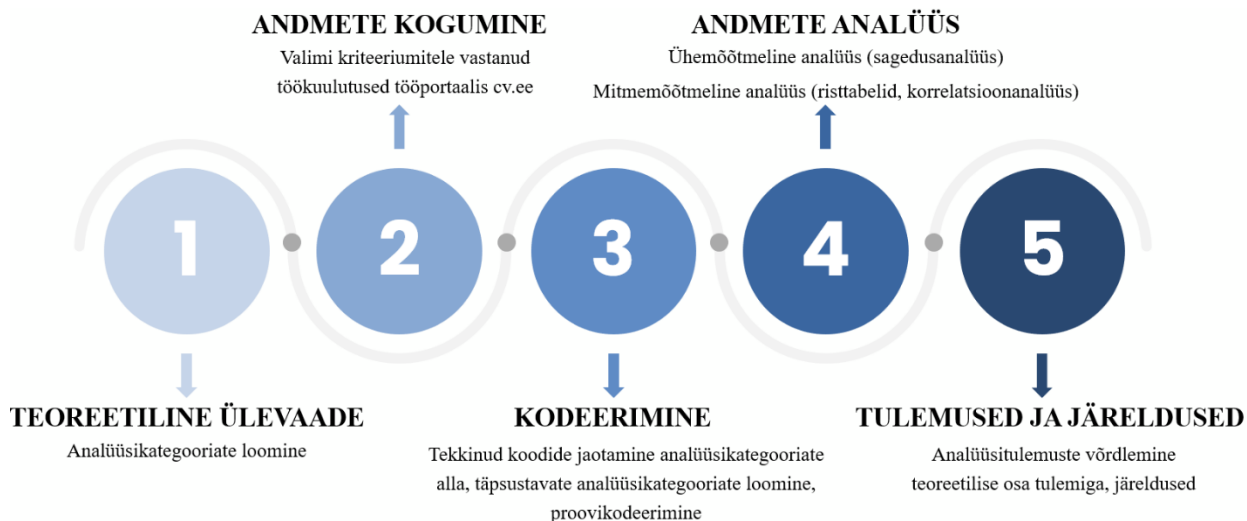
2.1. Uurimisprotsess ja valim

Käesoleva magistritöö teoreetilises osas anti ülevaade finantsvaldkonda kujundavatest peamistest trendidest ning ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele. Magistritöö empiirilise osa esimeses alapeatükis põhjendab autor uurimislähenemise valikut, kirjeldab valimi koostamise põhimõtteid ja uurimisprotsessi etappe.

Ootuseid töötajate kompetentsidele valdkonnapõhiselt on uuritud nii kvalitatiivsete (Arefjevs et al., 2020; Mets & Viia, 2020) kui kvantitatiivsete meetoditega (Gilli et al., 2023; Silveira et al., 2020; Sodhi & Son, 2010). Ekspertintervjuud (Mets & Viia, 2020) võimaldavad avada probleemi sügavuti, kuid on väga ressursimahukas meetod (Virkus, 2016). Kontentanalüüs (Sodhi & Son, 2010) süvitsi uurimist ei võimalda, aga teeb võimalikuks suuremate valimite analüüsimise, tekstide täpsema võrdlemise ja tulemuste mõõdetavuse, mida üldkogumile või teooriatele üldistada (Kalmus, 2015). Selliste tekstidena on kasutatud töökuulutusi (Gilli et al., 2023; Silveira et al., 2020; Sodhi & Son, 2010), mis peaks väljendama pigem rohkematele ootustele vastavat ideaaltöötajat soovitud ametikohale (Todd et al., 1995), välistades spontaanselt tööle kandideerijad olles esimeseks sõelaks kandideerimisprotsessis. Autor on seetõttu valinud kvantitatiivse lähenemise töökuulutuste kontentanalüüsi näol, kuna nii saab valimisse kaasata rohkem erinevaid finantsettevõtteid, et toodud ootused finantsvaldkonna töötajatele ei oleks liialt ühekülgsed.

Kontentanalüüs on struktureeritud ja korratav tekstianalüüsi meetod, mis võimaldab teha järeldusi teksti, selle autorite või publiku kohta (Krippendorff, 2004; Weber, 1990). Meetodi süsteemsus seisneb teksti sarnase tähendusega osade kategoriseerimises (Stemler, 2001; Weber, 1990) ning nende esinemissageduse leidmises (Kalmus, 2015; Stemler, 2001), aidates tuvastada tekstis esinevaid mustreid (Stemler, 2001). Kontentanalüüsi põhietapid on ettevalmistused, tekstide kodeerimine ning andmete analüüs ja tulemuste interpreteerimine konteksti. Ettevalmistus kontentanalüüsi läbiviimiseks eeldab lisaks uurimuse püstitusele kodeerimisjuhendi koostamist, millega määratakse analüüsiühikud ja -kategooriad ning viiakse läbi proovikodeerimine. (Kalmus, 2015) Analüüsikategooriad võivad tuleneda teooriast või andmetest, kuid peavad olema teineteist välistavad (Kalmus, 2015; Stemler, 2001). Kontentanalüüsi viimaseks etapiks on kodeeritud andmete analüüs ja tulemuste tõlgendamine uuritavas kontekstis (Kalmus, 2015), seega viiakse tulemused tekstivälisesse konteksti, et uuritava probleemi kohta järeldusi teha, mis on selle meetodi olulisim väljund

(Timak, 1971). Andmete analüüs võib olla nii ühe- kui mitmemõõtmeline, kus viimane võib hõlmata risttabeleid või seoste analüüsi (Sodhi & Son, 2010). Käesoleva magistritöö uurimisprotsessi etapid on toodud alljärgneval joonisel 3, mida autor peatüki edasises osas avab.



Joonis 3. Empiirilise uuringu uurimisprotsess

Allikas: autori koostatud

Lähtuvalt käesoleva magistritöö eesmärgist on empiirilise uuringu üldkogumiks Eesti finantsvaldkonna põhikutseala esindavad töötajad. Mõistet põhikutseala on käsitletud SA Kutsekoja OSKA finantsvaldkonna uuringus, mis tähendab „valdkonna toimimiseks olulise tähtsusega valdkonnaspetsiifilisi kompetentse eeldav kutseala“ (Mets & Viia, 2020, lk 18). Vastavate töötajate hulka ei kuulu tugifunktsioone täitvad inimesed (nt raamatupidaja), vaid töötajad, kelle tööülesanded on seotud finantsvaldkonna funktsioonidega (nt laenuhaldur) (Kantšukov et al., 2015). Tuginedes OSKA finantsvaldkonna uuringu käsitlusele eristab magistritöö autor nelja põhikutsealade gruppi, mis on toodud allolevas tabelis 8.

Tabel 8

Uuringu raames käsitletavat finantsvaldkonna põhikutsealade grupid ja nende tööülesanded

Põhikutsealade grupid	Tööülesannete kirjeldus
Klienditeenindus	Finantsteenuste osutamine, nõustamine, müügitöö
Finantsanalüüs	Andmeanalüüs ja tõlgendamine, valdkonna/subjekti hetke- ja tulevikuseisu hindamine
Riskijuhtimine	Riskide jälgimine ja mõõtmine, kliendiandmete kogumine ja analüüs, vastavuskontroll
Äriarendus	Toote/teenuse loomine, arendusprotsessi juhtimine

Allikas: autori koostatud (Mets & Viia, 2020) põhjal

Finantsvaldkonna määratlemisel lähtub magistritöö autor samuti sarnaselt OSKA uuringu käsitlusele EMTAK-i jaotusest, kuhu kuuluvad tegevusalad on (RIK, 2008):

- 1) 64 Finantsteenuste osutamine, v.a kindlustus ja pensionifondid;
- 2) 65 Kindlustus, edasikindlustus ja pensionifondid, v.a kohustuslik sotsiaalkindlustus;
- 3) 66 Finantsteenuste ja kindlustustegevuse abitegevusalad.

Kuna töökuulutus võiks väljendada ideaaltöötajat ühes töökohal kõikide oodatud kompetentsidega ning varasemalt on samuti oodatavaid kompetentse või oskuseid töökuulutuste põhjal analüüsitud, siis sellest lähtuvalt on autor määranud kontentanalüüsi analüüsiühikuks töökuulutuse, milles esinevaid ootuseid töötajatele töö edasises osas analüüsima hakkab. Magistritöö autor valis tööportaals, kust töökuulutusi koguma hakata, ühe kahest Eesti populaarsemast tööportaalist (CVKeskus.ee, 2024), milleks on cv.ee. Valimi kriteeriumitele potentsiaalselt vastavate töökuulutuste eristamiseks filtreeris autor tööportali töökuulutusi kategooriaga „pangandus/kindlustus“, kuna teine finantsvaldkonnale viitav kategooria „finants/raamatupidamine“ hõlmas autori hinnangul peamiselt raamatupidamisvaldkonna tööpakkumisi, mis kuuluvad ettevõtte tugifunktsioonide alla ning käesolevas uuringus käsitlemisele ei kuulu. Kui „finants/raamatupidamine“ kategoorias oli kajastatud töökuulutus, mis kuulus finantsettevõttele, siis oli see ka enamasti kajastatud kategooria „pangandus/kindlustus“ all. Autor kogus töökuulutusi perioodil 04.02.2023-12.02.2023 alates vanimast (viimane lk) uusimani (esimene lk). Töökuulutuse kaasamise eelduseks oli vastavus kahele kriteeriumile – kuulutus esindab finantsvaldkonna ettevõtet, mis vastab finantsvaldkonna mõistele EMTAK-i jaotuse järgi ning sellist kutseala, mis vastab ühele neljast põhikutsealagrupi kirjeldusest (vt tabel 8). Valimi kriteeriumitele vastavaid töökuulutusi oli andmete kogumise perioodil kokku 121, mille on autor talletanud Wordi faili.

Valimi jaotus finantsettevõtete tegevusala ja põhikutsealade gruppide lõikes on toodud järgnevas tabelis 9. Valimi pangandusettevõtete alla kuuluvad krediidasutused ja keskpang, kindlustusettevõtete alla kindlustusagendid ja -vahendajad, kahjukindlustuse ettevõtted, muud kindlustuse ja pensionifondide abitegevusalad ja fondide valitsejad ning muude finantsteenuste pakkujate alla laenuandjad, muud mujal liigitamata finantsteenuste osutajad ja abitegevusalad, sealhulgas üks finantstehnoloogia ettevõtte.

Tabel 9

Töökuulutuste jaotus ettevõtete tegevusalade ja põhikutsealade gruppide lõikes

Ettevõtte tegevusala	Põhikutsealade grupp	Ettevõtete arv	Töökuulutuste arv (n=121)
Pangandus	Klienditeenindus	7	24
	Finantsanalüüs	8	30
	Riskijuhtimine	7	22
	Äriarendus	5	8
Kindlustus	Klienditeenindus	6	7
	Finantsanalüüs	1	3
	Riskijuhtimine	2	2
	Äriarendus	1	1
Muu finantsteenustus	Klienditeenindus	3	5
	Finantsanalüüs	2	3
	Riskijuhtimine	2	14
	Äriarendus	2	2

Allikas: autori koostatud.

Analüüsi on kaasatud kompetentsid, mis on toodud töökuulutustes otseselt töötajale seatud ootustele viitavas osas, mille sõnastus on kohati erinev ning võib olla sõnastatud näiteks kui „ootused sinule“, „requirements“, „who you are“ jms. Magistritöö autor ei kaasanud analüüsi kuulutuses toodud tööülesandeid, kuna autori hinnangul ei ole seal toodu eeldus tööle kandideerimiseks, vaid tööülesanded, mida kandideerija on võimeline teostama või ära õppima, kui tal on olemas temalt oodatavad kompetentsid. Kui tööülesannete loetelus oli sõnaselgelt viidatud ootusele tööle kandideerija olemasoleva kompetentsi osas, kaasas autor selle analüüsi. Samuti on autor kaasanud eelist pakuvad ootused, mis võiksid täiendada ideaaltöötaja kompetentse tööandjate silmis. Analüüsikategooriate loomisel kasutas autor deduktiivse ja induktiivse lähenemise kombinatsiooni. Deduktiivne lähenemine võimaldab hoida uuringu fookust ning võrreldavust teoreetiliste lähtekohtadega, induktiivne lähenemine aga avada andmete omapära (Linneberg & Korsgaard, 2019). Andmete esmasel kodeerimisel lähtus autor kirjandusest tulenenud analüüsikategooriatest (vt tabel 4-6), mida täiendas töökuulutuses esinenud koodidest tulenenud täpsustavate analüüsikategooriatega (vt tabel 10).

Tabel 10

Uuringu raames käsitletavat üldised ja tehnilised kompetentsid

Üldised oskused, isikuomadused ja hoiakud	Tehnilised oskused ja teadmised
<i>Intrapersonaalsed oskused, isikuomadused ja hoiakud</i>	Arusaam finantsvaldkonna toimimisest
Kognitiivsed oskused	Majandus- ja ettevõtlusteadmised
Enesejuhtimine	Seadusandlus
Digitaalne kirjaoskus	Riskide tundmine
<i>Interpersonaalsed oskused</i>	Raamatupidamine ja aruandlus
Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	Infotehnoloogilised oskused
Keelteoskus	Andmed ja andmeanalüüs
Meeskonna- ja koostööoskus	Müügioskused ja kliendikesksus
Empaatiavõime	Töökogemus
Eestvedamis- ja juhtimisoskus	

Allikas: autori koostatud.

