

Tartu Ülikool

Sotsiaalteaduste valdkond

Narva kolledž

Õppekava Ettevõtlus ja digilahendused

Alessia Kaivo

TÖÖTAJATE BAASDIGIPÄDEVUSTE ARENDAMINE BIGBANK AS NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja: lektor Jelena Rootamm-Valter

Narva 2026

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

/Allkirjastatud digitaalselt/

Alessia Kaivo

LIHTLITSENTS

Mina, Alessia Kaivo

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Töötajate baasdigipädevuste arendamine Bigbank AS näitel“, mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. 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 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

/Allkirjastatud digitaalselt/

Alessia Kaivo

SUMMARY

Developing Employees' Basic Digital Competencies in Bigbank AS

This thesis is about the basic digital competencies of Bigbank AS employees and different solutions to develop them based on theory and on employees' preferences. Due to the fast development of technology, digital competencies have become more and more important in worklife. As time goes on employees are expected to be more digitally competent to meet employers expectations.

Bigbank's HR strategy brings out that their employees lack digital competencies, which means that those skills need development. There are moments everyday where employees struggle with simple digital tasks, which disrupts efficient work processes. The aim of the thesis is to identify in which areas Bigbank AS employees lack basic digital competencies and to make suggestions for their development to make work processes more efficient and smooth.

The theoretical part of the thesis focuses on the evolution of the digital competence concept over time, the classification of digital skills, importance of basic digital skills in the workplace and the methods used to develop basic digital competencies.

The study was conducted in two stages and they included qualitative and quantitative parts. The first part of the study was carried out at the end of February 2026 and it was an analysis of the IT Support tickets in the year 2025. The second part of the study was a survey conducted in March 2026 among Bigbank AS Estonia employees.

The results showed that employees do struggle with everyday digital tools and tasks. Most often people have problems with *MS Teams* and *Confluence*, as well as basic tasks related to digital device use and digital security. The survey confirmed that this topic is very important to employees and they had many ideas on what the bank could do to help them improve their basic digital skills. People want more autonomy and they would like to have the knowledge and skills to solve their basic digital problems on their own. Improving those skills would help their daily work run more smoothly.

Based on the study results I made recommendations to Bigbank AS on how to develop their employees' basic digital skills.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	6
1. DIGIPÄDEVUSTE OLEMUS	8
1.1. Digipädevuste mõiste ja selle määratluste areng	8
1.2. Digipädevuste liigitus ja baasdigipädevuste olulisus töökeskkonnas.....	9
1.3. Baasdigipädevuste arendamise vajaduse määramine	13
1.4. Baasdigipädevuste arendamise meetodid	15
2. PANGA TÖÖTAJATE BAASDIGIPÄDEVUSTE TÄIENDAMISE VÕIMALUSED ..	18
2.1. Bigbank AS tutvustus	18
2.2. Uuringu läbiviimise meetodid	19
2.3. Uuringu läbiviimine.....	21
2.4. Uuringu tulemused ja järeldused	25
2.5. Ettepanekud panga töötajate baasdigipädevuste arendamiseks.....	32
KOKKUVÕTE	36
KASUTATUD KIRJANDUS	38
TEHISARU KASUTAMISE DEKLARATSIOON	42
LISAD	43
Lisa 1. Eestikeelne küsitlus Bigbank AS töötajatele	43
Lisa 2. Inglisekeelne küsitlus Bigbank AS töötajatele	46
Lisa 3. Eestikeelne kaaskiri küsitluse väljasaatmisel.....	49
Lisa 4. Inglisekeelne kaaskiri küsitluse väljasaatmisel	50
Lisa 5. Eestikeelne meeldetuletuskiri töötajatele.....	51
Lisa 6. Inglisekeelne meeldetuletuskiri töötajatele.....	52

SISSEJUHATUS

Digitaliseerimine ja tehnoloogia areng on muutnud digipädevused oluliseks oskuseks inimeste tööelus. Sinna hulka kuuluvad ka baasdigipädevused, mis on vundamendiks teiste digioskuste arendamisel. Kuigi baasdigipädevuste arendamine on juba pikka aega olnud prioriteediks, näiteks suur osa Euroopa Liidu töökohtadest nõuab töötajatelt vähemalt baastasemel digioskusi, pole siiani suudetud ületada niinimetatud digitaalsete oskuste lõhet (ingl. k. *digital skills gap*), kus töötajate oskused jäävad tihti ettevõtete ootustele alla. Baasdigipädevused mõjutavad nii töötajate enda efektiivset töötegemist ja arengut kui ka ettevõtete toimimist.

Bigbank AS (töös edaspidi ka Pank) personalistrateegias on seatud eesmärk, et nende töötajad peaksid olema tehnoloogiateadlikud ja valmis kasutama uusi digilahendusi. Selle eesmärgi saavutamisel on oluline, et töötajate pädevused vastaksid tööülesannetest tulenevatele nõuetele. Kui otseste tööülesannete lahendamiseks vajalikud erialased ja ametialased oskused ning nende arendamine on loomulik osa töötajate arengust, siis üldiste oskuste, sealhulgas baasdigipädevuste arendamine võib organisatsioonis tähelepanuta jääda. Pangas esineb sageli olukordi, kus töötajad ei tule toime igapäevaste digilahenduste kasutamisega, mis takistab tööprotsesside sujuvat toimimist.

Sellest tulenevalt on lõputöö eesmärk selgitada välja, milliseid baasdigipädevuste puudusi Bigbank AS töötajatel esineb ning töötada välja ettepanekud nende pädevuste arendamiseks, et toetada töötajate iseseisvust baastasemel digilahenduste kasutamisel.

Eesmärgi saavutamiseks püstitan järgmised uurimisküsimused:

1. Mis on baasdigipädevused ja miks need töökeskkonnas olulised on?
2. Millise meetodi alusel hinnata töötajate baasdigipädevuste puudusi ja arenguvajadusi?
3. Millised baasdigipädevuste puudused töötajatel on ja kuidas need mõjutavad panga tööprotsesse?
4. Milliseid meetmeid saab pank rakendada, et toetada töötajate baasdigipädevuste arendamist?

Lõputöö koosneb ingliskeelsest resümeeist, sissejuhatausest, kahest sisupeatükist, kokkuvõttest, AI kasutamise deklaratsioonist, kasutatud kirjanduse loetelust ja lisadest.

Töö teoreetilises osas annan ülevaate, kuidas digipädevuste mõiste on läbi aastate muutunud. Seejärel toon välja digipädevuste liigitused ning kirjeldan täpsemalt, mis on baasdigipädevused ja miks nad töökeskkonnas olulised on. Toon välja ka baasdigipädevuste arendamise vajaduse määramise ning erinevad arendamise meetodid. Teoreetiline osa tugineb peamiselt Osika, Asagar, Kluzer jt, Romi, Cosgrove & Cachia, Feijao ja Ratnik töödele.

Töö rakenduslikus peatükis esitan Bigbank AS iseloomustuse, oma uuringu läbiviimise meetodid, tutvustan andmete kogumise ja analüüsi protsessi, esitan tulemused ja järeldused ning ettepanekud töötajate baasdigipädevuste arendamiseks. Tegemist on juhtumiuuringuga, mis koosneb kahest etapist, kus kasutan nii kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset lähenemist.

Oma uuringu esimeses etapis selgitan välja, kui suur osa Bigbank AS IT toe 2025. aasta pöördumistest olid seotud baasdigipädevuste puudustega ja millistesse DigComp valdkondadesse need jaotusid. Alustasin kvalitatiivsete andmete sisuanalüüsiga ning seejärel kasutasin kirjeldavat statistikat.

Teises etapis selgitan välja töötajate baasdigipädevuste puudused ning eelistused baasdigipädevuste täiendamiseks. Selleks viin läbi küsitlusuuringu Bigbank AS Eesti töötajate seas, kogudes andmed 2026. aasta märtsi lõpus. Küsitlusuuring sisaldab ka avatud küsimust. Vastajaid on kokku 136, mis on statistiliselt usaldusväärse analüüsi tegemiseks piisav. Kvantitatiivseid andmeid analüüsin kasutades kirjeldavat statistikat. Avatud küsimuse andmeid analüüsin kvalitatiivse sisuanalüüsi abil.

Töötajate konfidentsiaalsuse tagamiseks ei kogutud uuringu etappides nende isikuandmeid, mis võimaldaksid neid kuidagi tuvastada. Uurimistulemuste piiranguks on asjaolu, et uuringust jäid välja *MS Teams* kaudu tehtud pöördumised IT toele.

Uuringu tulemustele ja teoreetilistele seisukohtadele tuginedes töotan välja ettepanekud Bigbank AS töötajate baasdigipädevuste arendamiseks.

1. DIGIPÄDEVUSTE OLEMUS

1.1. Digipädevuste mõiste ja selle määratluste areng

Digitaliseerimine on muutnud digioskused oluliseks osaks töökeskkondades. Tööandjad otsivad endale digipädevaid töötajaid, kuid tihti jäävad inimeste oskused ettevõtete ootustele alla. (Feijao *et al*, 2021, lk 5). Töötajate digioskustel on suur mõju sellele, kuidas organisatsioonid saavad kasutusel olevat tehnoloogiat mugavalt rakendada (OECD, 2019, lk 47).

Digipädevuste mõiste on aastate jooksul muutunud ja seda on defineeritud mitmel erineval viisil. Aastal 2011 defineeriti digipädevusi kui oskust kasutada info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat (IKT) enesekindlalt, kriitiliselt ja loovalt, et saavutada erinevaid tööalaseid, õppimise või vaba ajaga seotud eesmärke (Ala-Mutka, 2011, lk 1).

Mõned aastad hiljem defineeriti digipädevusi, kui oskust rakendada digitehnoloogiaga seotud teadmisi ja oskusi nii igapäevaelus kui ka töökeskkonnas (Iordache *et al*, 2017, lk 10). Erinevalt eelmisest definitsioonist hõlmab see määratlus ka arusaamist digivahendite kasutamisest ja teadlikku rakendamist igapäevaelus.