Varasemalt on kodeerimiseks kasutatud tarkvaraprogramme (Gilli et al., 2023; Sodhi & Son, 2010), autor viis kodeerimise läbi käsitsi. Selle eeliseks on erinevate fraaside täpsem tõlgendamine sõltuvalt kontekstist (Sodhi & Son, 2010), näiteks on ühes töökuulutuses viidatud analüüsivõimele kui „*.../ uurija ning samastad end tugevalt Sherlock Holmesiga*“ läbi fiktiivse detektiivi loogilise mõtlemise. Teises töökuulutuses on viidatud fraasiga „*.../ quick behind the keyboard /.../*“ digitaalsele kirjaoskusele. Küll aga on käsitsi kodeerimine väga ajamahukas, millest tulenevalt ei ole see suurte andmemahutude juures otstarbekas (Sodhi & Son, 2010). Enne lõplike analüüsikategooriate loomist viis autor läbi proovikodeerimise kodeerimisjuhendi töökindluse testimiseks kolmel korral selgitamaks välja, kas autor jõuab samade tulemusteni erinevatel ajahetkedel. Järgnevalt leidis autor töökuulutustes esinenud koodide ja analüüsikategooriate esinemissagedused, mida kasutas edasises analüüsis.

Sodhi ja Son (2010) eeskujul viis autor läbi andmete ühe- ja mitmemõõtmelise analüüsi. Ühemõõtmelises analüüsis leidis autor töökuulutustes esinenud kompetentside esinemissagedused töökuulutuste lõikes. Mitmemõõtmelises analüüsis eristas autor ootuseid töötajate kompetentsidele põhikutsealade ja haridustasemete lõikes risttabelite näol. Finantsvaldkonna kui terviku kompetentside ootuste analüüs võib anda liiga üldiseid tulemusi ja ei ava valdkonnapõhist spetsiifikat (Costantino & Rodzinka, 2022), mida soovib autor põhikutsealade eristamisel parandada. Lisaks viis autor läbi seoseanalüüsi andmetöötlusprogrammis STATA, et võrrelda kompetentside tähtsusjärjestust vastavalt esinemissagedusele põhikutsealade ja haridustasemete lõikes. Selle mõõtmiseks kasutas Spearmani

korrelatsioonikordajat, kuna see on sobiv arvuliste tunnuste vaheliste seoste analüüsimiseks ning korrelatsioonikordaja arvutatakse tunnuste astakute põhjal (Rootalu, 2014). Uurimaks kui sarnased ootused ühe või teise põhikutsealagrupi kompetentside tähtsusjärjestusele on, viis autor läbi sarnaselt Sodhi ja Son'ile (2010) korrelatsioonanalüüsi ja leidis Spearmani astakkorrelatsioonikordajad, kus põhikutsealad olid analüüsitavateks tunnusteks (4 tunnust) ning iga kompetents eraldi vaatluseks (18 vaatlust). Uurimaks sarnasusi ootustes kompetentside tähtsusjärjestusele haridustasemete lõikes, viis autor sarnaselt eelnevale läbi korrelatsioonanalüüsi ja leidis Spearmani korrelatsioonikordaja, kus uuritavateks tunnusteks olid „kõrgharidus“ ja „muu“ ning iga kompetents eraldi vaatluseks (17 vaatlust). Empiirilise uuringu analüüsitulemused on toodud järgnevas alapeatükis.

2.2.Ootused tööjõu kompetentsidele töökuulutustes finantsvaldkonnas

Käesoleva magistr töö empiirilise osa teises alapeatükis toob autor välja töökuulutuste kontentanalüüsi tulemused eelnevas peatükis toodud kompetentside kategooriate kaupa (vt tabel 7). Esmalt avab autor üldisemad ootused üldistele oskustele, isikuomadustele ja hoiakutele ning tehnilistele oskustele ja teadmistele. Alapeatüki edasises osas analüüsib autor ükshaaval töökuulutustes toodud üldiseid intra- ja interpersonaalseid oskuseid, isikuomadusi ja hoiakuid. tehnilisi oskuseid ja teadmiseid ning ootuseid töötajate haridustasemele kõikide töökuulutuste ning põhikutsealade lõikes. Põhikutsealadele ja haridustasemetele seatud ootuste sarnasust analüüsib autor läbi korrelatsioonanalüüsi.

Tabel 11

Uuringu raames käsitletav üldiste ja tehniliste kompetentside jaotus põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Intrapersonaalsed oskused, isikuomadused ja hoiakud	100%	97,22%	94,74%	90,91%	96,69%
Interpersonaalsed oskused	100%	94,44%	97,37%	100%	97,52%
Tehnilised oskused ja teadmised	86,11%	100%	97,37%	100%	95,85%

Allikas: autori koostatud

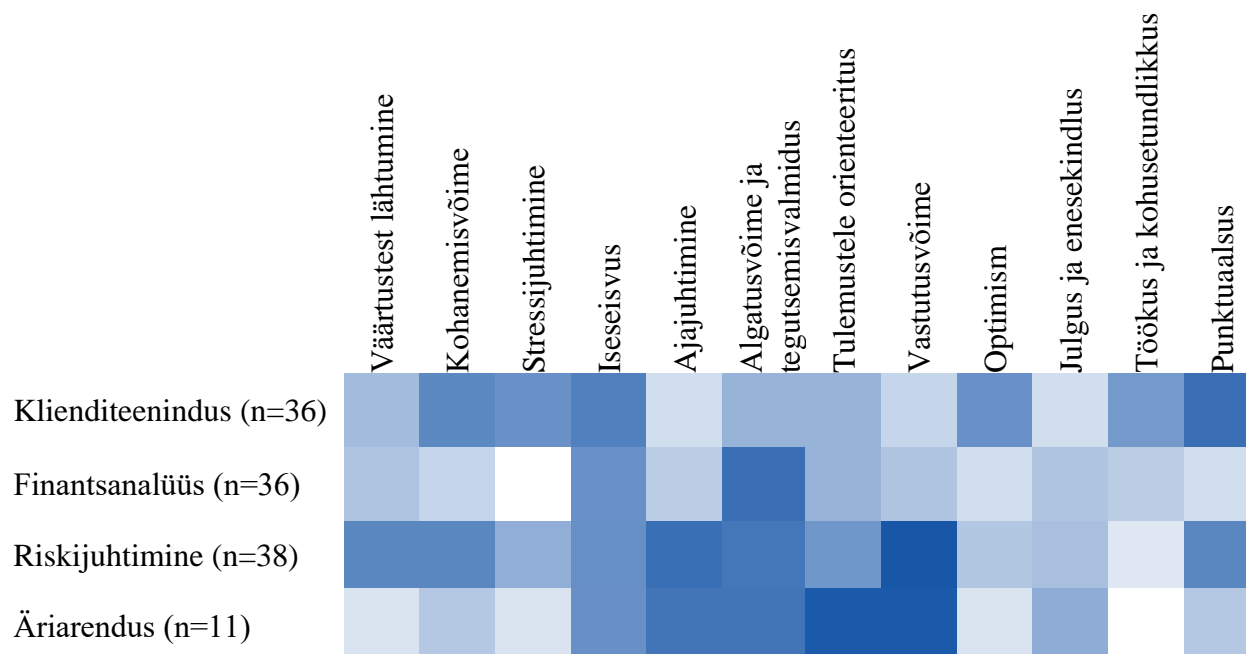
Valdavas enamuses on töökuulutustes esindatud üldised ja tehnilised kompetentsid koos (vt tabel 11), sest need on teineteist toetavad (Chowdhury, 2020; Lamri & Lubart, 2023;

Robles, 2012) ning üldised oskused on määravaks tehniliste oskuste sooritusel (Costantino & Rodzinka, 2022). Seega ei ole tehnilised oskused üksi piisavad töötajana täieliku potentsiaali saavutamiseks. Kõikide põhikutsealade puhul on välja toodud vähemalt üks üldine oskus, isikuomadus või hoiak. Üldiseid kompetentse peetakse kirjanduses muutuste mootoriks, mis tõstavad ettevõtte konkurentsivõimet, juba uute ideede ellu viimine eeldab interpersonaalseid oskuseid (Ahlawat et al., 2013). Eelkõige eristub põhikutsealadest klienditeenindus, kus on ootus tehnilistele oskustele madalam. Seega võib klienditeeninduse roll olla pakkuda eelkõige inimkontakti erinevate tehnoloogiliste lahenduste kõrval, et tõsta kliendilähedust (Aim, 2018; Taveter, 2023) ning nõustada kliente erinevate tehnoloogiliste lahenduste kasutamisel (Mets & Viia, 2020), mida selgitab kõrge interpersonaalsete oskuste ootus. Teistel gruppidel on töökuulutustes toodud vähemalt üks tehniline oskus ühe erandiga riskijuhtimise grupis, mida on töökuulutuses põhjendatud esmatasandi ametikohaga ning väljaõppega töökohas.

Vastavalt lisas 2.3 toodud tulemustele, on **digitaalset kirjaoskust** ehk üldisemat võimet digilahendustes orienteeruda töökuulutustes pigem vähemal määral välja toodud. See võib olla muutumas iseenesestmõistetavaks (Arefjevs et al., 2020) ja olla vaikumisi eelduseks. Finantsvaldkonnas domineerib enim intrapersonaalsetest oskustest **enesejuhtimine**. Seda selgitab sektori dünaamilisus ja kiireloomulisus, mis eeldab kohanemisevõimet (Abbasi et al., 2018; Mazurchenko et al., 2022; Mets & Viia, 2020), pingeline töökeskkond, mis eeldab stressi- ja emotsioonide juhtimise oskust ning tööülesannete mitmekesisus (Kantšukov et al., 2015), mis eeldab ajajuhtimise oskust, sealhulgas peab töötaja suutma hallata samaaegselt erinevaid ülesandeid, mis eeldab planeerimisvõimet (Chowdhury, 2020), prioriseerimisoskust (Mets & Viia, 2020) eristamiseks tööülesannete kiireloomulisust ja koordineerimisvõimet, et hallata paralleelselt mitut tööülesannet. Töötajatelt oodatakse kõrget iseseisvust ka kriitilistes situatsioonides ning võimet võtta vastutust nii vastu võetud otsuste kui isikliku töö tulemuste eest. Ootust punktuaalsusele võib põhjendada finantsvahendite käsitlemisega (Kantšukov et al., 2015), kus eksimisruumi ei ole. Iseseisvus (38,02%), vastutusvõime (32,23%) ja punktuaalsus (31,40%) on töökuulutustes ühed enim välja toodud enesejuhtimise komponendid algatusvõime ja tegutsemisvalmiduse (39,67%) järel (vt lisa 2.3.1).

Töötajatelt oodatakse seega kõige rohkem initsiatiivikut ja *can-do* suhtumist, vähene ambitsioonikus ja edasipüüdlikkus on olnud tööandjate hinnangul varasemalt probleemiks (Kantšukov et al., 2015). Samuti oodatakse tulemustele orienteeritust läbi eesmärgistatud suhtumise töösse, sealhulgas sihikindlust ja süsteemsust, mida toetab töökus ja töötahe. Lisaks on toodud välja ootust töötaja eetilisele ja ettevõtte väärtustest lähtumisele, mille autor koondas vastavalt Sihtasutus Kutsekoda (2024) oskuste registrile ühise kategooria

väärtustest lähtumine alla. See hõlmab usaldusväärsust, diskreetsust ja ausust, millel on oluline roll võttes arvesse tundlikku infot ning finantse, mida finantsasutustes hallatakse (BAU, 2024) ning mille puudumisel ei ole indiviid kompetentne finantsasutuses töötama (Kantšukov et al., 2015), lisaks on mainitud austust ja viisakust.



Joonis 4. Enesejuhtimise komponentide esinemine töökuulutustes põhikutsealade lõikes

Märkus: Sagedusjaotused on toodud töö lisas 2.3.1

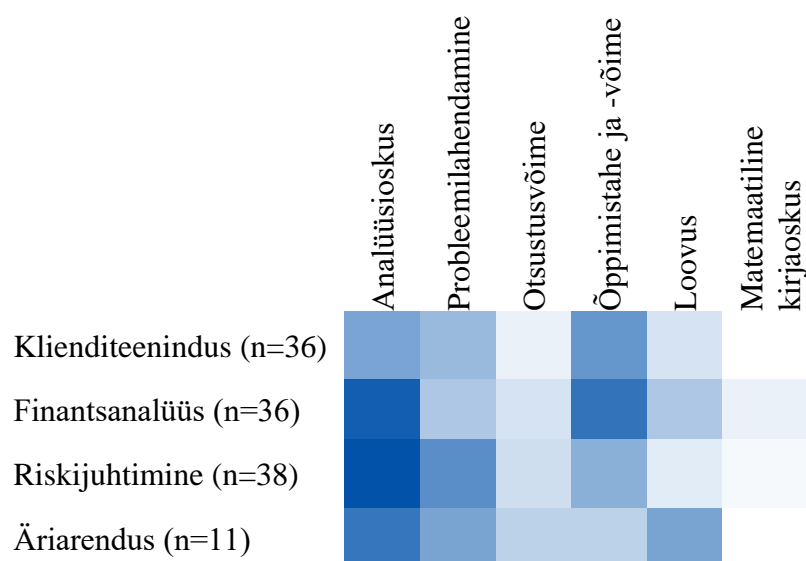
Allikas: autori koostatud

Enesejuhtimise komponendid põhikutsealade lõikes on ülal toodud joonisel 4. Joonisel ning järgnevatel joonistel viitab sinise värvuse intensiivsus oskuse kõrgemale esinemissagedusele töökuulutustes. Andmetest nähtub läbiva muustrina iseseisvuse olulisus sõltumata ametikohast. Klienditeeninduses on lisaks iseseisvusele enim toodud punktuaalsust, kohanemisvõimet, stressijuhtimist ja positiivsust. Finantsanalüüsi, riskijuhtimise ning äriarenduse puhul tuuakse suhteliselt võrdse esinemissagedusega (~45%) välja algatusvõimet ja tegutsemisvalmidust. Autori hinnangul võib see viidata sellele, et klienditeeninduses oodatakse töötajate iseseisvust etteantud tööjuhiste piires ning teistelt gruppidele iseseisvust sobiva lähenemisviisi või uute ideede genereerimisel arvestades, et ka nende kognitiivsete oskuste vastu on ootus kõrgem (vt lisa 2.3). Riskijuhtimise ekspertidelt oodatakse kõrget vastutusvõimet, mis võib olla seotud regulatiivse survega finantsettevõtetele (Schwarzkopf, 2022), lisaks ajajuhtimist arvestades töö mahukust. Väärtustest lähtumist on riskijuhtimise töökuulutustes võrreldes teistega oluliselt rohkem välja toodud, mis võib olla samuti

regulatiivse vastutusega kaasnevate moraalinormide täitmisega seotud. Kõrgem ootus tulemustele orienteeritusele äriarenduses võib viidata projektipõhisele töö olemusele ja selle tulemuslikule sooritamisele ning vastutusvõime tulemuste eest vastutamisega.

Ootus **kognitiivsete oskuste** olemasolule on lisaks enesejuhtimisele samuti kõrge (vt lisa 2.3), trend on suunata töötajad rutiinsetelt töödelt kõrgemat kognitiivset võimet eeldavaid tööülesandeid täitma, mis rohkem väärtust loovad (Villar & Khan, 2021). Vastavalt lisa 2.3.2 toodud tulemustele, on enim toodud töökuulutustes välja analüüsioskust, seejuures on 32-s kuulutus viidatud detailide märkamise võimele erineval kujul, nt *razor sharp attention to detail* ja *oskus märgata detaile kaotamata silmist* tervikut. Analüüsioskus on oluline eristamiseks olulist teavet suurte andmemahtude juures (Arefjevs et al., 2020) ning kriitiline mõtlemine ja detailide märkamine avardavad probleemilahendamise oskust (BAU, 2024). Sarnaselt kirjandusele (Aim, 2018; Mets & Viia, 2020), on tööandjatel ootus töötajate õppimisvõimele (40,50%) ning teadmuse jagamisvalmidusele. Probleemilahendamise oskust on samuti sageli (32,23%) töökuulutustes toodud, sealhulgas ennetavat lähenemist ehk proaktiivsust (19,83%). Loovust, mis on inimese eeliseks tehnoloogia ees, on töökuulutustes võrreldes kirjandusega (nt Costantino & Rodzinka, 2022; Mazurchenko, 2022) vähem välja toodud (15,70%), samas eeldab seda ka probleemilahendamine. Otsustusvõime puhul tuuakse töökuulutustes täiendavalt välja selle kiirust kriitilistes situatsioonides, mis on seotud eelmainitud iseseisvusega. Matemaatilist kirjaoskust on eraldi välja toodud üksikutel juhtudel ning kuulutus, mis on seotud andmete analüüsimisega.

Kognitiivseid oskuseid on rohkemal määral toodud finantsanalüüsi, riskijuhtimise ja äriarenduse põhikutsealagruppides, mis võib olla tingitud kognitiivsete oskuste tähtsuse kasvust ametipositsiooni tähtsuse kasvuga ja on esmatasandi ametikohtadel vähem olulised (Abbasi et al., 2018). Analüüsivõime on esmatähtis andmeanalüütikute töös tulemuste tõlgendamisel ja mustrite tuvastamisel (BAU, 2024), ka riskijuhtimise eksperdid tegelevad andmete töötlemisega. Loovust on kõige rohkem toodud äriarenduse puhul (36,36%), mis on ootuspärane, kuivõrd on toote arendusprotsess loovmõtlemist nõudev. Mustrid kognitiivsete oskuste esinemissagedustes põhikutsealade lõikes on toodud järgneval joonisel 5.



Joonis 5. Kognitiivsete oskuste esinemine töökuulutustes põhikutsealade lõikes

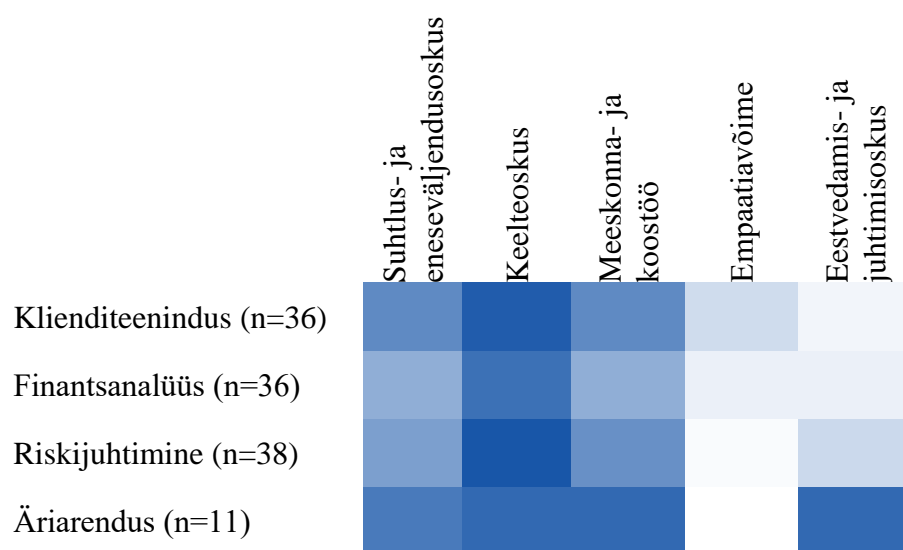
Märkus: Sagedusjaotused on toodud töö lisas 2.3.2

Allikas: autori koostatud

Interpersonaalsetest oskustest on enim toodud töökuulutustes välja keelteoskust (85,95%), meeskonna- ja koostööoskust (58,68%) ning suhtlus- ja eneseväljendusoskust (55,37%) (vt lisa 2.4). Kõrge ootus **keelteoskusele** kinnitab kirjanduses toodud (Costantino & Rodzinka, 2022), mida soosib piiriülese äritegevuse ja töö kasv (Mets & Viia, 2020). Sarnaselt kirjanduses toodule (Cicekli, 2016), viitavad uuringu tulemused inglise keele esmavajalikkusele (76,03%) – üle poole töökuulutustest (53,72%) oli esitatud inglise keeles. Kategooriale ei ole viidatud kui võõrkeelteoskus, sest olulises osas on välja toodud eesti keele nõue, mis ei ole omane ainult klienditeenindusele (48,65%), aga ka finantsanalüüsi ja riskijuhtimise grupile, mis võib viidata välismaisele tööjõule seatud ootusele suhelda kohalikus keeles. Vene keele oskus on eelkõige omane klienditeenindusele (80,95%) ning vähemal määral riskijuhtimisele riskiklientide või rahvusvaheliste sanktsioonidega seotud ametikohtadel. Muu keelena on valdavas enamuses toodud välja põhjamaade keeled ning ühel juhul saksa ja heebrea keel, mida on põhjendatud piiriülese üksuse, kindla kliendisegmendi teenindamise või turu monitoorimisega (vt lisa 2.4.3).

Ootust **meeskonna- ja koostööoskusele** on seatud kõikidele põhikutsealadele (vt joonis 6), eraldi on toodud meeskonnatööd rahvusvahelises keskkonnas ning suhtlust ja koostööd erinevate sidusrühmadega, viimast kõige sagedamini äriarenduse valdkonna töötajate töökuulutustes, kes teevad koostööd erineva valdkonna üksustega (vt lisa 2.4.2). Erinev taust eeldab head eneseväljendusoskust, mida on töökuulutustes eraldi vähemal

määral välja toodud, kuid võib olla vaikumisi eeldatud suhtlusoskuse all. Vastavalt lisale 2.4, on **suhtlus- ja eneseväljendusoskust** toodud rohkem kui pooltes kuulutustes, enim äriarenduse (72,73%) ja klienditeeninduse (63,89%) puhul. Kui äriarendus eeldab tihedat koostööd ja seega suhtlusoskust erinevate sidusrühmadega, siis klienditeenindus kliendisuhtlust ja empaatiavõimet, sealhulgas kuulamisoskust ja abivalmidust. Suhete loomise ja hoidmise oskust on ka kirjanduses toodud (Chowdhury, 2020; Costantino & Rodzinka, 2022), antud magistr töö tulemuste kontekstis on see omane enim riskijuhtimise grupile. **Eestvedamine** on seotud käesolevas uurimuses vastavalt töökuulutustes esinenud koodidele enamasti meeskonnaliikmete võimustamise ja motiveerimisega ühiste eesmärkide täitmise nimel. **Juhtimisoskust** on üldises plaanis toodud vähe (vt lisa 2.4.4), aga äriarenduse puhul eraldi sagedasti. Projekti- ja protsessijuhtimist on toodud ka finantsanalüüsi ja riskijuhtimise puhul. See on finantsvaldkonnas oodatud oskus, kuna töö toimub projektipõhiselt (Kantšukov et al., 2015). Eeltoodud kolme grupi puhul on üksikutel juhtudel viidatud ka muutuste juhtimisele. Juhtimisoskuseid ei ole klienditeeninduses välja toodud.

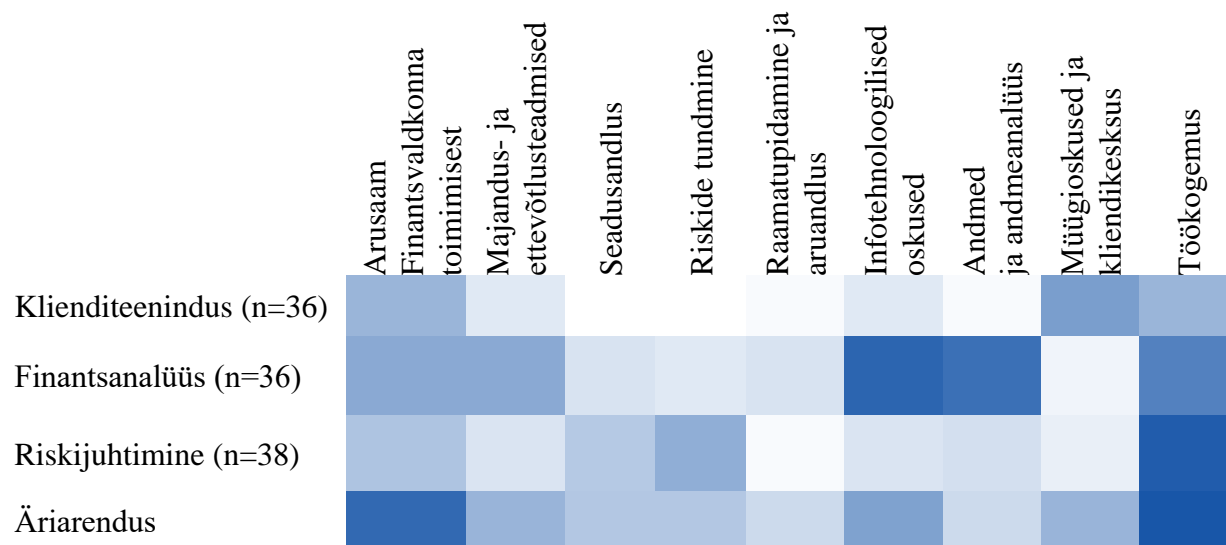


Joonis 6. . Interpersonaalsete oskuste esinemissagedus töökuulutustes põhikutsealade lõikes

Märkus: Sagedusjaotused on toodud töö lisades 2.4-2.4.4

Allikas: autori koostatud

Kui üldiste kompetentside puhul oli märgata sarnaseid mustreid põhikutsealagruppide lõikes, siis joonis 7 osutab erinevusele ootustes põhikutsealade tehnilistele oskustele, mis on ootuspärane, kuivõrd on tegemist ametispetsiifiliste oskustega ning põhikutsealagruppide tööülesanded on olemuselt erinevad.