Värskemates allikates käsitletakse digipädevusi juba tulemustele suunatud vaatenurgast, mille kohaselt tähendab digipädevus oskust kasutada info-ja kommunikatsioonitehnoloogiat sellisel viisil, mis toetab inimeste heaolu, aitab saavutada kvaliteetseid tulemusi ning samal ajal aitab vähendada tehnoloogia võimalikke riske ja kahjulikke mõjusid (International Telecommunication Union (ITU), 2018, lk 23). Digipädevusi võib käsitleda ka kui pädevuste kogumit, mis hõlmab endas oskust otsida infot ja hinnata selle usaldusväärsust ning asjakohasust, tehnilisi oskusi nagu interneti ja erinevate rakenduste eesmärgipärasest kasutamist ning digitaalse sisu loomist (Osika, 2024, lk 462).

Digitehnoloogia areng ja digitaliseerimine toovad endaga kaasa selle, et digipädevuste definitsioon muutub ajaga aina põhjalikumaks. Sellele lisandub juurde detaile, mis aastaid tagasi ei olnud veel aktuaalsed. Digipädevus on praeguses ühiskonnas vältimatu oskus, mis ei piirdu ainult seadmete või tarkvara kasutamisega. See hõlmab põhjalikke teadmisi, oskusi ja hoiakuid tänu millele inimesed saavad tehnoloogiat teadlikult ja turvaliselt kasutada oma igapäevaelus. (Asagar, 2025, lk 14).

Tabelis 1 on esitatud muutused ootustes töötajate digipädevustele aastatel 2011 kuni 2025.

Tabel 1. Muutused ootustes töötajate digipädevustele 2011-2025

Aasta	Peamised ootused
2011	Arvuti ja interneti kasutamine igapäevaelus, info otsimine (Ala-Mutka, 2011, lk 1)
2017	Info kriitiline hindamine ja digivahendite teadlik kasutamine (Iordache <i>et al</i> , 2017, lk 10)
2018	Tehnoloogia kasutamine viisil, mis toetab inimest ja vähendab kahjulikke mõjusid (International Telecommunication Union (ITU), 2018, lk 23)
2024	Oskus hinnata info usaldusväärsust ja kasutada tehnikat eesmärgipäraselt (Osika, 2024, lk 462).
2025	Põhjalikud teadmised ja oskused tehnoloogia turvalisel kasutamisel (Asagar, 2025, lk 14)

Autori koostatud.

Digipädevuste juures on olulisemaks muutunud kognitiivsed ja sotsiaalsed aspektid, sealhulgas ka vastutuse võtmine enda ja teiste digiheaolu eest (Osika, 2024; Asagar, 2025). Need pädevused ei piirdu enam üksnes tehniliste oskustega, vaid on seotud ka sellega, kuidas inimesed digikeskkonnas riske mõistavad ja sellele vastavalt käituvad.

Sellest tulenevalt on digipädevuste oluliseks osaks kujunenud ka digitaalne turvalisus ning see muutub iga aastaga üha tähtsamaks. Paljud töötajad puutuvad kokku tundlike andmete ja infosüsteemidega. Selletõttu on oluline, et nad oskaksid turvaliselt ja vastutustundlikult digikeskkondades ja seal olevate andmetega tegutseda. Digitaalne turvalisus on seadmete, sisu, andmete ja enda privaatsuse kaitsmine ning samuti ka digikeskkondades olevate ohtude mõistmine, et kaitsta nii ennast kui ka teisi (Ma *et al*, 2025). Vastavate oskuste puudumine või töötajate hooletus võivad viia andmeleketeni, mis omakorda kahjustavad organisatsiooni toimimist ja mainet.

Järgmises alapeatükis toon välja digipädevuste erinevad liigitused, baasdigipädevuste definitsiooni ning selle olulisuse töökeskkonnas.

1.2. Digipädevuste liigitus ja baasdigipädevuste olulisus töökeskkonnas

Digilahenduste roll tööprotsessides on muutnud digipädevused oluliseks eelduseks ka töötajate toimetulekuks töökeskkonnas. Kuna digipädevusi on palju erinevaid siis saab neid liigitada

alamosadeks, tänu millele saab eristada nii pädevuste tasemeid kui ka nende kasutusvaldkondi. Eristatakse näiteks üldist ja funktsionaalset digipädevust. Üldine digipädevus näitab inimese teadlikku ja enesekindlat käitumist digikeskkonnas ning see hõlmab endas selliseid oskusi, mis toetavad igapäevast tegutsemist digivahenditega. Funktsionaalne digipädevus on see-eest rohkem seotud kindlate töö- ja tegevusvaldkondadega ja keskendub oskustele, mida on vaja kindlates ametites või rollides. (Kluzer *et al*, 2020, lk 84).

Üldisteks ja funktsionaalseteks digipädevusteks eristamine aitab küll mingil määral digipädevusi liigitada, kuid see jääb siiski veidi pinnapealseks. On loodud ka detailsemaid liigitusi, mida saab kasutada alusena digipädevuste hindamise planeerimisel. Romi kategoriseerib digipädevused nelja põhilisse kategooriasse (Romi, 2024, lk 969-971):

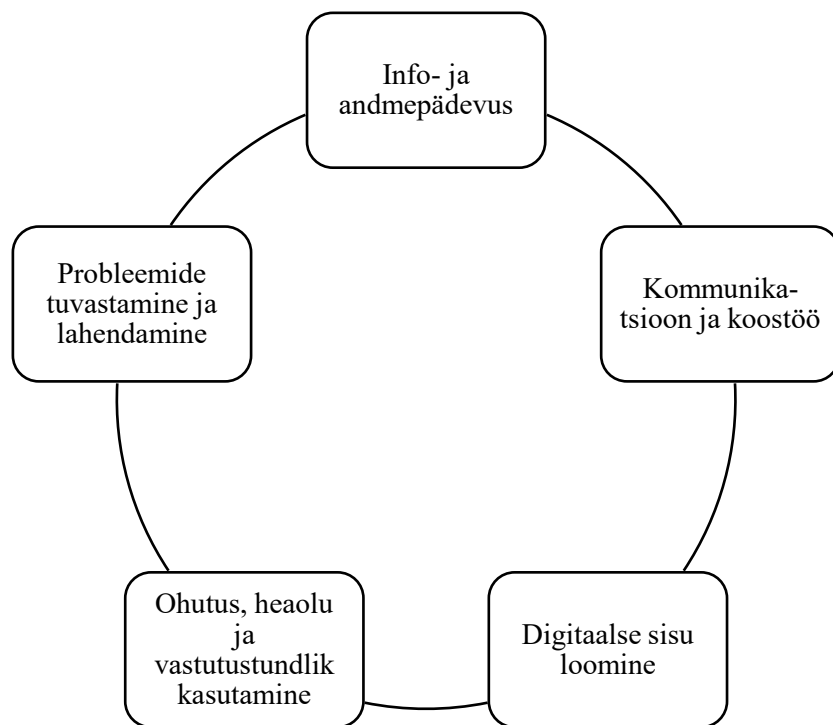
1. Üldised digioskused (ingl. k. *general digital skills*) – baasoskused, mis on vajalikud digivahendite lihtsaks kasutamiseks olenemata ametist. Nende hulka kuulub tehniliste seadmete (hiir, klaviatuur, monitorid, kõrvaklapid jms) kasutamine, veebilehekülgede avamine ja lehitsemine, parooli muutmine, vajalike failide või programmide leidmine arvutist.
2. Eluliselt vajalikud digioskused (ingl. k. *essential digital skills*) – oskused igapäevaste tegevuste täitmiseks digikeskkondades. Nende hulka kuulub e-kirjade saatmine koos manustega, teistele läbi suhtluskanalite failide jagamine, suhtlemine läbi videokõne (*MS Teams*, *Zoom*), probleemide lahendamiseks veebipõhiste õpetuste/juhendmaterjalide kasutamine, kahtlaste või petukirjade äratundmine.
3. Töölased digioskused (ingl. k. *work digital skills*) – oskused, mis on kindlate tööülesannete täitmiseks vajalikud. Nende hulka kuulub andmeanalüüsi programmide kasutamine (*MS Excel*) ja projektijuhtimistarkvara kasutamine (*Jira*).
4. Edasijõudnud digioskused (ingl. k. *advanced / specialized digital skills*) – keerukamad ja spetsiifilisemad oskused, mida omavad IKT ala spetsialistid. Nende hulka kuulub programmeerimine, AI tehnilisem kasutamine, veebidisain, andmebaaside haldamine.

Selline jaotus läheb rohkem süvitsi digipädevuste liigitamisel. Digipädevus ise koosneb paljudest alamosadest ning need kategooriad toovad konkreetselt välja erinevused digipädevuste tasemete vahel.

Digipädevused on töökeskkonnas otseselt seotud tööülesannete täitmise, organisatsioonisiseste süsteemide kasutamise ning tööprotsesside efektiivsusega (van Laar *et al*, 2017). Digipädevused moodustavad osa laiemast pädevuste kogumist, mis mõjutab töötajate tulemuslikkust ja organisatsioonide toimimist digitaalses töökeskkonnas (OECD, 2021). Tulenevalt

digipädevuste kasutamise valdkonnast kujunevad neile ka erinevaid ootused ja nõuded, mis eeldavad digipädevuste eristamist nende funktsiooni ja rakendusviisi alusel.

Euroopa Komisjonil on ka digipädevuste raamistik DigComp 3.0, mida kasutatakse nii igapäevaelus, hariduses ning nüüd üha enam ka töömaailmas. Selle põhjal saab arendada digipädevuste mõõtmise ja hindamise vahendeid. DigComp 3.0 raamistik jagab digipädevused viieks põhiliseks valdkonnaks (vt Joonis 1): info- ja andmepädevus (ingl. k. *information, search, evaluation management*); kommunikatsioon ja koostöö (ingl. k. *communication and collaboration*); digitaalse sisu loomine (ingl. k. *content creation*); ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine (ingl. k. *safety, wellbeing and responsible use*) ning probleemide tuvastamine ja lahendamine (ingl. k. *problem identification and solving*). (Cosgrove & Cachia, 2025, lk 17).



Joonis 1. DigComp 3.0 digipädevuste valdkonnad. Allikas: Cosgrove & Cachia, 2025, lk 17. Autori koostatud.

DigComp 3.0 raamistikus on välja toodud ka oskuste tasemed, mis võimaldavad hinnata töötajate digipädevuste seisu ja arenguvajadusi. Tabelis 2 on esitatud nende tasemete kirjeldused ja eesmärgid.