Joonis 7. Tehniliste oskuste ja teadmiste esinemine töökuulutustes põhikutsealade lõikes

Märkus: Sagedusjaotused on toodud töö lisades 2.5-2.5.7

Allikas: autori koostatud

Kõikide töökuulutuste peale on kokku enim toodud varasem töökogemuse (61,16%) nõue (vt lisa 2.5). Arusaam finantsvaldkonna toimimisest on sageduselt järgmine (38,84%) töökuulutustes toodud ootus, mis on ka kirjanduse kohaselt esmane kõikidele valdkonna ametikohtadele (Kantšukov et al., 2015). Ootus infotehnoloogilistele (33,88%) ja andmetega seonduvatele (28,10%) oskustele vastab samuti tehnoloogilistest muutustest tulenevale kompetentside vajadusele (nt Villar & Khan, 2021). Kõrgem ootus **mõista finantsvaldkonna toimimist** on äriarendusel (72,73%), aga võrreldes teiste tehniliste oskustega olulisel määral ka teiste gruppide puhul (vt joonis 7). See hõlmab ametispetsiifilisemate alamvaldkondade tundmist (vt tabel 12).

Tabel 12

Alamkategoria ametispetsiifilise valdkonna tundmine täpsustus

Põhikutsealade grupid	Töökuulutustes esinenud märksõnad
Klienditeenindus	Varakahjud, finantseerimine
Finantsanalüüs	Äriarendus, maksevahendusteenused, <i>treasury</i>
Riskijuhtimine	Rahvusvaheline rahandus, maksesüsteemid, rahapesu tõkestamine, valdkonna terminoloogia
Äriarendus	Kestlikkus, liisinguvaldkond, korporatiivpangandus, internetipangandus, maksesüsteemid

Allikas: autori koostatud

Eeltoodud valdkondade tundmine on seega seotud pigem põhikutsealadele omaste tegevustega ning võib olla erinev ka ühe põhikutsealagrupi alla kuuluvate ametite lõikes, nt äriarenduses korporatiivpanganduse projektijuht peab tundma korporatiivpangandust. Autor on eristanud investeerimisvaldkonna tundmist (vt lisa 2.5.1), kuna see oli mitme töökuulutuse puhul välja toodud ning võiks seega rohkem viidata finantsvaldkonna tööandjate ootustele. Kuigi kirjanduses on eraldi toodud ootust tunda finantstooteid (nt Nātriņš et al., 2021), siis käesoleva analüüsi tulemustes pigem vähe kõikide töökuulutuste lõikes, aga äriarenduse puhul siiski (27,27%) ning seda autori hinnangul seetõttu, et olla kursis kehtivate trendidega, et luua kõrgemat väärtust panustades uute toodete loomisesse või vanemate täiustamisse.

Majandus- ja ettevõtlusteadmiseid on erineva sagedusega mainitud kõikide põhikutsealade lõikes, enim finantsanalüüsi (41,67%) ja äriarenduse (36,36%) grupi töökuulutustes.

Finantsanalüüsi puhul on rõhk majandusteadmistel, mis vastavalt kirjandusele võimaldavad tervikpildi nägemist (Mets & Viia, 2020), äriarenduse puhul ettevõtlusel ja äriprotsessidel, mis kirjanduses tootejuhtidelt eeldatud on (Nātriņš et al., 2021) tõhustamiseks töö kulgu.

Ootust tunda **seadusandlust** on märgitud finantsanalüüsi (13,89%), riskijuhtimise (26,32%) ning äriarenduse (27,27%) grupi puhul. Vastavalt töökuulutustes toodule on finantsanalüüsi puhul tegemist finantsaruandlusstandarditega, riskijuhtimise puhul rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise, andmekaitse ning muu valdkonna asutusi puudutava õigusraamistikuga. Äriarenduse puhul on toodud ametispetsiifilise valdkonna õigusraamistik. Kui seadusandluse tundmine on oluline muuhulgas **riskide** ennetamiseks ja maandamiseks, siis on oluline neid ka **tunda**, sh määratleda, hinnata ja juhtida - 18,18% töökuulutustes on esinenud mõni märksõna, mis sellele viitab. Riskijuhtimise grupi puhul on nii seadusandluse (26,32%) kui riskide (39,47%) tundmine võrreldes teiste tehniliste oskustega sagedasti mainitud, ka varasemates uurimustes on viidatud kompetentsete töötajate vajaduse kasvule seoses kasvava regulatiivse survega (Schwarzkopf, 2022). Finantsanalüüs on seotud riskimudelite valideerimise ja loomisega, äriarendus projektiga seotud riskide hindamisega. Klienditeeninduse puhul ei ole välja toodud ootust tunda seadusandlust ega riske, mis viitab autori hinnangul sarnaselt alapeatüki eelnevas osas toodud asjaolule, et klienditeeninduse grupp tegutseb standardiseeritud tööjuhiste piires. **Raamatupidamine ja aruandlus** hõlmab osana regulatiivse aruandluse oskust järelvalveasutustele, mille põhjal viimane ettevõttega seonduvaid riske omakorda hinnata saab. Lisaks hõlmab see teadmisi raamatupidamisest ja finantsaruandlusest, mis on omane finantsandmete analüüsimisega seotud ametikohtadele (BAU, 2024), millele viitavad ka käesoleva analüüsi tulemused. Ühel juhul on vastavat oskust ka klienditeeninduse puhul toodud, kus oli tegemist investeerimisnõustajaga.

Infotehnoloogilisi oskuseid on töökuulutustes summaarselt vähe toodud, mis võib viidata kirjanduses toodud väitele, et vastavaid kompetentse ostetakse pigem sisse olenevalt ettevõtte põhipädevusest (Arefjevs et al., 2020) või lasub vastav ootus IT töötajatele, keda ei ole käesolevas uurimuses käsitletud, kuivõrd täidavad nad ettevõttes tugifunktsiooni. Seetõttu võib ka finantsvaldkonna olulise mõjutaja tehisintellekti ja masinõppega seotud kompetentse olla vähe mainitud (2,48%). Enim on toodud ootust tunda programmeerimiskeeli (19,83%), andmetöötlus- (18,18%) ja tabelarvutusprogramme (16,53%), mida kasutada andmeanalüüsis. Lisas 2.5.4 on ka näha, et enim eristub finantsanalüüsi grupp, millele on vastavalt analüüsi tulemustele kõrgem ootus infotehnoloogilistele oskustele. Programmeerimiskeeled teevad mugavaks suurte andmemahtude juures relevantse info eristamise andmebaasidest, andmete puhastamise ja töötlemise nende edasiseks analüüsiks ja tulemuste visualiseerimiseks (Coursera Staff, 2024), enim on mainitud SQL, Python ja R. Andmetöötlusprogrammid hõlmavad erinevaid statistilisi ja matemaatilisi, visualiseerimis- ja pilveandmetöötlusprogramme ning andmebaaside tarkvara, nagu näiteks Mathlab ja PowerBI, äriarenduses on toodud ka projektijuhtimise tarkvara (Jira, SAP).

Andmeanalüüsioskustest nähtub sarnane muster infotehnoloogiliste oskustega (vt lisa 2.5.5), kuna andmeanalüüsioskus eeldab vaikumisi vastavate infotehnoloogiliste tööriistade kasutamise oskust. Andmeanalüüsi ja -tõlgendamise alamkategoriana all on toodud ootus finantsanalüüsi ja statistilise modelleerimise osas ning võime tulemusi tõlgendada. See eeldab omakorda analüüsioskust, et eristada olulist, märgata detaile ja seeläbi suurt pilti. Nagu on viidatud infotehnoloogiliste oskuste juures andmepäringukeelte (SQL) oskusele, et eristada suurte andmemahtude juures relevantset ning teiste programmeerimiskeelte oskust, millega andmete kvaliteeti tõsta, on ka andmeanalüüsi alamkategoriana eraldi välja toodud andmehalduse ja andmebaasidega seonduvad oskused. Eraldi visualiseerimisoskust on toodud vaid ühel juhul, kuid visualiseerimisprogrammid infotehnoloogiliste oskuste all viitavad ka vaikumisi oskusele tulemusi visualiseerida. Andmekäsitlust võib autori hinnangul olla tehisintellektiga sarnastel põhjustel vähemal määral välja toodud.

Finantsettevõtted on oma otsuses järjest andmekesksemad. Suurandmed pakuvad infot valdkonna trendide ja kliendikogemuse kohta, mille põhjal müüa kliendikesksemaid teenuseid ja kasutuskogemust. (Villar & Khan, 2021) Kliendikesksusele orienteeritus eeldab kliendikäitumise tundmist erinevates ettevõtte üksustes (Nātriņš et al., 2021). **Müügioskust ja kliendikesksust** on toodud enim klienditeeninduses (47,22%) kliendivajadustele sobiva lahenduse leidmiseks, et tõsta kliendirahulolu. Äriarenduses on rõhutatud kliendikesksusele (vt

lisa 2.5.6) eeldatavasti kuna tegeletakse sobilike toodete väljatöötamisega. Finantsanalüüsi ja riskijuhtimise grupi puhul on üksikudel kordadel kliendikeskset lähenemist mainitud.

Autor liigitas töökogemuse samuti tehniliste oskuste alla, kuna enamasti on tegemist spetsiifilisema töökogemuse või erialaga, mis kõikidele töökohtadele ülekantav ei ole. Eelneva **töökogemuse** nõue on toodud üle poolte töökuulutustest, aga kõige vähem klienditeeninduses. Klienditeeninduse kutsealad sobivad valdkonna tööturule sisenemiseks, mis otsest töökogemust ja kõrgharidust ei nõua ning vajalikud oskused omandatakse tööandjapoolse õppe käigus (Mets & Viia, 2020). Tabelis 13 toodud töökuulutustest tulenenud märksõnadest nähtub, et nõutav töökogemus on seotud põhikutseala tööspetsiifikaga.

Tabel 13

Ootused finantsvaldkonna töötajate töökogemusele töökuulutustes põhikutsealade gruppide lõikes

Põhikutsealade grupid	Töökuulutustes esinenud märksõnad
Klienditeenindus	Finantsvaldkond, klienditeenindus, müügikogemus, kindlustus
Finantsanalüüs	Andmeanalüüs, aktuaar, suured andmemahud, riskianalüüs, IT, raamatupidamine, sarnane valdkond
Riskijuhtimine	Tunne oma klienti, finantskuritegevuse ennetamine, rahapesu tõkestamine, pangandus, finantsvaldkond, õigusvaldkond, andmeanalüüs, -aruandlus, vastavuskontroll, riskijuhtimine, -analüüs
Äriarendus	Tootearendus, tootevaldkonna kogemus, tooteomanik, projektijuhtimine, finantsvaldkond

Allikas: autori koostatud

Haridustaseme puhul on autor eristanud kaht gruppi – „kõrgharidus“ ning „muu“. Autor ei eristanud kõrghariduse erinevaid tasemeid põhjusel, et eraldi oli bakalaureusetaset eristatud vaid 9 korral ning magistritaset kahel korral, muul juhul oli välja toodud üksnes kõrgharidus või üks kahest võimalikust. **Kõrgharidus** hõlmab lisaks valdkonnaspetsiifilist kutsetunnistust või sertifikaati (kokku 4 töökuulutuses), mis tõendab ekspertteadmisi vastavas valdkonnas. Vastavalt lisale 2.1 on kõrghariduse ootus finantsvaldkonnas pigem kõrge (52,07%) ning lisale 2.6 on kõige vähemal määral (16,67%) toodud klienditeeninduses. Riskijuhtimise (55,26%), finantsanalüüsi (77,78%) ja äriarenduse (72,73%) puhul on kõrgharidus pigem nõutud.

Tabel 14

Ootused finantsvaldkonna töötajate kõrgharidusele töökuulutustes põhikutsealade gruppide lõikes

Põhikutsealade grupid	Töökuulutustes esinenud märksõnad
Klienditeenindus	Majandus, finants, ärijuhtimine, ärimus
Finantsanalüüs	Finants, finantsarvestus, majandus, statistika, ökonomeetria, IT, ärimus, riskijuhtimine
Riskijuhtimine	Õigusteadus, finants, majandusteadus
Äriarendus	Sotsiaalteadused, ärijuhtimine, rahandus, matemaatika, statistika, andmeteadus, kindlustusmatemaatika, majandus

Allikas: autori koostatud

Haridustaust on sarnane kõikide gruppide puhul (vt tabel 14) – eelkõige majandus-, finants- või ärimusala, mis on ka kirjanduses toodud (Mets & Viia, 2020). Finantsanalüüsi puhul eristub andmeanalüüsi ja infotehnoloogiaga seonduv haridustaust, riskijuhtimise puhul õigusvaldkonna kõrgharidus, äriarenduses matemaatiline haridustaust.