Tabel 2. DigComp 3.0 oskuste tasemed

Oskuste tasemed	Kirjeldus	Eesmärk
Põhitase (ingl. k. <i>basic</i>)	Oskab lihtsaid digioskusi rakendada ja täita ülesandeid. Vajadusel ka teiste abiga.	Toetada elementaarsel tasemel toimetulekut töös ja igapäevaelus.
Kesktaase (ingl. k. <i>intermediate</i>)	Täidab digitaalseid tööülesandeid iseseisvalt ja lahendab lihtsaid probleeme.	Toetada isiklike ja tööalaseid eesmärke ning tegutseda iseseisvalt.
Edasijõudnud (ingl. k. <i>advanced</i>)	Lahendab keerukamaid ülesandeid ja kohandub erinevate olukordadega kiirelt.	Toetada efektiivset tegutsemist ja teiste juhendamist.
Kõrgelt edasijõudnud (ingl. k. <i>highly advanced</i>)	Lahendab väga keerukaid probleeme ja loob uusi lahendusi.	Toetada innovatsiooni ja keerukate eesmärkide saavutamist.

Allikas: Cosgrove & Cachia, 2025, lk 21. Autori koostatud.

Kuigi digipädevustel on palju erinevaid liigitusi, siis see lõputöö keskendub töötajate baasdigipädevustele. Enda töös käsitlen baasdigipädevusi kahe teoreetilise allika kombinatsioonina. Eelkõige lähtun DigComp 3.0 raamistikust, mis võimaldab digipädevusi ka erinevatel tasemetel hinnata. Baasdigipädevuste hulka arvestan nii põhitaset (ingl. k. *basic*) kui ka kesktaset (ingl. k. *intermediate*). Kesktaseme kaasan ka põhjusel, et see toob välja iseseisvalt probleemide lahendamise, mis on baasdigipädevuste juures oluline. Samuti toetun ka Romi (2024) liigitustele, kus baasdigipädevuste hulka arvestan nii üldisi kui ka eluks vajalikke digioskusi.

Oma lõputöös kasutan järgmist baasdigipädevuste mõistet. Baasdigipädevused on selline digioskuste kogum, mis võimaldab töötajal sooritada igapäevaseid tööülesandeid iseseisvalt ja turvaliselt, lahendades lihtsamaid tehnilisi probleeme ilma kõrvalise abita. Siia kuuluvad digivahendite kasutamine suhtlemiseks, dokumentide ja failide haldamine ja leidmine, info otsimine ning turvaline digikäitumine. Baasdigipädevuste hulka ei kuulu keerulisemad ja töospetsiifilised digioskused, nagu programmeerimine, andmebaaside haldus ja töospetsiifiliste programmide kasutus, mis olid mainitud Romi (2024) tööalaste ja edasijõudnud digioskuste all. Samuti ei kuulu baasdigipädevuste hulka DigComp 3.0 edasijõudnud ja kõrgelt edasijõudnud oskuste kategooriad.

Baasdigipädevused loovad töötajatele vundamendi iseseisvaks tegutsemiseks digikeskkonnas, mis on vältimatu osa praeguses maailmas (van Laar *et al.*, 2017). Ilma piisavate baasdigipädevusteta võib isegi lihtsate digivahendite kasutamine muutuda ajamahukaks ja suurendada vigade teket, mis omakorda vähendab töö efektiivsust ja suurendab koormust teistele kolleegidele või IT toele. Euroopas on toodud välja vajadus seada digipädevus arengusuundade seas esikohale (Cosgrove & Cachia, 2025). Uuringud on näidanud, et suur osa Euroopa Liidu töökohtadest nõuab töötajatelt vähemalt baastasemel digioskusi, et tulla iseseisvalt igapäevaste tegevustega toime (Cedefop, 2018, lk 5).

Töökkeskkonnas ei piisa ainult ametipõhistest digioskustest, mis on seotud konkreetsete infosüsteemide või programmide tundmisega. Baasdigipädevused hõlmavad teadmisi ja oskusi, mis toetavad töötajate iseseisvat toimetulekut digitaalses keskkonnas laiemalt, nagu infootsingut, digitaalsete vahendite kasutamist, suhtlust ja lihtsate tehniliste probleemide lahendamist (Kluzer *et al.*, 2020). Baasdigioskuste puudumise korral on keerukam sinna juurde õppida juba tööpetsiifilisi oskusi, sest juba baasoskused on puudulikud. Kui töötaja omandab baasdigioskused, siis see võimaldab tal kõiki igapäevaseid digitoiminguid iseseisvalt ja tulemuslikult läbi viia ning õppida sinna lisaks veel keerukamaid oskusi.

Hiljuti hakkas baasdigipädevuste hulka kuuluma ka ka tehisintellekti baastasemel kasutamine. Tehisintellekt on praeguseks kasutusel juba paljudes ettevõtetes ning on tasapisi toonud esile vajaduse selle kasutamise oskuste järele. Inimese ja tehisarv vaheline baastasemel koostöö on muutumas tavapäraseks osaks töökkeskkondades. (Fikri & Eriska, 2026). Töötajad peavad tasapisi arendama tehisintellekti kasutamise oskust, et see tooks kasu töötegemisele (Margaryan, 2023). Kiiresti muutuvates töötingimustes tekivad ja süvenevad oskuste lüngad, kuna töötajatel puuduvad sageli vajalikud oskused oma töö efektiivsemaks sooritamiseks (Bouwman *et al.*, 2024).

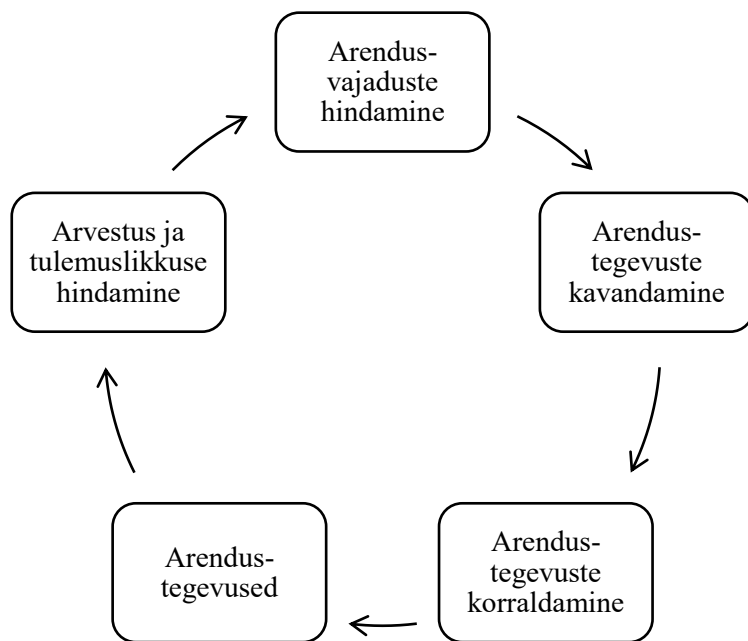
Järgmises alapeatükis toon välja viisid, kuidas baasdigipädevuste arendamise vajadust määrata.

1.3. Baasdigipädevuste arendamise vajaduse määramine

Enne baasdigipädevuste arendamistegevustega alustamist peaks omama ülevaadet töötajate täiendamist vajavatest digioskustest. Digitaalses töökkeskkonnas võib probleemiks saada nii uute tehnoloogiate kasutuselevõtt, kui ka töötajate valmisolek ja suutlikkus nende uuendustega kaasas käia.

Organisatsioonides esineb üha enam niinimetatud digitaalsete oskuste lõhe (ingl. k. *digital skills gap*), kus tööülesannete täitmiseks vajalikud digioskused ületavad töötajate tegeliku pädevustaseme (Feijao *et al.*, 2021). Selliste lõhede eemaldamiseks tuleb teha analüüs, mille tulemusena konkreetsed pädevuste puudused selguvad.

Erinevad koolitus- ja arendusprotsessid koosnevad üldjuhul viiest sammust (vt Joonis 2), mille esimeseks sammuks on arenguvajaduse määramine (Ratnik, 2020, lk 177). See aitab välja selgitada, kellel milliseid oskuseid täiendada oleks vaja. Sealjuures tuleb arvestada, et arendamissoove on töötajatel tavaliselt rohkem kui ettevõttel võimalusi (Ratnik, 2020, lk 177). See tähendab, et reaalsel vajadust tuleb põhjalikult analüüsida. Sellele järgnevad ülejäänud sammud, mis on arendamistegevuse planeerimisel vajalikud ning, et kõik oleks loogiline ja efektiivne on vaja neid samme teha järjest.



Joonis 2. Arendus- ja koolitusprotsessi etapid. Allikas: Ratnik, 2020, lk 180. Autori koostatud.

Arendamisvajaduse määramiseks kasutatakse mitmeid erinevaid viise ning tihti parima tulemuse saavutamiseks neid kombineeritakse (Ratnik, 2020). Euroopa Komisjoni DigComp 3.0 raamistik pakub tugeva aluse, mille põhjal digipädevuste hindamise vahendeid arendada. DigCompi kasutatakse alusraamistikuna, mille põhjal arendatakse erinevaid hindamisvahendeid, enesehindamiseskaalasid ja organisatsioonisiseseid kompetentsimudeleid. Antud raamistik ise ei ole hindamismeetod, vaid struktuur, mis aitab määratleda mida ja millisel tasemel hinnata. (Cosgrove & Cachia, 2025).

Digipädevuste hindamiseks on välja toodud mitmeid erinevaid meetodeid, mida saab kasutada kas eraldi või kombineeritult, sõltuvalt vajadusest ja eesmärgist.

Üks levinumaid lähenemisi on enesehindamine, kus töötajad annavad hinnangu oma digioskuste tasemele küsimuste abil. Selliseid meetodeid saab siduda näiteks DigComp skaalaga ning need võimaldavad koguda andmeid korraga suurelt hulgalt töötajatelt. Enesehindamise eeliseks on lihtsus, kuid piiranguks võib olla, et inimesed kipuvad enda oskusi ülehindama kuid mõnel juhul ka alahindama, mis tähendab et ei saada usaldusväärset tulemust (Van Deursen *et al*, 2014).

Digipädevuste hindamiseks kasutatakse ka praktilisi teste või ülesandeid, mille käigus selgub töötajate tegelikku suutlikkust digivahendeid kasutada. See on ajakulukas viis, kuid see-eest annab täpsema ülevaate töötajate oskustest. (Van Deursen *et al*, 2014).

Digioskuste täiendamiseks peaksid ettevõtted looma selge strateegia, mis hõlmab olemasolevate oskuste kaardistamist ning vajaminevate oskuste hindamist. Nende andmete põhjal saab seejärel luua plaani kuidas töötajate oskuseid arendada. Organisatsioonisiseste andmete analüüsi kasutatakse ka hindamisel. Selle kaudu hinnatakse kaudselt töötajate digipädevusi nende igapäevase töö käigus esinevate probleemide ja vajaduste põhjal. (Feijao *et al.*, 2021).

Järgmises alapeatükis tuuakse välja erinevad meetodid, kuidas töötajate baasdigipädevusi täiendada ning millised viisid selleks kõige efektiivsemad on.

1.4. Baasdigipädevuste arendamise meetodid

Lähtuvalt arenguvajadustest saab ettevõtte hakata oma töötajate koolitusplaani kavandama. Koolitusplaan koosneb mitmest osast, sealhulgas koolituse eesmärgist, arendatavatest valdkondadest, koolituse kestusest ning ettevõtte eelarvest (Ratnik, 2020). Koolituste puhul on oluline, et need tooksid kasu nii töötajale kui ka ettevõttele ning planeerimisel tuleb arvestada ka ettevõtte võimalustega.

Oskuste arendamisel peab silmas pidama, et kõik inimesed õpivad erinevalt ja inimeste eelistused võivad ajas ka muutuda (Rothwell, 2020). Seetõttu on ka baasdigipädevuste arendamisel vaja arvestada, et kasutatavad meetodid oleksid töötajatele sobivad ja annaksid neile praktilist väärtust.

Üks lihtsamaid ja töötajate jaoks mugavamaid viise on rakendada organisatsioonis e-õppe formaati. See tähendab, et töötaja saab õppida talle sobival ajal ja kohas (Czarnecka & Daróczy,

2017). Selline meetod toimiks hästi eriti baasdigipädevuste täiendamiseks, sest e-õpe hõlmab tihti õppevideoid, mida töötaja saab korduvalt vastavalt vajadusele uuesti vaadata. See-eest võib e-õppe puhul saada määravaks ka inimese digiteadlikkus ehk baasdigipädevuste õppimiseks võib see viis siiski liiga tehniline olla (Radović-Marković, 2010).

Töötajate jaoks on aeg väga oluline ressurss, mida soovitakse kasutada võimalikult efektiivselt. Seetõttu on töökeskkonnas saanud populaarseks mikroõppe (ingl. k. *microlearning*) formaat, milles nähakse suurt potentsiaali töökeskkonnas toimuva õppe korraldamiseks (Leong *et al*, 2021). Mikroõppe tähendab sellist õppevormi, kus informatsiooni jagatakse töötajale väikeste infokildude või õpiampsude kaudu (Rothwell, 2020). Tavaliselt kasutatakse selleks näiteks lühivideoid, lühemaid küsitlusi või tekste, mis ei nõua palju aega ja mida töötaja saab läbida endale sobival hetkel (Rothwell, 2020). Erinevalt e-õppest, mis võib olla ajakulukam on mikroõppe hea vajaduspõhine alternatiiv. Lühivideod on hea viis, mida kasutada baasdigipädevuste omandamiseks. See annaks võimaluse teadmisi täiendada jooksvalt tööprotsessi käigus ning need on koguaeg kättesaadavad.

Kuigi eelnevalt mainitud digitaalsed õppevormid on viimasel ajal kogunud populaarsust, siis on kohapealsed koolitused siiski tähtsad (Ratnik, 2020, lk 181). Omavaheline suhtlus ja mõtete jagamine aitab inimese arengule palju kaasa, mis hoiab ka baasdigioskuste täiendamisel motivatsiooni kõrgel. Kohapealsete koolituste puhul on eeliseks kindlasti see, et oma küsimustele on võimalik koolitaja käest kohe vastus saada. Digikeskkondades õppe miinuseks on vähene suhtlus ja kogemuste jagamine teistega. Eriti oluline on see põhjusel, et ettevõtetes on hakatud rohkem kasutama oma maja koolitajaid, kes oma teadmisi ja kogemusi jagaksid (Ratnik, 2020, lk 181).

Õppimisviisina saab töökeskkonnas kasutada ka sotsiaalset õppimist (ingl. k. *social learning*), mis oma olemuselt sarnaneb veidi koolitustele. Töökeskkonnas toimub suur osa õppimisest igapäevase koostöö kaudu, mitte ainult ametlike koolituste kaudu. See on eriti oluline baasdigipädevuste arendamisel, kus töötajad puutuvad sageli kokku praktiliste probleemidega, mis vajavad kiiret ja lihtsat lahendust. Sotsiaalse õppe üks vorme on kolleegilt-kolleegile õpe (ingl. k. *peer-to-peer learning*). See on formaat, kus õppijad ehk antud kontekstis kolleegid, õpivad üksteiselt, kasutades selleks erinevaid viise, näiteks kogemuste jagamist või mentorlust (Bhavani *et al*, 2025, lk 250). Kolleegilt-kolleegile õppe eesmärk on ideede ja kogemuste

jagamise kaudu arendada kõikide osapoolte oskuseid ja teadmisi (Rocca, 2024, lk 8). See aitab kaasa probleemilahendusoskuste arengule ja efektiivsemale omandamisele (Bhavani *et al*, 2025, lk 251). Õppevormina võetakse seda üha rohkem kasutusele ning see toetab töötajate tööalast arengut (Rocca, 2024, lk 9).

Kuna aga inimeste eelistused ja ettevõtete võimalused on erinevad, siis saab kasutada töötajate arendamiseks ka põimõpet (ingl. k *blended learning*) (Rothwell, 2020). See kujutab endast kombinatsiooni mitmest eelnevalt mainitud õppimismeetodist. Fookuses on e-õppe ja kohapealse koolituse kombineerimine. (Hrastinski, 2019). Baasdigipädevuste arendamisel on see hea lahendus, et siduda teooria praktikaga. Töötajatel on võimalus baasteadmised omandada iseseisvalt e-õppe teel ning seejärel neid teadmisi rakendada kas kohapealsel koolitusel või praktilises töötoas. Veebi teel peaks saama midagi, mida kohapealsel koolitusel ei saa ja vastupidi ehk need meetodid peavad üksteist täiendama (Hrastinski, 2019).

Töötajate baasdigipädevuste arendamine peab olema läbimõeldud protsess, mida järjepidevalt rakendatakse ja arendatakse. Õppevormi valides tuleks leida kuldne kesktee ning kõige tõhusam oleks rakendada mitme erineva meetodi kombinatsiooni vastavalt töötajate eelistustele ja ettevõtte võimalustele.

2. PANGA TÖÖTAJATE BAASDIGIPÄDEVUSTE TÄIENDAMISE VÕIMALUSED

2.1. Bigbank AS tutvustus

Uuringu viisin läbi Eesti kapitalile rajatud pangas Bigbank AS. Pank alustas tegevust 1992. aastal AS Liivimaa Lombardi nime all. Aastal 1997 võeti kasutusele nimi Balti Investeeringute grupp, lühendatult BIG. Krediidiasutuse tegevusluba omab pank alates aastast 2005 ning paar aastat peale seda võeti kasutusele panga praegune nimi ehk Bigbank. Pank pakub finantsteenuseid nii eraisikutele kui ka äriklientidele, keskendudes kodulaenudele, äri-laenudele ja hoiustele. (Bigbank AS veebileht, 2026).

Bigbank on esindatud lisaks Eestile veel kaheksas Euroopa riigis. Nendeks on Läti, Leedu, Bulgaaria, Soome ja Rootsi ning nad osutavad piiriüleseid teenuseid Saksamaal, Austrias ja Hollandis. (Bigbank AS veebileht, 2026). Eestis asuvad panga kontorid Tallinnas ja Tartus.

Pangas töötab 31.12.2025 seisuga 646 töötajat, kellest 406 on Eestis. Panga missioon on „luua inimestele võimalusi parandada oma elu läbi sujuvate finantsteenuste“. Visiooniks on „olla enim soovitud digitaalsete finantsteenuste pakkuja kõigis oma tegevusriikides“. (Bigbank AS majandusaasta aruanne, 2025). Pangal on viis põhiväärtust, millest töötajad oma tegevuses lähtuvad. Nendeks on hoolivus, lihtsus, arengule suunatus, tulemuslikkus ja julgus.

Tabelis 3 on toodud Bigbank AS 2024. ja 2025. aastate majandusnäitajad.

Tabel 3. Bigbank AS 2024. ja 2025. aasta majandusnäitajad

Majandusnäitaja/ Aasta	2024	2025
Kogutulud (euro)	198 300 000	202 600 000
Puhaskasum (euro)	32 300 000	37 900 000
Töötajate arv	560	646

Andmed: Bigbank AS 2024 ja 2025 majandusaasta aruanded. Autori koostatud.

Bigbanki peamised tulud tulevad laenuportfelligist ning hoiustest. Panga 2022-2026 aastate strateegiaks on ärimahtude kasvatamine ja igapäevapangandusse sisenemine. (Bigbank AS majandusaasta aruanne, 2025).

Panga töötajate järjepidev koolitamine ja oskuste arendamine on oluline, et tagada protsesside toimimine ja klientide rahuolu, mis omakorda loob pangale hea maine ja vähendab õigusriske

(Bigbank AS majandusaasta aruanne, 2025). Panga strateegiale ja töötajate arengule aitaks kaasa töötajate baasdigipädevuste arendamine. Baasdigipädevuste puuduste korral muutub igapäevaste digivahendite kasutamine töötaja jaoks ajakulukaks ning teiste käest abi küsides võib see omakorda koormata ka kolleege. Baasoskused on kõige alus ehk kui need on inimestel olemas, siis on sinna juurde keerulisemaid digioskusi lihtsam õppida.

Sellest tulenevalt on vaja mõista, millised baasdigipädevuste puudused töötajatel on ning kuidas neid arendada. Järgmises alapeatükis kirjeldan uuringu metoodikat lähemalt.

2.2. Uuringu läbiviimise meetodid

Lõputöö rakendusuuringu ülesandeks oli välja selgitada, millised on Bigbank AS töötajate baasdigipädevuste puudujäägid ning teha pangale ettepanekuid nende pädevuste arendamiseks. Uuringu eesmärgi saavutamiseks on vaja leida vastused järgmistele püstitatud uurimisküsimustele:

- Millised baasdigipädevuste puudused töötajatel on ja kuidas need mõjutavad panga tööprotsesse?
- Milliseid meetmeid saab pank rakendada, et toetada töötajate baasdigipädevuste arendamist?