Vastavalt lisas 2.1. toodud tulemustele on sagedasemini (esinevad rohkem kui pooltes töökuulutustes) mainitud ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele kahanevas tähtsuse järjekorras enesejuhtimine, keelteoskus, kognitiivsed oskused, töökogemus, meeskonna- ja koostööoskus, suhtlus- ja eneseväljendusoskus ning kõrgharidus. Seega oodatakse töötajatelt kombinatsiooni üldistest ja tehnilistest kompetentsidest, kuivõrd varasem töökogemus viitab enamasti sarnase valdkonna kogemusele (vt tabel 13) ehk töötajal peaks olema vähemalt mingi tasandi kokkupuude töökoha tehniliste ehk ametispetsiifiliste oskustega, samas on suurem kaal üldistel kompetentsidel. Kõrgharidust eelistatakse enamasti majandus-, ärimus- või finantsalast ning seda tõenäoliselt põhjusel, et see avardab silmaringi ning annab taustteadmised majandus- ja finantsvaldkonna toimimisest. Järgnevad ootused on arusaam finantsvaldkonna toimimisest, infotehnoloogilised oskused, andmed ja andmeanalüüs, majandus- ja ettevõtlusteadmised, müügiioskused ja kliendikesksus, digitaalne kirjaoskus, riskide tundmine, eestvedamis- ja juhtimisoskus, seadusandlus, empaatiavõime ning raamatupidamine ja aruandlus. Nende vähemal määral välja toomine ei tähenda nende vähemat olulisust, aga võivad olla vaikumisi eeldatud seoses töökogemuse või kõrgharidusega või võivad olla omased pigem kindlale põhikutsealale.

Korrelatsioonanalüüsi tulemused põhikutsealagruppide kompetentside tähtsusjärjestuse sarnasuse osas on toodud järgnevas tabelis 15.

Tabel 15

Korrelatsioonanalüüsi tulemused põhikutsealagruppide kompetentside tähtsusjärjestuse sarnasuse osas

Põhikutsealad vs põhikutsealad	Klienditeenindus	Finantsanalüüs	Riskijuhtimine	Äriarendus
Klienditeenindus	1,0000			
Finantsanalüüs	0,4990*	1,0000		
Riskijuhtimine	0,5702*	0,6973*	1,0000	
Äriarendus	0,6585*	0,5964*	0,8335*	1,0000

Märkused: * - statistiliselt oluline olulisuse nivool 0,05

Allikas: autori koostatud

Tabelist 15 nähtub, et ootused erinevate põhikutsealade kompetentsidele on sarnased, kuna tegemist on positiivse keskmise ($0,3 < |r| < 0,7$) või tugeva ($|r| \geq 0,7$) seosega (Kaart, 2004). Äriarendus on riskijuhtimisega väga sarnane, klienditeenindus teiste gruppidega pigem vähem sarnane. Erinevusi ja sarnasusi põhikutsealade vahel analüüsib autor vastavalt lisas 2.2 toodud tabelile.

Kolm sagedasemini toodud ootust finantsvaldkonna töötajatele ühtivad kõikide põhikutsealade lõikes, milleks on enesejuhtimine, kognitiivsed oskused ja keelteoskus. Arusaam finantsvaldkonna toimimisest, majandus- ja ettevõtlusteadmised ning raamatupidamine ja aruandlus esinevad samuti töökuulutustes sarnases mahus, aga eelnevatega võrreldes mõnevõrra vähemal määral. Viimast on mainitud sagedasemini finantsanalüüsi puhul. Lisaks eelnevale esineb teatavaid sarnasusi klienditeeninduse ja finantsanalüüsi vahel, kus tähtsustatakse sarnaselt varasemat töökogemust või peetakse vähemoluliseks eestvedamis- ja juhtimisoskust, aga muude oskuste osas on rõhuasetus pigem siiski erinev. Klienditeeninduse, riskijuhtimise ja äriarenduse puhul lasub võrreldes finantsanalüüsiga kõrgem ootus meeskonna- ja koostööoskusele ning madalam ootus infotehnoloogilistele oskustele. Lisaks eeltoodule sarnanevad klienditeenindus ja äriarendus madalama ootusega andmete ja andmeanalüüsiga seonduvatele oskustele. Finantsanalüüsi, riskijuhtimise ja äriarenduse grupis sarnaneb ootus suhtlus- ja eneseväljendusoskuse, müügioskuse ja kliendikesksuse ning empaatiavõime tähtsuse osas, mis on madalam kui klienditeeninduse puhul välja on toodud. Seda põhjusel, et klienditeeninduse tööks on kliendinõustamine ja müük, mis nõuab empaatiavõimet, et mõista klientide vajadusi. Võrreldes teiste põhikutsealadega eristub finantsanalüüs, millele lasuvad kõrgemad ootused

kõrgharidusele, infotehnoloogilistele ning andmete ja andmeanalüüsiga seotud oskustele. Riskijuhtimine eristub mõnevõrra kõrgema ootusega riskide ja seadusandluse tundmise osas, mis on küll vähemal määral, kuid sarnase tähtsusjärjestusega toodud finantsanalüüsi ja äriarenduse grupis ning äriarendus eristub eestvedamis- ja juhtimisoskuse kõrgema ootusega.

Vastavalt korrelatsioonanalüüsi tulemustele kompetentside tähtsusjärjestuse osas erinevate haridustasemete puhul, olid tööandjate ootused kompetentsidele sarnased nii juhul, kui oli toodud kõrgharidusenõue kui ka siis, kui nõuet ei olnud, kuna tegemist on tugeva positiivse seosega ($r = 0,7502$, $p < 0,05$). Vastavalt lisale 2.7, on kõrghariduse nõudeta kutsealadele kõrgem ootus digitaalsele kirjaoskusele, empaatiavõimele ning müügioskusele ja kliendikesksusele, mis on omased klienditeenindusele, mille puhul on kõrghariduse ootus madalam. Kõrghariduse nõudega ametikohtadele on need oskused pigem vähemtähtsad. Vastupidiselt on kõrghariduse puhul kõrgem ootus infotehnoloogilistele ning andmete ja andmeanalüüsiga seonduvatele oskustele ja seadusandluse tundmisele, mis on omased pigem teistele põhikutsealadele.

Magistritöö empiirilise osa tulemuste kokkuvõtmiseks ja tulemuste võrdlemiseks töö teoreetilises osas toodud kirjandusega, toob autor empiirilise ja teoreetilise osa peamised tulemused ootustest finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele järgnevas tabelis 16 vastavalt töö teoreetilisest osast tulenenud kompetentside käsitlusele, kus kompetentsid jagunevad laiemalt üldisteks ja tehnilisteks kompetentsideks.

Tabel 16

Ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele

		Teoreetiline ülevaade	Empiirilise osa tulem
Üldised kompetentsid	Üldised oskused, isikuomadused ja hoiakud	<p>*Kognitiivsete võimete vajaduse kasv (Villar & Khan, 2021)</p> <p>**<i>Enim loovmõtlemine (Makridakis, 2017), analüüsiivõime, probleemilahendamine (Abbasi et al., 2018), otsustusvõime (Chowdhury, 2020)</i></p> <p>**<i>Vähem esmatasandi töötajatelt (Abbasi et al., 2018)</i></p> <p>*Dünaamilisest keskkonnast tulenev õppimisvalmidus (Aim, 2018), enesejuhtimine (Mets & Viia, 2020), emotsionaalne intelligentsus (Costantino & Rodzinka, 2022).</p> <p>*Digitaalne kirjaoskus vaikimisi eeldus (Arefjevs et al., 2020)</p>	<p>*Enim oodatud oskused: kognitiivsed ja enesejuhtimise oskused</p> <p>*Kõige olulisem kognitiivsetest oskustest: analüüsioskus (sh detailide märkamise võime), õppimistahe ja -võime, probleemilahendamise oskus</p> <p>*Ootus kognitiivsetele oskustele kõrgem finantsanalüüsi, riskijuhtimise ja äriarenduse puhul</p> <p>*Kõige olulisem enesejuhtimise komponentidest: algatusvõime ja tegutsemisvalmidus (kõrgem finantsanalüüsi, riskijuhtimise ja äriarenduse puhul), iseseisvus (universaalne)</p> <p>*Vähesel määral toodud: digitaalne kirjaoskus</p>
		<p>*Sotsiaalse intelligentsuse ootuse kasv (OECD, 2018)</p> <p>*Võõrkeeleoskuse vajaduse kasv (Mets & Viia, 2020)</p> <p>*Koostööoskused ideede teostamiseks (Ahlawat et al., 2013), vastastikuseks motiveerimiseks (Abbasi et al., 2018).</p> <p>*Projekti- ja protsessijuhtimise oskuse ootuse kasv (BAU, 2024).</p>	<p>*Enim oodatud oskus: keelteoskus</p> <p>**<i>sh enim inglise keel</i></p> <p>*Olulisel kohal: meeskonna- ja koostööoskus, suhtlus- ja eneseväljendusoskus</p> <p>**<i>sh meeskonnatöö rahvusvahelises keskkonnas</i></p> <p>**<i>sh suhtlus ja koostöö erinevate sidusrühmadega</i></p> <p>*Eestvedamis- ja juhtimisoskus omasem äriarendusele</p>
Tehnilised kompetentsid	Tehnilised oskused ja teadmised	<p>*Valdkonna tundmine universaalne (Kantšukov et al., 2015)</p> <p>*Finantstoodete tundmine (Nātriņš et al., 2021)</p> <p>*Majandusteadmised avardavad silmaringi, finantsaruandluse tundmine finantsotsuste langetajate (Mets & Viia, 2020), finantsandmete analüüsimisel (BAU, 2024)</p> <p>*Seadusandluse, riskide tundmise kasv (Mets & Viia, 2020).</p> <p>*Andme- ja tehnoloogiaalase kompetentsi vajaduse kasv (Balasubramanian et al., 2021)</p> <p>* Kliendikesksusele orienteeritus (Nātriņš et al., 2021)</p> <p>*Finantsvaldkonna töökogemus (Kantšukov et al., 2015)</p>	<p>*Võrreldes üldiste kompetentsidega toodud vähemal määral</p> <p>**<i>sh sagedusjaotustes suuremad erinevused põhikutsealagruppide lõikes</i></p> <p>*Enim toodud töökogemus (seotud põhikutsealaspetsiifikaga), arusaam finantsvaldkonna toimimisest</p> <p>*Põhikutsealagruppide erisused:</p> <p>**<i>Klienditeenindus: müügioskus ja kliendikeskus</i></p> <p>**<i>Finantsanalüüs: infotehnoloogilised oskused, andmed ja andmeanalüüs</i></p> <p>**<i>Riskijuhtimine: riskide, seadusandluse tundmine</i></p> <p>**<i>Äriarendus: vt üldised kompetentsid</i></p>
Haridustase		<p>*Ootus kõrgharidusele (Kantšukov et al., 2015)</p> <p>*Vähem esmatasandi ametikohtadele (Mets & Viia, 2020)</p>	<p>*Kõrghariduse nõue sage (enim majandus-, finants-, äriandusala)</p> <p>*Ootus kõrgharidusele madalam klienditeeninduses</p>

Allikas: autori koostatud

Olulisemaid tööd ja ootuseid kompetentsidele muutev trend on tehnoloogia areng, millega automatiseeritakse rutiinsed tööd (Villar & Khan, 2021) või tööloigud, mille puhul on tehnoloogia inimesest efektiivsem (Deloitte, 2017). Seetõttu kasvab kognitiivsete oskuste vajadus, kuna viimasteks tehnoloogia veel inimese tasemel võimeline ei ole (OECD, 2018). Empiirilise uuringu tulemused ilmestavad kognitiivsete oskuste olulisust kutsealast või haridustasemest sõltumata. Kognitiivsete oskuste vajadus on esmatasandi ametikohtadel madalam (Abbasi et al., 2018), sarnaselt on antud uuringus klienditeeninduse puhul. Tehnoloogilistest muutustest tulenevat olulisemat oskust loovmõtlemist (Makridakis, 2017) on toodud pigem vähesel määral, samas probleemilahendamise oskust rohkem, mis samuti loovmõtlemist nõuab. Enesejuhtimise vajadust tuuakse sarnaselt kognitiivsete oskustega välja olulisel määral, enim tegutsemisvalmidust ja algatusvõimet ehk töötajatelt oodatakse initsiatiivikut ja pealehakkamist.

Interpersonaalsetest oskustest oodatakse vastavalt käesoleva uuringu tulemustele enim keelteoskust ja inglise keele oskust, mida on ka kirjanduses samuti esmavajalikuna toodud seoses äritegevuse geograafiliste piiride hägustumisega (Mets & Viia, 2020). Uuringu tulemuste põhjal on suurem kaal üldistel kompetentsidel, sh suhtlus- ja eneseväljendusoskustel ning meeskonna- ja koostööoskustel, mida ka kirjanduses olulisemaks peetakse (Arefjevs et al., 2020). Seega, kui tehnoloogia on võimeline järjest enam tööülesandeid teostama, kasvab vajadus üldiste kompetentside järele, mida masin veel ei suuda. Eestvedamis- ja juhtimisoskus, sh projekti- ja protsessijuhtimine, on eelkõige omane äriarenduse grupile, mis ka kirjanduses eelkõige nendelt on oodatud (Mets & Viia, 2020).