Lõputöö uurimisliigiks on juhtumiuuring, mis keskendub Bigbank AS töötajate baasdigipädevuste arendamisvajadusele. Juhtumiuuring on uurimisliik, mille puhul analüüsitakse ühte konkreetset organisatsiooni või nähtust süvitsi (Strömpl, 2025).

Uuringus kasutasin kombineeritud uurimisviisi, mis hõlmas nii kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset lähenemist. Kvantitatiivse analüüsiga kogutakse ja uuritakse numbrilisi andmeid ning järeldused tehakse peamiselt statistilise analüüsi teel. See-eest kvalitatiivse uurimisviisi puhul ei kasutata numbreid, vaid uurija tõlgendust sotsiaalsest maailmast. (Beilmann, 2025).

Uurimisküsimustele vastuste saamiseks püstitasin järgnevad hüpoteesid:

1. Suur osa baasdigipädevustega seotud IT toe pöördumistest kuulub DigComp valdkonda „Ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine“.
2. IT toe pöördumise asemel eelistavad töötajad küsida oma baasdigipädevuste probleemidega abi kolleegide käest.
3. Rakendustest esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme *MS Teams* ja *Confluence* kasutamisel.

4. Baasdigipädevustega seotud igapäevastes tegevustes esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme info otsimisega rakendusest *Confluence* ja koosolekuruumi tehnika kasutamisel.
5. Töötajad eelistavad baasdigipädevuste täiendamiseks iseseisvaid õppimisviise.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks viisin uuringu läbi kahes etapis: panga IT toe dokumendite analüüs ning Bigbank Eesti töötajate küsitlusuuring. Uuringu esimese etapi ülesandeks oli selgitada välja, kui suur osa IT toe 2025. aasta pöördumistest oli seotud baasdigipädevustega. Pangas nimetatakse neid IT toe piletiteks (ingl. k. *tickets*), aga enda lõputöös nimetan neid IT toe pöördumisteks. Andmeteks olid panga töötajate poolt tehtud pöördumised IT toele vahemikus 01.01.2025 kuni 31.12.2025, mis edastati mulle Exceli failina. Pöördumisi oli 2025. aastal kokku 3754. Kõikide nende andmete seast tulid välja ka baasdigipädevuste puudustega seotud probleemid.

Pöördumised IT toe poole sisaldasid nende pealkirju ja pöördumiste sisulisi tekste, mis on esitatud vabas vormis. Nende andmete kvalitatiivne sisuanalüüs andis võimaluse pöördumiste baasdigipädevustega sidumiseks. Kvalitatiivne sisuanalüüs on meetod, mille abil uuritakse kindlate tekstide sisu ja tähendust süvitsi. Analüüsitav materjal võib tulla muuhulgas dokumentidest. (Kalmus *et al*, 2015). Sisuanalüüsi ülesanne oli välja selgitada kui palju ja milliseid baasdigipädevuste puudusi töötajatel esineb. Seejärel tegin baasdigipädevuste puudustega seotud pöördumistele statistilise analüüsi. Dokumendi analüüs sai meetodina valitud, sest organisatsioonisisised andmed on hea allikas, et uurida, millised baasdigipädevustega seotud probleemid töötajatel päriselt igapäevaselt esinevad.

Uuringu teises etapis viisin läbi küsitlusuuringu Bigbank Eesti töötajate seas. Küsitlusuuring on meetod, mille abil saab koguda numbrilisi andmeid paljudelt inimestelt korraga, et neid seejärel analüüsida. See meetod sobib hästi näiteks inimeste eelistuste uurimiseks. (Beilmann, 2020). Selle etapi ülesanne oli välja selgitada, milliseid baasdigipädevuste puudusi töötajatel esineb ning millised on nende eelistused baasdigipädevuste täiendamiseks. Küsitlusuuring sai meetodina valitud, sest see andis võimaluse koguda infot paljudelt inimestelt korraga, mis oli baasdigipädevuste puudujääkide uurimiseks oluline. Mida rohkem vastuseid, seda täpsema üldpildi puudujääkidest saab.

Küsitlusuuringu kogumi moodustasid Bigbank AS Eesti töötajad, keda oli 31.12.2025 seisuga 406. Valimi suuruse hindamisel kasutasin Sample Size kalkulaatorit ja lähtusin 95%

usaldusnivoost ja 7% veamäärast, mille järgi oli statistiliselt usaldusväärse valimi suurus 133 vastajat (Sample Size Calculator, 2026).

Küsitluse viisin läbi elektrooniliselt *MS Forms* rakenduse abil ning vastamine oli konfidentsiaalne. Küsitlus koosnes enamasti etteantud vastusevariantidega küsimustest, mille hulgast vastaja valida sai. Neid kvantitatiivseid andmeid analüüsisin kasutades kirjeldavat statistikat.

Seejärel esitasin küsitluse lõpus vabatahtliku küsimuse, millele vastajad said soovi korral vabas vormis vastata. Neid andmeid analüüsisin kasutades kvalitatiivset sisuanalüüsi. Küsitluse tulemuste põhjal selgitasin välja, millised on töötajate baasdigipädevuste puudused ning milliseid õppevorme töötajad baasdigipädevuste arendamiseks eelistavad.

Strömpl (2020) toob välja, et uurimuses osalemine peab olema vabatahtlik ja inimeste konfidentsiaalsuse tagamine on oluline. Andmeid tohib kasutada ainult sellisel viisil, et säiliks osalejate anonüümsus ja vajadusel tuleb andmeid puhastada, et ei oleks võimalik inimesi tuvastada (Beilmann, 2020). Sellest tulenevalt tagasin enda lõputöö kõikide etappide läbiviimisel töötajate konfidentsiaalsuse ja isikuandmete kaitse. Nii dokumendi analüüsi kui ka küsitlusuuringu puhul ei kogunud ma töötajate nimesid ega muid isikuandmeid.

Uuringu esimeseks piiranguks on asjaolu, et uuringus ma ei arvestanud *MS Teams* kaudu tehtud pöördumistega IT toele. See võib tulemused jätta mittetäielikeks, sest ei saa ülevaadet kõikidest baasdigipädevuste probleemidest. Need andmed jäid välja kahel põhjusel. Esiteks oleks selliste andmete kättesaamine ja analüüs tehniliselt keeruline ja mahukas. Teiseks oleks see vastuolus eetilise käitumisega ning Beilmann (2020) toob välja, et andmeid tohib koguda ainult nii, et säiliks nende konfidentsiaalsus. Teine piirang on seotud töötajatele tehtud küsitlusuuringuga, kus mõnes küsimuses pidid nad digivahenditega esinevaid probleeme hindama. Van Deursen jt (2014) tõi välja, et enesehindamise puhul võivad inimesed oma oskusi valesti hinnata, mis võib mõjutada tulemuste täpsust.

Järgmises alapeatükis kirjeldan uuringu läbiviimise protsessi.

2.3. Uuringu läbiviimine

Uuringu viisin läbi kahes etapis. Esimeses etapis teostasin panga IT toe pöördumiste kvalitatiivse sisuanalüüsi ja andmete statistilise analüüsi. Teises etapis viisin läbi töötajate

küsitlusuuringu, mida analüüsisin kasutades kirjeldavat statistikat ning avatud küsimust analüüsisin kasutades kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Esimene etapp.

Kõigepealt analüüsisin panga IT toele 2025. aastal tehtud pöördumiste andmeid. Panga IT toes kasutatakse pöördumiste haldamiseks rakendust nimega *Jira*, kuhu koonduvad kõik töötajate poolt esitatud pöördumised, mis kuuluvad IT toe kompetentside hulka ja on seotud tehniliste probleemide või digivahendite kasutamisega. Probleemi või küsimuse tekkimisel saab töötaja teha IT toele digitaalselt formaalse pöördumise läbi *Jira Service Management* süsteemi, mille kaudu saab luua ja hallata tugipäringuid (Atlassian, 2025) ning see on IT toe poolt eelistatud pöördumise esitamise vahend.

Pöördumist esitama minnes peab töötaja esmalt valima kategooria, millega ta probleem seotud on. Valikus on muuhulgas üldine tehniline mure (ingl. k. *general IT support*), ligipääsud (ingl. k. *accesses*) riistvara tellimine (ingl. k. *hardware*), tarkvara (ingl. k. *software*) ja e-mailiga seotud mured (ingl. k. *e-mail services*). Peale sobiva kategooria valimist suunab süsteem töötaja täitma etteantud andmevälju, sealhulgas pöördumise pealkiri ja töötaja vabas vormis esitatud probleemi kirjeldus. Seejärel jõuab see pöördumine automaatselt *Jira* kaudu koos töötaja nimega IT toeni ning nad saavad probleemi lahendamise tegelema hakata.

Analüüsi jaoks saatis IT tugi mulle *Jira* süsteemist eksporditud Exceli faili, kus olid kõik 2025. aastal tehtud töötajate pöördumised. Esimese sammuna korrastasin Exceli failis olevaid andmeid. Eemaldasin lõputöö jaoks läbiviidava analüüsi seisukohalt ebaolulised andmeväljad, nagu näiteks töötajate koodid. Andmestikku jäid alles pöördumise kategooria, selle pealkiri ja pöördumise teksti kirjeldus. Pöördumised jagunesid IT toe poolt eelnevalt süsteemi loodud kategooriatesse: ligipääs (ingl. k. *access*), riistvara tellimine (ingl. k. *hardware request*), intsident (ingl. k. *incident*), hooldusülesanne (ingl. k. *maintenance task*), tarkvara (ingl. k. *software*), tugipäring (ingl. k. *support request*) ja ülesanne (ingl. k. *task*).

Vaatasin läbi pöördumiste tekstide kirjeldused ning tulenevalt sisust eristasin pöördumised, mis viitasid töötajate baasdigipädevuste puudustele. Eristamiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille käigus analüüsisin pöördumiste pealkirju ja sisulisi tekste. Vaatasin käsitsi ükshaaval läbi kõik Exceli failis olevad pöördumised kategooriate lõikes ja neis sisalduvad

pöördumised. Esmalt vaatasin läbi need kategooriad, mis oma olemuselt olid selgelt tehnilised ja vajasisid IT toe abi ning polnud otseselt seotud töötajate oskustega. Nende hulka kuulusid erinevate seadmete tellimised (arvutid, monitorid, arvutihiiired, kõrvaklapid jms) ja spetsiifiliste ligipääsudega seotud pöördumised, mida töötaja ise lahendada ei saaks ja vajab selleks IT toe abi.