Tehniliste kompetentside osas erinevad uuringus käsitletud põhikutsealagrupid rohkem, kuna need on kutsepetsiifilised ja tööülesanded on erinevad. Kui kirjanduses tuuakse olulisena tehnoloogiaalast kompetentsi (Balasubramanian et al., 2021), siis uuringus on see omane eelkõige finantsanalüüsi grupile erinevate andmetötlusvahendite näol. See võib tuleneda sellest, et kompetentsi ostetakse pigem sisse (Arefjevs et al., 2020) või on see täna pigem omane veel IT töötajatele, keda uurimusse ei kaasatud. Andmepõhine otsustamine tõstab analüütilise pädevuse vajadust (Villar & Khan, 2021), mis kajastuvad finantsanalüüsi grupi tulemustes. Regulaatiivse surve kasvust tulenev ootus orienteeruda valdkonna õigusruumis ja riskide tundmine lasub analüüsi tulemuste põhjal eelkõige riskijuhtimise grupil. Arusaamist finantsvaldkonna toimimisest on toodud vähemal määral, aga sarnases mahus erinevate põhikutsealade lõikes, mis ilmestab selle universaalsust (Kantšukov et al., 2015), samuti majandus- ja ettevõtlusteadmised, mis töötajate silmaringi avardavad (Mets & Viia, 2020).

Kokkuvõte

Finantsvaldkond on atraktiivne tööandja, kuhu on ülikooli lõpetanutel järjest keerulisem tööle kandideerida, sest valdkonna tööjõuvajadus on madalam kui iga-aastaselt tööturule suunduvate valdkonnaga seotud õppekavadel õppinud ülikooli lõpetanute arv. Finantsvaldkonna kompetentside vajadus on muutuv seda kujundavate trendide tõttu ning finantsteadmised ei ole üksinda enam piisavad valdkonna tööturul konkureerimiseks. Kasvav konkurents tööturul ning muutuv tööjõuvajadus tõstab vajadust töötajana mõista, millised on ootused finantsvaldkonna tööjõu kompetentsidele, et olla tööturul konkurentsivõimeline. Selle uurimiseks andis autor töö teoreetilises osas ülevaate finantsvaldkonda ja seda kujundavatest trendidest ning ootustest töötajate kompetentsidele seoses nende trendidega. Töö empiirilises osas kogus autor kokku finantsvaldkonna põhikutsealadele ehk valdkonnaspetsiifilisi kompetentse eeldavatele kutsealadele vastavad töökuulutused ja viis läbi kontentanalüüsi. Finantsvaldkonna põhikutsealadele alla kuuluvad klienditeeninduse, finantsanalüüsi, riskijuhtimise ja äriarenduse põhikutsealagrupid.

Töö teoreetilises osas selgus, et finantsvaldkonda mõjutavad peamiselt tehnoloogilised, regulatiivsed ja sotsiaal-demograafilised muutused. Kõige olulisemat mõju avaldab valdkonnale tehnoloogia, mis on täielikult või osaliselt tööülesandeid üle võtmas, aga samal ajal loob töökohti ka juurde. Automatiseerimine tõstab ootust kognitiivsete oskuste ning sotsiaalse ja emotsionaalse intelligentsuse osas, mis on täna veel inimese eeliseks tehnoloogia ees. Teisalt tõstab tehnoloogiaga koos töötamine infotehnoloogiliste oskuste vajadust. Valdkonna fookus on kliendikesksematel toodetel, mille aluseks on IKT poolt genereeritud suurandmed, mis omakorda tõstab analüütilise kompetentsi vajadust. Regulatiivsed muutused tõstavad ootust õigusruumis orienteerumisele ning regulatsioonide mahu kasvust tulenev kasvav halduskoormus vajadust riskijuhtimise ekspertide järele. Sotsiaal-demograafilised muutused tõstavad ootust oskusele töötada mitmekultuurilises keskkonnas, sealhulgas võõrkeelteoskust.

Seega, finantsvaldkonna töötajatelt oodatakse nii üldiseid kui ka tehnilisi kompetentse, kuid suurem kaal on üldistel kompetentsidel, mis määravad tehniliste kompetentside tulemuslikkuse. Töö pingeline iseloom, mahukas ja tundliku teabe käitlemisega kaasnev vastutus tõstab enesejuhtimise ja emotsionaalse intelligentsuse ootust. Kognitiivsed oskused on finantsvaldkonnas olulised kõikide kutsealade lõikes, mõnevõrra vähem esmatasandi ametikohtade puhul. Sealhulgas on analüüsioskus esmatähtis analüütikute töös, probleemilahendamise oskuse vajadus aga universaalne. Õppimisvõime on muutumas keskkonnas toimetuleku eelduseks. Koostööoskused võimaldavad saavutada ühiseid

eesmärke ning viia ellu uusi ideid, ka ei ole vähemtähtis suhtlus- ja eneseväljendusoskus suhtlemaks erinevate sidusrühmadega. Tehniliste kompetentside puhul on valdkonna tundmine universaalne, mida kinnitab tööandjate ootus töötajate varasemale töökogemusele finantsvaldkonnas. Finantsvaldkonna töötajatele lasub ootus ka kõrghariduse osas, vähem siiski esmatasandi ametikohtadele.

Empiirilise osa analüüsi tulemused viitavad sarnaselt kirjandusele üldiste kompetentside kasvavale tähtsusele finantsvaldkonna tööandjate ootustes võrreldes tehniliste kompetentsidega. Kõige enam esinevad töökuulutustes ootused kognitiivsetele oskustele, enesejuhtimise ja keeleoskusele. Enesejuhtimise puhul on enim toodud algatusvõimet ja tegutsemisvalmidust ning iseseisvust ehk töötajatelt oodatakse initsiatiivikust ja pealehakkamist. Keelteoskuse puhul on enim toodud inglise keelt, mis kinnitab äritegevuse piiriülesuse kasvu. Tööandjatel on kõrge ootus töötajate varasema töökogemuse osas, mis on seotud kutseala tööspetsiifikaga, mis eeldab tehnilisi kompetentse. Sarnaselt teooriale on töökuulutustes sageli toodud ootus finantsvaldkonna töötajatele meeskonna- ja koostööoskus, suhtlus- ja eneseväljendusoskus ning kõrghariduse nõue.

Ootustes põhikutsealade tehnilistele kompetentsidele esineb sarnasusi, aga pigem on kõigil kutsealadel oma iseloomulikud jooned. Eeltoodud tehnoloogilist ja analüütilist pädevust oodatakse enim finantsanalüüsi grupilt, seadusandluse ja riskide tundmist riskijuhtimise grupilt, müügiioskust, kliendikesksust ja empaatiavõimet klienditeeninduse grupilt ning eestvedamis- ja juhtimisoskust äriarenduse grupilt. Ootused tehnilistele kompetentsidele sõltuvad seega ametikohast ning kuigi infotehnoloogilisi oskuseid kõik töötajad täna veel omama ei pea, võib olukord tehnoloogiliste muutuste tõttu muutuda kiiresti.

Käesoleva magistritöö väärtuspakkumine on suunatud eelkõige ülikooli astuvatele või ülikoolis õppivatele tudengitele, kes soovivad alustada karjääri finantsvaldkonnas. Nagu on toodud töö empiirilises osas, ei võimalda kontentanalüüs avada probleemi süvitsi ning autor on teinud analüüsi tulemuste osas järeldusi varasemate uuringute põhjal. Seega näeb autor töö edasiarendamise võimalusena kasutada kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid meetodeid koos, et tõsta järelduste sisukust. Sama meetodit kasutades ühele põhikutsealagrupile keskendumine võimaldaks avada detailsemalt mustreid ootustes põhikutseala tehnilistele kompetentsidele.

Viidatud allikad

1. Abbasi, F. K., Ali, A., & Bibi, N. (2018). Analysis of skill gap for business graduates: Managerial perspective from banking industry. *Education + Training*, 60(4), 354–367. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120>
2. Ahlawat, K., Kaul, S., & Ahlawat, O. P. (2013). Soft Skills -An Employee Development Tool in Private Banks. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 21(2), 689–706.
3. Aim, M. (2018). *Tehisintellekti kasutamispriktikad ja arenguperspektiivid Eesti finantssektori näitel* [Magistritöö]. Tartu Ülikooli Majandusteaduskond.
4. Arak, E. (2023, juuni 28). *Räägime tehisintellektist: Juku õpib, Juhan teab*. Finantsinspektsioon. <https://www.fi.ee/et/blogi/raagime-tehisintellektist-juku-opib-juhan-teab>
5. Arefjevs, I., Spilbergs, A., Natrins, A., Verdenhofs, A., Mavlutova, I., & Volkova, T. (2020). Financial sector evolution and competencies development in the context of information and communication technologies. *RESEARCH FOR RURAL DEVELOPMENT*, 35, 260–267. <https://doi.org/10.22616/rrd.26.2020.038>
6. Awati, R., & Pratt, M. K. (2023, november). *ICT (information and communications technology, or technologies)*. TechTarget. <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies>
7. Balasubramanian, R., Libarikian, A., & McElhaney, D. (2021, märts 12). *Insurance 2030—The impact of AI on the future of insurance*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance#/>
8. BAU. (2024, veebruar 23). *10 Essential Finance Skills*. Bay Atlantic University (BAU). <https://bau.edu/blog/finance-skills/>
9. Bohlouli, M., Mittas, N., Kakarontzas, G., Theodosiou, T., Angelis, L., & Fathi, M. (2017). Competence assessment as an expert system for human resource management: A mathematical approach. *Expert Systems with Applications*, 70, 83–102. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2016.10.046>
10. Bozkurt, T. (2009). *Determination of Individual Competencies By Statistical Models*. TC Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı Sayısal Yöntemler Bilim Dalı.

11. Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., Henke, N., & Trench, M. (2017). ARTIFICIAL INTELLIGENCE THE NEXT DIGITAL FRONTIER? *McKinsey Global Institute*.
<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/advanced%20electronics/our%20insights/how%20artificial%20intelligence%20can%20deliver%20real%20value%20to%20companies/mgi-artificial-intelligence-discussion-paper.ashx>
12. Cambridge Dictionary. (n.da). *Attitude*. Cambridge University Press & Assessment.
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/attitude>
13. Cambridge Dictionary. (n.db). *Characteristic*. Cambridge University Press & Assessment. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/characteristic>
14. Capuano, N., Gaeta, M., Mangione, G. R., Orciuoli, F., & Ritrovato, P. (2011). *Integrating Trust and Competency Management to Improve Learning*. 326–330.
<https://doi.org/10.1109/ICALT.2011.102>
15. Chowdhury, F. (2020). Skills Gap of Business Graduates in the Banking Sector of Bangladesh: Employers' Expectation versus Reality. *International Education Studies*, 13(12), 48–57.
16. Cicekli, E. (2016). Graduate skills requirements for effective performance in the banking sector. *Business: Theory and Practice*, 17(4), 317–324.
<https://doi.org/10.3846/btp.17.11127>
17. Colomo-Palacios, R., Casado-Lumbreras, C., Soto-Acosta, P., García-Peñalvo, F. J., & Tovar-Caro, E. (2013). Competence gaps in software personnel: A multi-organizational study. *Computers in Human Behavior*, 29, 456–461.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2012.04.021>
18. Costantino, L., & Rodzinka, J. (2022). The role of soft skills in employability in the financial industry. *Financial Internet Quarterly*, 18(1), 44–55.
<https://doi.org/10.2478/fiqf-2022-0004>
19. Coursera Staff. (2024, aprill 3). *Python or R for Data Analysis: Which Should I Learn?* Coursera Inc. <https://www.coursera.org/articles/python-or-r-for-data-analysis>
20. CVKeskus.ee. (2024, jaanuar 9). *Kantar Emor: Avaliku sektori töötajad eelistavad tööotsingutel CVKeskus.ee tööportaali*. Äripäev.
<https://www.aripaev.ee/sisuturundus/2024/01/09/kantar-emor-avaliku-sektori-tootajad-eelistavad-tootsingutel-cvkeskusee-tooportaali>
21. Deloitte. (2017). *AI and you. Perceptions of Artificial Intelligence from the EMEA financial services industry*.

- <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cn/Documents/technology/deloitte-cn-tech-ai-and-you-en-170801.pdf>
22. Deloitte. (2024, märts 5). *EU AI Act adopted by the Parliament: What's the impact for financial institutions?* Deloitte Global.
<https://www.deloitte.com/lu/en/Industries/investment-management/perspectives/european-artificial-intelligence-act-adopted-parliament.html>
23. El Asame, M., & Wakrim, M. (2018). Towards a competency model: A review of the literature and the competency standards. *Education and Information Technologies*, 23, 225–236. <https://doi.org/10.1007/s10639-017-9596-z>
24. Finantsuudised.ee. (2023, aprill 18). *Viis näidet, kuidas tehisintellekt mõjutab pankade tööd*. Finantsuudised.ee.
<https://www.finantsuudised.ee/uudised/2023/04/18/viisnaidet-selle-kohta-kuidas-tehisintellekt-mojutab-pankade-tood>
25. Flavin, B. (2021, september 20). *What Is Digital Literacy? 5 Skills That Will Serve You Well*. Rasmussen University. <https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/what-is-digital-literacy/>
26. Gilli, K., Nippa, M., & Knappstein, M. (2023). Leadership competencies for digital transformation: An exploratory content analysis of job advertisements. *German Journal of Human Resource Management*, 37(1), 50–75.
<https://doi.org/10.1177/23970022221087252>
27. Hango, K., & Murutar, V. (2019). *SELF 30. Kolmkümmend aastat sisemisele minale*.
28. Kaart, T. (2004). *Statistiline andmetöötlus. Kahe arvtunnuse ühine käitumine, korrelatsioon- ja regressioonanalüüs*.
http://www.eau.ee/~ktanel/kool_ja_too/informaatika_ja_biomeetria/LKI_I_loengud6b.pdf
29. Kalmus, V. (2015). *Standardiseeritud kontentanalüüs*. Tartu Ülikool.
<https://samm.ut.ee/kontentanalyyis>
30. Kansal, J., & Singhal, S. (2018). Development of a competency model for enhancing the organisational effectiveness in a knowledge-based organisation. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 16(3), 287–301.
<https://doi.org/10.1504/IJICBM.2018.090909>
31. Kantšukov, M., Türk, K., & Kivipõld, K. (2015). *Eesti finantssektori inimvara seisund, tulevikuvajadused ja arendamine*. Tartu Ülikooli Majandusteaduskond.