Seejärel keskendusin tugipäringu (ingl. k. *support request*) kategooriale, kus oli pöördumisi kõige rohkem. Nende analüüsimine ja käsitsi ülekäimine võttis kauem aega, sest nendest pöördumistest tulid järjest välja baasdigipädevuste puudustele viitavad pöördumised. Baasdigipädevuste tuvastamisel lähtusin Romi (2024) üldiste digioskuste (ingl. k. *general digital skills*) näidetest, kus mainiti nii parooli muutmist, programmide või failide leidmist ja eluliselt vajalike digioskuste (ingl. k. *essential digital skills*) näidetest, kus toodi välja *MS Teams* kasutamine, petukirjade äratundmine ja e-kirjadega seonduvad probleemid. Samal ajal lähtusin ka DigComp 3.0 toodud põhitaseme (ingl. k. *basic*) kui ka kesktaseme (ingl. k. *intermediate*) eeldustest.

Järgnevalt liigitasin IT-toe pöördumised vastavalt DigComp 3.0 digipädevuste valdkondadele, mis võimaldas juba statistilise analüüsi abil tuvastada, millistes valdkondades esineb töötajatel kõige rohkem probleeme ning millised baasdigipädevused vajavad enim arendamist.

Baasdigipädevustega seotud pöördumiste liigitamisel lähtusin DigComp 3.0 digipädevuste valdkondadest (Cosgrove & Cachia, 2025):

- info- ja andmepädevus (ingl. k. *information, search, evaluation management*);
- kommunikatsioon ja koostöö (ingl. k. *communication and collaboration*);
- digitaalse sisu loomine (ingl. k. *content creation*);
- ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine (ingl. k. *safety, wellbeing and responsible use*);
- probleemide tuvastamine ja lahendamine (ingl. k. *problem identification and solving*).

Andmete analüüsimisel kasutasin kirjeldavat statistikat, et selgitada välja baasdigipädevustega seotud pöördumiste üldarv ja nende protsentuaalne osakaal kõikidest IT toe 2025. aasta pöördumistest. Tänu sellele oli võimalik tuvastada, millistes valdkondades esineb töötajatel kõige rohkem probleeme.

Teine etapp.

Uuringu teises etapis viisin läbi küsitlusuuringu Bigbank AS Eesti töötajate seas. Küsimustik on esitatud lisades (vt Lisa 1). See koosnes 11-st küsimusest, millest kümme küsimust olid vastamiseks kohustuslikud ja üks oli vabatahtlik. Küsimustik koosnes peamiselt valikvastustega küsimustest, kuid ühes küsimuses pidi vastused tähtsuse järjekorras järjestama. Küsimustiku viimane küsimus oli vabatahtlik. Viimase küsimuse eesmärk oli anda töötajatele võimalus jagada soovitusi, kuidas Bigbank saaks aidata nende baasdigipädevuste täiendamisele kaasa. Küsitluse viisin läbi nii eesti kui ka inglise keeles. Inglisekeelne küsitlus on samuti lisades (vt Lisa 2).

Enne küsitluse välja saatmist testisin seda kahe kolleegi abil, kes täitsid küsitluse ning andsid tagasisidet küsimuste arusaadavuse osas. Testiti nii eesti- kui ka ingliskeelset varianti ning testimise tulemusel täpsustasin kolme küsimuse sõnastust.

Küsitluse viisin läbi pangasiseses küsitluskeskkonnas *MS Forms*, mille lingi edastasin töötajatele e-maili kaudu koos eestikeelse (vt Lisa 3) ja ingliskeelse (vt Lisa 4) kaaskirjaga. Küsitlus oli konfidentsiaalne ehk vastajate meiliaadresse, nimesid ega muid isikuandmeid ei kogutud.

Küsitluse avasin teisipäeval 24.03.2026 ja vastamise tähtajaks märkisin 26.03.2026. Tähtajaks oli laekunud 101 vastust. See ei olnud statistilise usaldusväärsuse tagamiseks piisav tulemus ning seetõttu saatsin 26.03.2026 välja ka lühikese meeldetuletuskirja eesti keeles (vt Lisa 5) ja inglise keeles (vt Lisa 6). Vastajate arvu suurendamiseks pöördusin kolleegide poole kontoris kohapeal ning läbi panga suhtluskeskkonna *MS Teams*.

Peale meeldetuletuskirja saatmist kogunes küsitlusele 35 vastust juurde. See tähendas, et sain küsimustikule kokku 136 vastajat. Statistiliselt usaldusväärseks analüüsiks oli vaja koguda minimaalselt 133 vastajat, mis tähendas, et saadud vastused ületasid minimaalselt vajalikku arvu. Andmeid analüüsisin kirjeldava statistika abil. Analüüsisin *MS Forms* poolt loodud graafikuid ja diagramme ning vaatasin läbi, millised vastusevariandid olid töötajate seas populaarsemad.

Järgmises alapeatükis esitan läbiviidud uuringu tulemused ning teen nende põhjal järeldused töötajate baasdigipädevuste puudujääkide kohta.

2.4. Uuringu tulemused ja järeldused

Selles alapeatükis kirjutan Bigbank AS-s läbiviidud uuringu tulemustest ja esitan need vastavalt püstitatud hüpoteesidele koos analüüsiga. Uuringu esimeses etapis analüüsisin Bigbank AS IT toele 2025. aastal tehtud töötajate pöördumisi. Aastal 2025 pöörduti IT toe poole läbi *Jira* 3754 korda.

Esimene hüpotees - suur osa baasdigipädevustega seotud IT toe pöördumistest kuulub DigComp valdkonda „Ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine“.

Dokumendi analüüsi tulemusena selgus, et baasdigipädevustega seotud pöördumisi oli 2025. aastal kokku 111, mis moodustab 2,9% kõikidest eelmisel aastal IT toele tehtud pöördumistest. Kõik baasdigipädevuste puudustele osutavad pöördumised jaotasin sisuanalüüsi käigus teemade kaupa DigComp 3.0 kategooriatesse. Analüüsi käigus selgus ka, et DigComp'i digitaalse sisu loomise (ingl. k. *content creation*) valdkonnas töötajatel puudusi ei esinenud ehk tulemustes ma seda valdkonda ei kajasta. DigComp 3.0 viiest valdkonnast esines töötajatel probleeme neljaga.

Tabel 4 annab ülevaate millistes valdkondades töötajatel baasdigipädevuste puudusi esines ja nende pöördumiste arvud vastavalt DigComp 3.0 valdkondadele.

Tabel 4. Baasdigipädevuste puudustele osutavad pöördumised IT toe poole *Jira* kaudu

Baasdigipädevuse valdkond	Probleemi kirjeldus	Pöördumiste arv	Osakaal kogu piletitest (%)	Osakaal baasdigi-probleemidest (%)
Info ja andmepädevus	Info otsimine, andmete haldamine digikeskkonnas	17	0,4	15,3
Kommunikatsioon ja koostöö	Suhtlemine digivahendite abil (<i>Outlook, MS Teams</i>)	29	0,8	26,1
Ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine	Seadmete ja isikuandmete kaitse, paroolide muutmine, petukirjade tuvastamine	56	1,5	50,5
Probleemide tuvastamine ja lahendamine	Erinevate seadmete kasutus (näiteks monitorid, printer, kõrvaklapid, kaamera)	9	0,2	8,1
Kokku		111	2,9	100

Autori koostatud.

Baasdigipädevustega seotud pöördumiste valdkondade vahelisel liigitamisel selgus, et väga suur osa probleeme on seotud DigComp 3.0 valdkonnaga „Ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine“. Nende osakaal kõikidest baasdigipädevustega seotud probleemidest oli 50,5%.

Hüpoteesi püstitust ja selle tulemusi toetab ka teooria, kus Asagar (2025) toob välja, et ajas on esile kerkinud erinevad turvalisuse aspektid digilahenduste kasutamisel. On loomulik, et nendega esineb töötajatel rohkem küsimusi, kuna ohutuse teemad on praegusel ajal tunduvalt olulisemad, kui need kunagi olid. Digikeskkondades olevate ohtude mõistmine on vajalik nii enda kui ka teiste kaitseks (Ma *et al*, 2025). See hõlmab ka ettevõtte kaitset. Tundlike andmetega kokkupuutumine võib töötajates tekitada ebakindlust, mille tõttu nad igaks juhuks oma probleemiga abi soovivad. See pole iseenesest halb asi, kuid samas oleks vajalik neid oskusi pidevalt värskena hoida. Ohutuse valdkond hõlmab ka probleeme paroolide uuendamisel, millega töötajad IT toe abi soovisid. Romi (2024) liigituse kohaselt kuulub paroolide muutmine üldiste digioskuste (*ingl. k. general digital skills*) alla, mis on vajalik oskus olenemata ametist. See viitab baasdigipädevuste oskuste puudumisele.

Vastavalt uuringu tulemustele ja teooriale saab öelda, et esimene hüpotees sai kinnitust.

Uuringu teises etapis viisin läbi töötajate küsitlusuuringu, mille tulemused esitan samuti seatud hüpoteeside järjekorras.

Teine hüpotees - IT toe pöördumise asemel eelistavad töötajad küsida oma baasdigipädevuste probleemidega abi kolleegide käest.

Küsitluse vastustest tuli välja, et esimesena eelistavad töötajad pöörduda IT toe poole *MS Teams* kaudu (vt Joonis 3), mis toob esile ka varasemalt välja toodud piirangu, et enda uuringus ma *MS Teams* kaudu edastatud probleeme ei analüüsinud. Seetõttu on tulemused mittetäielikud.

Teisel kohal, väga väikese erinevusega, on abi saamiseks kolleegi või tiimikaaslase poole pöördumine. Samuti selgus, et IT toe poole pöördumine *Jira* kaudu on töötajate jaoks viimasel kohal. See viitab sellele, et uuringu esimeses osas analüüsitud pöördumised kajastasid vaid osa baasdigipädevuste puudustega seotud probleemidest.

Kolleegidelt abi küsimine võib olla töötajate jaoks kiirem ja mugavam lahendus, eriti kui neil on juba välja kujunenud harjumus probleemide korral pöörduda kindlate inimeste poole. Selline lahendus vähendab kindlasti teatud määral IT toe koormust lihtsamate baasprobleemide

lahendamisel. Samas võib see kaasa tuua ka teatud riskid, nagu kolleegide kaudu juhuslikult lahendatud probleemid ei ole kuidagi dokumenteeritud, mis tähendab, et ettevõttel ei teki ülevaadet, milliste probleemidega nende töötajad kokku puutuvad. Kuigi kolleegilt abi küsimine on kiire lahendus, siis peaks seda tegema planeeritult.

Hüpoteesi püstitust ja selle tulemusi toetab ka teooria, kus Bhavani jt (2025) toovad välja kolleegilt-kolleegile õppe (ingl. k. *peer-to-peer learning*) olulisuse töökeskkonnas. Sellise viisi eesmärk on jagada oma teadmisi, et arendada seeläbi ka teiste oskuseid (Rocca, 2024). Kolleegilt-kolleegile õppe ühe viisina saab ettevõttes kasutada mentorlust (Bhavani *et al*, 2025, lk 250), mis on uute ideede või probleemide lahendamiseks kasulik.

Küsitlusuuringu tulemused ja teooria näitavad, et teine püstitatud hüpotees, mille kohaselt pöörduakse abi saamiseks esmalt kolleegi või tiimikaaslase poole, mitte ei esitada IT toe pöördumist sai osaliselt kinnitust.



Joonis 3. Kelle poole küsitlusele vastajad baasdigipädevustega seotud probleemide ja küsimuste korral pöörduvad.

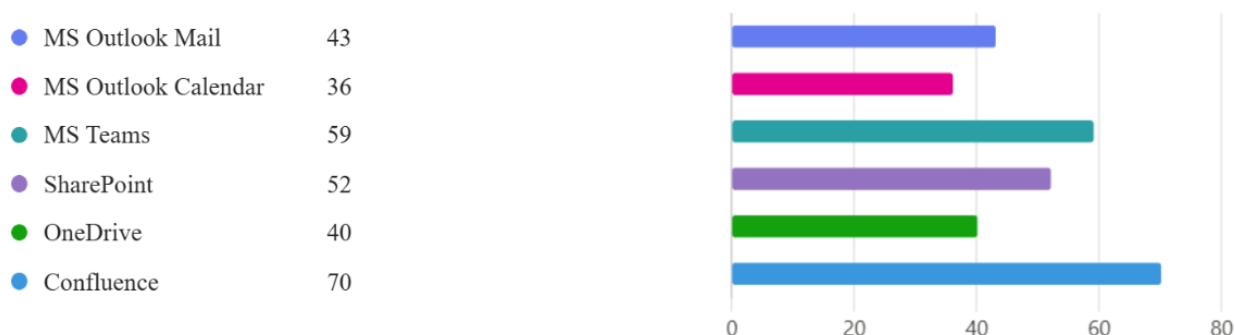
Kolmas hüpotees - rakendustest esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme *MS Teams* ja *Confluence* kasutamisel.

Vastustest selgus, et ettevõttes kasutusel olevatest rakendustest esineb töötajatel kõige rohkem probleeme *Confluence* ja *MS Teams* kasutamisel (vt Joonis 4). *Confluence* tekitab probleeme 70 (23%) vastajale ja *MS Teams* 59 (20%) vastajale. Tegemist on pangas igapäevaselt kasutusel olevate töövahenditega. Samas kui juba pikemalt aega igapäevases kasutuses oleva rakendusega ei osata toime tulla, siis viitavad nendega esinevad probleemid olulisele baasdigipädevuste puudusele.

Hüpoteesi püstitust ja selle tulemusi toetab teooria, kus Romi (2024) toob välja, et suhtlemine suhtluskanalite kaudu on osa eluliselt vajalikest digioskustest. Baasdigipädevused hõlmavad teadmisi ja oskusi, mis toetavad töötajate iseseisvat toimetulekut digitaalses keskkonnas, nagu infootsingut ja digitaalsete vahendite kasutamist suhtluseks (Kluzer *et al.*, 2020). Kui nendes valdkondades esineb raskusi, võib eeldada, et tegemist ei ole üksikute kasutusprobleemidega, vaid süsteemsema baasdigipädevuste puudujäägiga.

Samas mida sagedamini rakendust kasutatakse, seda suurema tõenäosusega ilmnevad ka probleemid. See tähendab, et kõrge probleemide esinemissagedus ei pruugi viidata ainult töötajate vähestele baasoskustele, vaid ka sellele, et töötajad puutuvad nende rakendustega kõige enam kokku. See küll ei vähenda vajadust baasdigipädevuste arendamiseks, vaid pigem toob välja selle olulisuse, sest nende töövahendite efektiivne kasutamine mõjutab otseselt töötajate igapäevatööd.

Küsitlusuuringu tulemuste ja teooria põhjal saab öelda, et hüpotees, mille kohaselt esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme *MS Teams* ja *Confluence* kasutamisel sai kinnitust.



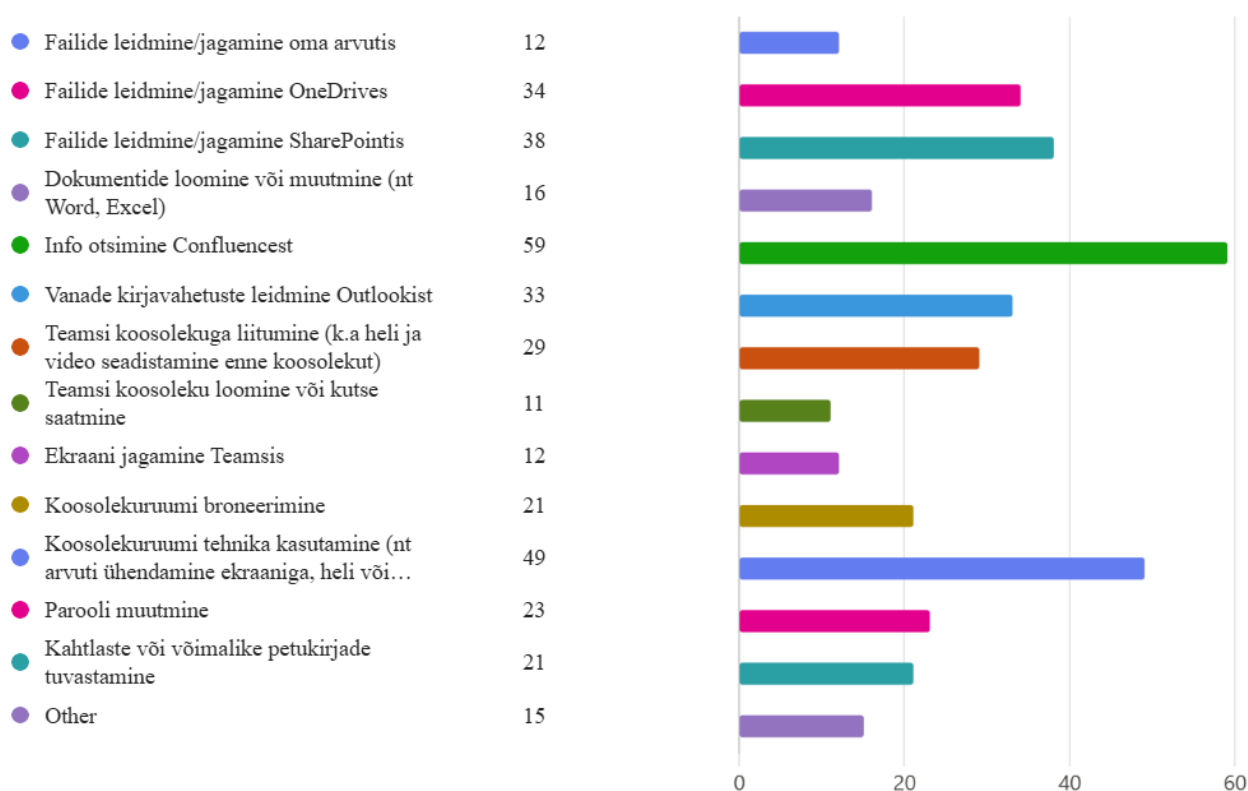
Joonis 4. Milliste rakendustega esineb vastanutel kõige tihedamini probleeme.

Neljas hüpotees - baasdigipädevustega seotud igapäevastes tegevustes esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme info otsimisega rakendusest *Confluence* ja koosolekuruumi tehnika kasutamisel.

Vastusest tuli välja, et *Confluence*-st info otsimisega esineb probleeme 59 (16%) vastajal ja koosolekuruumi tehnika kasutamisel esineb probleeme 49 (13%) vastajal (vt Joonis 5). Mõlemad tegevused on seotud töötajate igapäevaste digilahenduste kasutamisega.

Hüpoteesi püstitust ja selle tulemusi toetavad osaliselt nii eelmine tulemus kui ka teoreetilised seisukohad. Feijao jt (2021) toovad välja, et organisatsioonides esineb sageli digitaalsete oskuste lõhe (ingl k. *digital skills gap*), kus vajalikud digioskused ületavad töötajate tegeliku pädevustaseme. Koosolekuruumide ja *Confluence* kasutamine on osa paljude töötajate igapäevast, samas kui nende tegevustega esineb juba pikemalt probleeme viitab see digitaalsete oskuste lõhele.

Küsitlusuuringu tulemuste ja teooria põhjal saab öelda, et hüpotees, mille kohaselt baasdigipädevustega seotud igapäevastes tegevustes esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme info otsimisega rakendusest *Confluence* ja koosolekuruumi tehnika kasutamisel sai kinnitust.



Joonis 5. Sagedasemad igapäevased baasdigipädevuste probleemid vastajatel.

Viies hüpotees - töötajad eelistavad baasdigipädevuste täiendamiseks iseseisvaid õppimisviise.

Vastustest selgus, et iseseisvat õpet eelistab 76 (55,9%) vastajat ja koolitusi eelistab 60 (44,1%) vastajat. Kuigi iseseisev õppimine on esikohal, ei ole erinevus väga suur, mis näitab, et ka

koolitustel on töötajate jaoks oluline roll. See viitab vajadusele rakendada neid õppimisviise koos.