32. Kitt, L. (2022, september 1). *Tehisintellekt ja robotid on pangas juba tavalised*. Finantsuudised.ee.
<https://www.finantsuudised.ee/arvamused/2022/09/01/tehisintellekt-ja-robotid-on-pangas-juba-tavalised>
33. Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. SAGE Publications, Inc.
34. Krishnegowda, B. S. (2019). Bridging The Skill Gap In Business School Graduates. *THINK INDIA JOURNAL*, 22(14), 11149–11167.
35. Käärman, K. (2021, veebruar 22). *Maailm, saage tuttavaks Wise`iga*. Wise Payments Limited. <https://wise.com/ee/blog/maailm-saage-tuttavaks-wiseiga>
36. Laker, D. R., & Powell, J. L. (2011). The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 22(1), 111–122. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20063>
37. Lamri, J., & Lubart, T. (2023). Reconciling Hard Skills and Soft Skills in a Common Framework: The Generic Skills Component Approach. *Journal of Intelligence*, 11(6), Article 6. <https://doi.org/10.3390/jintelligence11060107>
38. Lavrynenko, A., & Shmatko, N. (2019). Twenty-First Century Skills in Finance: Prospects for a Profound Job Transformation. *Foresight and STI Governance*, 13(2), 42–51. <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2019.2.42.51>
39. Leemet, A., & Ungro, A. (2021). *Tööelu üldoskused. Lühiaruanne*. SA Kutsekoda. https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2022/03/Tooelu_yldoskuste_klassifikatsioon_ja_tulevikuvajadus_lyhiaruanne.pdf
40. Leesmäe, A. (2014). *Ootused töötajate finantsvaldkonna teadmiste ja oskuste* *Eesti maamajanduslikes ettevõtetes* [Bakalaureusetöö, Eesti Maaülikooli Majandus- ja sotsiaalinstituut].
https://dspace.emu.ee/xmlui/bitstream/handle/10492/1829/Arnold_Leesm%c3%a4e_BA2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y
41. Linneberg, M. S., & Korsgaard, S. (2019). Coding qualitative data: A synthesis guiding the novice. *Qualitative Research Journal*, 19(3), 259–270.
<https://doi.org/10.1108/QRJ-12-2018-0012>
42. Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. *Futures*, 90, 46–60.
<https://doi.org/10.1016/j.futures.2017.03.006>

43. Mazurchenko, A., Zelenka, M., & Maršíková, K. (2022). DEMAND FOR EMPLOYEES' DIGITAL SKILLS IN THE CONTEXT OF BANKING 4.0. *E&M Economics and Management*, 25(2), 41–58. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2022-2-003>
44. Mavlutova, I., & Volkova, T. (2019). *Digital Transformation of Financial Sector and Challenges for Competencies Development*. 161–166. <https://doi.org/10.2991/mdsmes-19.2019.31>
45. Mets, U., & Viia, A. (2020). *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: Finantsvaldkond. Uuringuaruanne*. SA Kutsekoda. https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2017/10/OSKA-finantsvaldkond_aruanne_LOPLIK.pdf
46. Mosteanu, N. R. (2020). Finance Digitalization and Its Impact on Labour Market Political Science. *Technium Social Sciences Journal*, 8, 598–605.
47. Nātriņš, A., Sarnovičs, A., & Miķelsone, E. (2021). BANKS AND FINTECH: IMPACT OF TECHNOLOGICAL INNOVATION ON COMPETENCES MANAGEMENT IN LATVIA. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 6, Article 0. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol6.6488>
48. Nātriņš, A., Supe, L., Miķelsone, E., & Sarnovičs, A. (2019). INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCY MANAGEMENT IN THE FINANCIAL SECTOR IN LATVIA. *ENVIRONMENT. TECHNOLOGIES. RESOURCES. Proceedings of the International Scientific and Practical Conference*, 2, Article 0. <https://doi.org/10.17770/etr2019vol2.4168>
49. OECD. (2018). Putting faces to the jobs at risk of automation. *Policy Brief on the Future of Work*. <http://www.oecd.org/els/emp/future-of-work/Automation-policy-brief-2018.pdf>
50. Patel, K. (n.d.). *Knowledge Skill Attitude Competency*. PNGrow. https://pngrow.com/kavya-patel-knowledge-skill-attitude-competency-png_150078
51. Peterson, M. (2017). *Arvestusala töötajate kompetentsid ja analüütiliste oskuste vajadus Eesti ettevõtetes* [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikooli Majandusteaduskond]. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/10747dfe-6ae4-479d-bfe6-0a25eeab23cd/content>
52. Rahandusministeerium. (2021). *Finantssektori haavatavus*. Rahandusministeerium. <https://www.fin.ee/sites/default/files/documents/2022-02/5.%20Finantssektor.pdf>

53. RIK. (2008). *EMTAK 2008 SELGITAVAD MÄRKUSED*. Registrite ja Infosüsteemide Keskus.
https://www.rik.ee/sites/www.rik.ee/files/elfinder/article_files/emtak_2008_pdf.pdf
54. Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
55. Rootalu, K. (2014). *Korrelatsioonikordajad*. Tartu Ülikool.
<https://samm.ut.ee/korrelatsioonikordajad>
56. Rutiku, S. (2014). *Ülekantavate pädevuste arendamine kõrghariduses*. Sihtasutus Archimedes.
57. SA Kutsekoda. (2020, detsember 2). *OSKA finantsvaldkond* [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=uMsst2C5Hrc>
58. Schwarzkopf, A. (2022). *Procedural questions arising from the AML policies and regulations implemented by financial institutions* [Master's thesis]. Tallinn University of Technology School of Business and Governance Department of Law.
59. Sihtasutus Kutsekoda. (2024, jaanuar 19). *Oskuste register*. Sihtasutus Kutsekoda.
<https://www.kutsekoda.ee/oskused-2/>
60. Silveira, C. C. da, Marcolin, C. B., Silva, M. da, & Domingos, J. C. (2020). What is a Data Scientist? Analysis of core soft and technical competencies in job postings. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*, 8(1), 25–39.
<https://doi.org/10.5585/iptec.v8i1.17263>
61. Sodhi, M. S., & Son, B.-G. (2010). Content analysis of OR job advertisements to infer required skills. *Journal of the Operational Research Society*, 61(9), 1315–1327.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.1640814>
62. Statistikaamet. (2023). *IT149: Tehisintellekti tehnoloogiaid kasutanud ettevõtted tegevusala ja tööga hõivatud isikute arvu järgi*.
https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__infotehnoloogia__infotehnoloogia-ettevettes/IT149
63. Statistikaamet. (2024). *PA101: KESKMINE BRUTOKUUPALK, MEDIAAN, DETSILID JA TÖÖTAJATE ARV | Näitaja, Tegevusala ning Vaatlusperiood*.
https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__palk-ja-toojeukulu__palk__aastastatistika/PA101/table/tableViewLayout2
64. Statistikaamet. (2023a). *IT151: Suurandmeid analüüsinud ettevõtted tegevusala ja tööga hõivatud isikute arvu järgi*.

- https://andmed.stat.ee/et/stat/majandus__infotehnoloogia__infotehnoloogia-ettevettes/IT151
65. Stemler, S. (2001). An Overview of Content Analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7(17), 1–6.
66. Taveter, S. S. (2023, aprill 23). *Pangad kasutavad oma igapäevatoos suures mahus tehisintellekti. Tavainimene seda ei märkagi*. Delfi Ärileht.
<https://arileht.delfi.ee/artikkel/120176316/pangad-kasutavad-oma-igapaevatoos-suures-mahus-tehisintellekti-tavainimene-seda-ei-markagi>
67. Timak, R. (1971). Sisuanalüüsi meetodist ja selle rakendamisest. *Fakt, sõna, pilt VI* (lk 86–115). Tartu Riiklik Ülikool.
<https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/636b1589-6ae4-4e00-8fcf-f71389065bf1/content>
68. Todd, P. A., McKeen, J. D., & Gallupe, R. B. (1995). The Evolution of IS Job Skills: A Content Analysis of IS Job Advertisements from 1970 to 1990. *MIS Quarterly*, 19(1), 1–27. <https://doi.org/10.2307/249709>
69. Toomela, G. (2017). *Arvestusala spetsialistide rolli muutus Eesti ettevõtetes* [Magistritöö, Tartu Ülikooli Majandusteaduskond].
<https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/a0e6ef04-7c0d-4b3b-93e2-0335341c2af5/content>
70. Villar, A. S., & Khan, N. (2021). Robotic process automation in banking industry: A case study on Deutsche Bank. *Journal of Banking and Financial Technology*, 5, 71–86. <https://doi.org/10.1007/s42786-021-00030-9>
71. Virkus, S. (2016). *Intervjuu eelised ja puudused*. Tallinna Ülikool.
https://www.tlu.ee/~sirvir/Intervjuu_vaatlus_ja_sisuanals/intervjuu_eelised_ja_puudused.html
72. Weber, R. P. (1990). *Basic Content Analysis*. SAGE Publications, Inc.
73. Wiczorek-Szymanska, A. (2015). Employees' competencies management in bank sector. *Reports on Economics and Finance*, 1(1), 105–113.
<https://doi.org/10.12988/ref.2015.51111>

LISA 1. Üldiste ja tehniliste oskuste käsitus

	Üldised oskused	Tehnilised oskused
Arendamise viisid	Sotsiaalsed situatsioonid ja kogemused	Haridus- või koolitusprogrammid
Olemus	Isikuomadused, käitumuslikud ja inimestevahelised oskused	Tööspetsiifilised tehnilised oskused ja teadmiste rakendamine
Ülekantavus	Kõrge	Madal

Allikas: autori koostatud (Ahlawat et al., 2013; Arefjevs et al., 2020; Costantino & Rodzinka, 2022; Lamri & Lubart, 2023; Robles, 2012) põhjal

LISA 2. Kontentanalüüsi tulemused

Lisa 2.1. Ootused finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele töökuulutustes

Oskused, isikuomadused ja hoiakud		Esinemissagedus kuulutuste lõikes kokku (n=121)
Üldised oskused, isikuomadused ja hoiakud	Kognitiivsed oskused	79,34% (3)
	Enesejuhtimine	89,26% (1)
	Digitaalne kirjaoskus	21,49% (12)
	Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	55,37% (6)
	Keelteoskus	85,95% (2)
	Meeskonna- ja koostööoskus	58,68% (5)
	Empaatiavõime	9,09% (17)
	Eestvedamis- ja juhtimisoskus	18,18% (14)
	Arusaam finantsvaldkonna toimimisest	38,84% (8)
	Majandus- ja ettevõtlusteadmised	23,14% (11)
Tehnilised oskused ja teadmised	Seadusandlus	14,88% (16)
	Riskide tundmine	18,18% (14)
	Raamatupidamine ja aruandlus	7,44% (18)
	Infotehnoloogilised oskused	33,88% (9)
	Andmed ja andmeanalüüs	28,10% (10)
	Müügioskused ja kliendikesksus	21,49% (12)
	Töökogemus	61,16% (4)
	Kõrgharidus	52,07% (7)

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.2. Ootus finantsvaldkonna töötajate kompetentsidele töökuulutustes põhikutsealade lõikes

Põhikutsealad vs kompetentsid	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)
Kognitiivsed oskused	66,67% (3)	88,89% (1)	78,95% (3)	90,91% (1)
Enesejuhtimine	100,00% (1)	80,56% (2)	86,84% (2)	90,91% (1)
Digitaalne kirjaoskus	30,56% (9)	30,56% (12)	7,89% (15)	9,09% (17)
Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	63,89% (4)	44,44% (8)	52,63% (7)	72,73% (8)
Keelteoskus	88,89% (2)	77,78% (3)	92,11% (1)	81,82% (4)
Meeskonna- ja koostööoskus	63,89% (4)	44,44% (8)	60,53% (5)	81,82% (4)
Empaatiavõime	19,44% (10)	8,33% (16)	2,63% (17)	0,00% (18)
Eestvedamis- ja juhtimisoskus	5,56% (14)	8,33% (16)	21,05% (11)	81,82% (4)
Arusaam finantsvaldkonna toimimisest	36,11% (7)	41,67% (10)	28,95% (9)	72,73% (8)
Majandus- ja ettevõtlusteadmised	11,11% (12)	41,67% (10)	13,16% (13)	36,36% (11)
Seadusandlus	0,00% (17)	13,89% (13)	26,32% (10)	27,27% (13)
Riskide tundmine	0,00% (17)	11,11% (15)	39,47% (8)	27,27% (13)
Raamatupidamine ja aruandlus	2,78% (15)	13,89% (13)	2,63% (17)	18,18% (15)
Infotehnoloogilised oskused	11,11% (12)	75,00% (5)	13,16% (13)	45,45% (10)
Andmed ja andmeanalüüs	2,78% (15)	69,44% (6)	15,79% (12)	18,18% (15)
Müük ja kliendikesksus	47,22% (6)	5,56% (18)	7,89% (15)	36,36% (11)
Töökogemus	36,11% (7)	61,11% (7)	78,95% (3)	81,82% (4)
Kõrgharidus	16,67% (11)	77,78% (3)	55,26% (6)	72,73% (8)

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.3. *Intrapersonaalsete oskuste, isikuomaduste ja hoiakute esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Kognitiivsed oskused	66,67%	88,89%	78,95%	90,91%	79,34%
Enesejuhtimine	100%	80,56%	86,84%	90,91%	89,26%
Digitaalne kirjaoskus	30,56%	30,56%	7,89%	9,09%	21,49%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.3.1. *Enesejuhtimise komponentide esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Enesejuhtimine (<i>täpsustamata</i>)	5,56%	8,33%	-	-	4,13%
Väärtustest lähtumine	22,22%	19,44%	39,47%	9,09%	25,62%
Kohanemisvõime	38,89%	13,89%	39,47%	18,18%	29,75%
Stressijuhtimine	36,11%	-	26,32%	9,09%	19,83%
Iseseisvus	41,67%	36,11%	36,84%	36,36%	38,02%
Ajajuhtimine	11,11%	16,67%	47,37%	45,45%	27,27%
Algatusvõime ja tegutsemisvalmidus	25%	47,22%	44,74%	45,45%	39,67%
Tulemustele orienteeritus	25%	25%	34,21%	54,55%	30,58%
Vastutusvõime	13,89%	19,44%	55,26%	54,55%	32,23%
Optimism	36,11%	11,11%	18,42%	9,09%	20,66%
Julgus ja enesekindlus	11,11%	19,44%	21,05%	27,27%	18,18%
Töökus ja kohusetundlikkus	33,33%	16,67%	7,89%	-	17,36%
Punktuaalsus	47,22%	11,11%	39,47%	18,18%	31,40%

Allikas. Autori koostatud

Lisa 2.3.2. *Kognitiivsete oskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Analüüsioskus	36,11%	63,89%	68,42%	54,55%	56,20%
Probleemilahendamine	27,78%	22,22%	44,74%	36,36%	32,23%
Otsustusvõime	5,56%	11,11%	13,16%	18,18%	10,74%
Õppimistahe ja -võime	41,67%	55,56%	31,58%	18,18%	40,50%
Loovus	11,11%	22,22%	7,89%	36,36%	15,70%
Matemaatiline kirjaoskus	-	5,56%	2,63%	-	2,48%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.4. *Interpersonaalsete oskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	63,89%	44,44%	52,63%	72,73%	55,37%
Keelteoskus	88,89%	77,78%	92,11%	81,82%	85,95%
Meeskonna- ja koostöö	63,89%	44,44%	60,53%	81,82%	58,68%
Empaatiavõime	19,44%	8,33%	2,63%	-	9,09%
Eestvedamis- ja juhtimisoskus	5,56%	8,33%	21,05%	81,82%	18,18%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.4.1. *Suhtlus- ja eneseväljendusoskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Suhtlusoskus ja -tahe	63,89%	44,44%	42,11%	72,73%	52,07%
<i>Sh erinevate sidusrühmadega</i>	-	-	13,16%	27,27%	6,61%
Suhete loomise oskus	-	-	13,16%	9,09%	4,96%
Eneseväljendusoskus	8,33%	8,33%	5,26%	9,09%	7,44%
Esinemisoskus	-	2,78%	7,89%	9,09%	4,13%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.4.2. *Meeskonna- ja koostööoskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus ja nõustamine (n=36)	Finantsplaneerimine ja -analüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Koostöö	19,44%	22,22%	39,47%	45,45%	28,93%
<i>Sh erinevate sidusrühmadega</i>	2,78%	11,11%	21,05%	36,36%	14,05%
Meeskonnatöö	47,22%	38,89%	31,58%	27,27%	38,02%
<i>Sh rahvusvahelises meeskonnas</i>	-	8,33%	7,89%	18,18%	6,61%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.4.3. Keelteoskuse esinemissagedus töökuulutustes

	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Inglise keel	76,03%
Vene keel	17,36%
Eesti keel	30,58%
Muu	14,88%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.4.4. Eestvedamis- ja juhtimisoskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Eestvedamine	5,56%	5,56%	10,53%	27,27%	9,09%
Projekti- ja protsessi juhtimine	-	5,56%	15,79%	54,55%	10,74%
Tootearendus ja juhtimine	-	-	-	27,27%	2,48%
Muutuste juhtimine	-	2,78%	2,63%	18,18%	3,31%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5. Tehniliste oskuste ja teadmiste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Arusaam finantsvaldkonna toimimisest	36,11%	41,67%	28,95%	72,73%	38,84%
Majandus- ja ettevõtlusteadmised	11,11%	41,67%	13,16%	36,36%	23,14%
Seadusandlus	-	13,89%	26,32%	27,27%	14,88%
Riskide tundmine	-	11,11%	39,47%	27,27%	18,18%
Raamatupidamine ja aruandlus	2,78%	13,89%	2,63%	18,18%	7,44%
Infotehnoloogilised oskused	11,11%	75,00%	13,16%	45,45%	33,88%
Andmed ja andmeanalüüs	2,78%	69,44%	15,79%	18,18%	28,10%
Müügioskused ja kliendikesksus	47,22%	5,56%	7,89%	36,36%	21,49%
Töökogemus	36,11%	61,11%	78,95%	81,82%	61,16%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.1. Finantsvaldkonna tundmise esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Finantsasutuste ja -turgude toimimise mõistmine	25%	27,78%	18,42%	18,18%	23,14%
Finantstoodete tundmine	5,56%	5,56%	7,89%	27,27%	8,26%
Investeerimine	5,56%	11,11%	5,26%	9,09%	7,44%
Ametispetsiifilise valdkonna tundmine	5,56%	11,11%	10,53%	45,45%	12,40%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.2. *Majandus- ja ettevõtlusteadmiste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Majandusteadmised	8,33%	27,78%	2,63%	9,09%	12,40%
Ettevõtlus ja äriprotsessid	2,78%	13,89%	10,53%	27,27%	10,74%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.3. *Riskide tundmise esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes*

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Spetsiifilise valdkonna riskid	-	2,78%	21,05%	18,18%	9,09%
Riskide hindamine	-	8,33%	13,16%	9,09%	7,44%
Riskijuhtimine	-	2,78%	15,79%	9,09%	6,61%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.4. Infotehnoloogiliste oskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Tabelarvutusprogrammid	8,33%	33,33%	10,53%	9,09%	16,53%
Andmetöötlusprogrammid	2,78%	41,67%	7,89%	27,27%	18,18%
Programmeerimiskeeled	-	61,11%	2,63%	9,09%	19,83%
Projektijuhtimise tarkvara	-	-	2,63%	18,18%	2,48%
Tehisintellekt	-	8,33%	-	-	2,48%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.5. Andmete ja andmeanalüüsiga seotud oskuste esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Andmeanalüüs ja -tõlgendamine	2,78%	55,56%	13,16%	18,18%	23,14%
Andmehaldus ja andmebaasid	-	30,56%	5,26%	-	10,74%
Visualiseerimine	-	2,78%	-	-	0,83%
Andmekaeve	-	2,78%	-	-	0,83%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.6. Müügiostuste ja kliendikesksuse esinemissagedus töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Müügiostused	16,67%	-	-	9,09%	5,79%
Kliendikesksus ja -sõbralikkus	38,89%	5,56%	7,89%	36,36%	19,01%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.5.7. Ootus töökogemusele töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Annab eelise	5,56%	16,67%	42,11%	18,18%	21,49%
On nõutav	30,56%	44,44%	36,84%	63,64%	39,67%
Pole toodud/vajalik	63,89%	38,89%	21,05%	18,18%	38,84%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.6. Ootus kõrgharidusele töökuulutuste ja põhikutsealade lõikes

	Klienditeenindus (n=36)	Finantsanalüüs (n=36)	Riskijuhtimine (n=38)	Äriarendus (n=11)	Esinemissagedus töökuulutustes kokku (n=121)
Kõrgharidus	16,67%	77,78%	55,26%	72,73%	52,07%
Kõrghariduse nõue puudub	83,33%	22,22%	44,74%	27,27%	47,93%

Allikas: autori koostatud.

Lisa 2.7. Ootus töötajate kompetentsidele töökuulutustes haridustasemete lõikes

Haridustase vs kompetentsid	Kõrgharidus	Muu
Kognitiivsed oskused	80,95% (2)	77,59% (3)
Enesejuhtimine	80,95% (2)	98,28% (1)
Digitaalne kirjaoskus	22,22% (14)	20,69% (9)
Suhtlus- ja eneseväljendusoskus	57,14% (6)	53,45% (5)
Keelteoskus	90,48% (1)	81,03% (2)
Meeskonna- ja koostööoskus	61,90% (5)	55,17% (4)
Empaatiavõime	6,35% (17)	12,07% (12)
Eestvedamis- ja juhtimisoskus	25,40% (11)	10,34% (14)
Arusaam finantsvaldkonna toimimisest	38,10% (9)	39,66% (7)
Majandus- ja ettevõtlusteadmised	31,75% (10)	13,79% (11)
Seadusandlus	25,40% (11)	3,45% (17)
Riskide tundmine	23,81% (13)	12,07% (12)
Raamatupidamine ja aruandlus	9,52% (16)	5,17% (16)
Infotehnoloogilised oskused	50,79% (7)	15,52% (10)
Andmed ja andmeanalüüs	46,03% (8)	8,62% (15)
Müügioskus ja kliendikesksus	17,46% (15)	25,86% (8)
Töökogemus	69,84% (4)	51,72% (6)

Allikas: autori koostatud.

Summary

EXPECTATIONS OF WORKFORCE COMPETENCIES IN JOB ADVERTISEMENTS ON THE EXAMPLE OF THE FINANCIAL SECTOR

Kristin Aalep

The financial sector is an attractive sector, where it is increasingly difficult for university graduates to apply for a job, because the sector's labor demand is lower than the number of university graduates entering the labor market every year. The need for competencies in the financial sector is changing due to the trends shaping it, and financial knowledge alone is no longer sufficient to compete on the sector's labor market. Growing competition on the labor market and changing labor needs raise the need as an employee to understand what the expectations are for the competencies of the workforce in the financial field in order to be competitive on the labor market. The purpose of this master's thesis is to find out, based on the analysis of job advertisements, what the employers' expectations are for the competencies of employees in the financial sector. To fulfill the goal, the author of the master's thesis has set the following research tasks:

- give an overview of the nature of the financial sector and the trends and factors shaping it;
- give an overview of the expectations for the competencies of financial sector employees in relation to trends and factors affecting the financial sector;
- collect job advertisements corresponding to the main professions of companies belonging to the financial sector from the job portal cv.ee;
- analyze the job advertisements of the main occupations of the financial sector in the job portals to find out what the employers' expectations are of the employees' competencies in the financial sector.

In the theoretical part of the work, it was revealed that the financial sector is mainly affected by technological, regulatory and socio-demographic changes. The most important impact on the sector is technology, which is completely or partially taking over work tasks, but also creating more jobs. Automation raises the expectation of cognitive skills and emotional intelligence, which are the human advantage over technology today. Cooperation with technology raises the need for technological competence. The focus of the sector is on customer-oriented products, the basis of which is big data generated by ICT, which in turn increases the need for analytical competence. Regulatory changes increase the expectation to navigate legislation, and socio-demographic changes increase the ability to work in a

multicultural environment. The more stressful nature of the work, the volume and the responsibility associated with handling sensitive information increase the need for self-management.

The results of the analysis of the empirical part indicate the greater importance of general competences in the expectations of employers in the financial sector compared to technical competences. Expectations for cognitive skills, self-management and language skills are the most common in job advertisements. There are similarities in the expectations of the technical competences of the main professions, but rather they all have their own characteristic features. Technological and analytical competence is expected from the financial analysis group, knowledge of legislation and risks from the risk management group, sales skills, customer focus and empathy from the customer service group.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kristin Aalep,

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose
„Ootused tööjõu kompetentsidele töökuulutustes finantsvaldkonna näitel“,

mille juhendaja on kaasprofessor Eneli Kindsiko ja kaasjuhendaja lektor Helen Poltimäe,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Kristin Aalep
21.05.2024