Hüpoteesi püstitust ja selle tulemusi toetab mõte, et iseseisev õpe on tihti töötajate jaoks mugavam, sest nad saavad õppida endale sobival ajal ja kohas (Czarnecka & Daróczy, 2017). Samas eeldab iseseisev õppimine ka piisavat enesejuhtimisoskust, mis ei pruugi kõigil olemas olla, seetõttu peaks töötajatel olema valik oskuste täiendamise viisidest. Seda toetab ka Rothwell (2020), kes on toonud välja, et kuna inimeste soovid ja eelistused on erinevad, siis on järjest enam kasutusele võetud ka põimõpet (ingl. k. *blended learning*). Ratnik (2020) kohaselt on kohapealsed koolitused siiani töötajate jaoks olulised ja eelistatud.

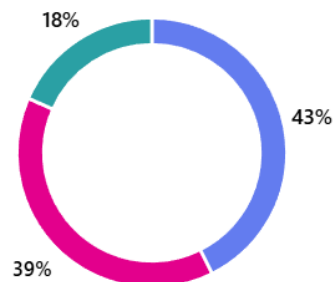
Iseseisev õppimine sobib hästi lihtsamate või igapäevaste probleemide lahendamiseks, samas mõned töötajad võivad eelistada juhendatud toega õppimist. Seetõttu võib ainult ühe õppimisviisi eelistamine jätta osa vajadustest katmata.

Küsitlusuuringu tulemuste ja teooria põhjal saab öelda, et kuna tulemuste erinevus väga suur ei olnud, siis hüpotees sai osaliselt kinnitust.

Lisaks püstitatud hüpoteeside kontrollimisele selgus küsitluse käigus veel olulisi asjaolusid.

Iseseisva õppe viisidest on töötajate seas eelistatumad variandid digitaalsed kursused, mida omas tempos läbida, mida valis 58 (43%) vastajat ja lühikesed õppevideod kindlate digioskuste omandamiseks, mida valis 53 (39%) vastajat (vt Joonis 6). E-õppe viiside eeliseks on see, et inimene saab neid läbida omale sobival ajas ja kohas (Czarnecka & Daróczy, 2017), mistõttu neid tihti peale eelistatakse.

● Digitaalsed kursused, mida omas tempos läbida	58
● Lühikesed õppevideod kindlate digioskuste omandamiseks	53
● Juhendmaterjalid Confluences	25

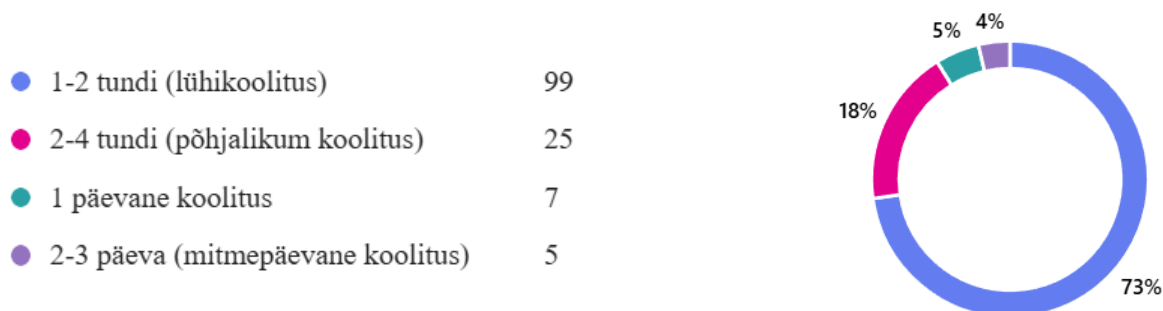


Joonis 6. Vastajate eelistused iseseisva õppe osas.

Koolitaja osas eelistab 95 (70%) vastajat oma maja koolitajat ehk Bigbanki töötajat ning 41 (30%) vastajat eelistab välist koolitajat. See näitab, et töötajad usaldavad oma kolleege rohkem ja eelistaksid pigem enda oskusi täiendada läbi oma kolleegide kogemuste ja juhiste. Selle

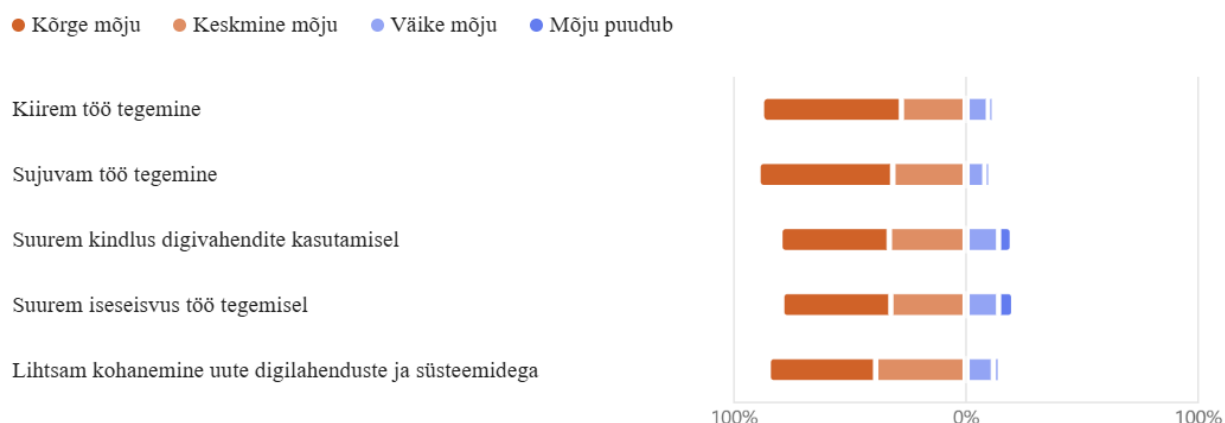
olulisust tuuakse välja ka teoorias, kus Ratnik (2020) toob välja, et ettevõtetes on hakatud kogemuste jagamiseks rohkem kasutama oma maja töötajaid.

Samuti selgus uuringust, et koolituste puhul eelistab 99 (73%) töötajat lühikoolitusi, mis oleks umbes ühe kuni kahe tunni pikkused (vt Joonis 7). Mitmepäevaseid koolitusi pigem ei eelistata.



Joonis 7. Vastajate eelistused koolituste kestuste osas.

Vastajad hindasid üpris kõrgelt ka baasdigipädevuste arendamise mõju nende igapäevatööle (vt Joonis 8).



Joonis 8. Baasdigipädevuste arendamise mõju vastajate igapäevatööle.

Olulisi tähelepanekuid tuli ka küsitlusuuringu avatud küsimusest. Avatud küsimusele tuli 64 vastust, millest sisulisi ja analüüsitavaid vastuseid oli 58. Analüüsist jätsin välja mitteinformatiivsed vastused, mis sisaldasid ainult sümboleid või paarisõnalisi tekste, sest nende kaudu ei olnud võimalik tuvastada vastajate tegelikke soovide. Sisuliste vastuse arv on siiski suur, arvestades, et tegemist ei olnud kohustusliku küsimusega. See näitab, et baasdigipädevuste arendamine on töötajate jaoks oluline teema ja nad soovisid kasutada võimalust enda ideede jagamiseks.

Töötajate avatud vastustes toodi välja nii iseseisva e-õppe kui ka koolituste vajalikkus. Pakuti välja ka niinimetatud õpiampse mis oleks suunatud kindlate rakenduste või töövõtete kasutamiseks. Mitmed vastajad tõstsid esile ka videojuhendite olulisust, mis oleksid kindlate baasdigiprobleemidega seotud ja aitaksid neid probleeme iseseisvalt lahendada. Toodi välja ka, et baasdigipädevuste puudumine paljudel töötajatel probleemiks ning sellega peaks rohkem tegelema.

Töötajad soovivad rohkem iseseisvust digivahendite kasutamisel ja nad ei taha probleemide lahendamisel sõltuda teistest. See on oluline info ka ettevõttele, mis näitab, et töötajatel on oskuste arendamise tahe olemas. Avaldati soovi ka *MS Copilot* baastasemel koolituste järele, sest tehisintellektist oleks abi baasdigipädevuste arendamisel ja probleemide lahendamisel.

Uuringu tulemuste põhjal saab järeldada, et Bigbank AS-s esineb mingil määral digitaalsete oskuste lõhe, kus töötajate oskused jäävad ettevõtte ootustele alla. Töötajad puutuvad igapäevaselt kokku erinevate digilahendustega, kuid samas näitasid tulemused, et tihti puuduvad inimestel nende kasutamiseks baasdigipädevused. Baasdigipädevuste puudused ei tekita probleeme mitte ainult töötajale endale, vaid küsitlusuuringu tulemused näitasid, et kolleegi käest abi küsimine on väga levinud variant, mis tähendab, et need puudused mõjutavad ka teiste tööd. Samas on vastustest näha, et baasdigipädevuste arendamine on töötajate jaoks oluline, sest ka nemad näevad probleemi. Soovitakse rohkem iseseisvust ja oskust oma baastasemel probleeme ise lahendada, kuid vajalikud oskused on puudu.

Järgmises alapeatükis esitan ettevõttele soovitused töötajate baasdigipädevuste arendamiseks, tuginedes uuringu tulemustele, järeldustele ja teoreetilistele seisukohtadele.

2.5. Ettepanekud panga töötajate baasdigipädevuste arendamiseks

Bigbankis on kasutusel palju erinevaid digilahendusi ja rakendusi, millega töötajad igapäevaselt kokku puutuvad. Samas esineb töötajatel siiski baasdigipädevuste puuduseid, mis mõjutavad tööprotsesside sujuvust.

Lõputöö uuringu tulemuste ja järelduste põhjal saab väita, et baasdigipädevuste arendamine on panga töötajate jaoks oluline ning nähakse vajadust baasdigipädevuste täiendamise osas.

Esitan Bigbank AS-le järgmised soovitused:

1. Rakendada nii e-õppe kui ka kohapealse koolituse kombinatsiooni

Uuringu tulemustest tuli välja, et vastused iseseisva õppe ja koolituse vahel jagunesid üpris võrdselt. Seetõttu võiks baasdigipädevuste arendamiseks rakendada põimõppe (ingl. k. *blended learning*) formaati, mis ühildaks nii iseseisva õppe kui ka koolitused. Ratnik (2020) toob välja, et kuigi digitaalsed iseseisvad õppeformaadid on tänapäeval populaarsemad, on koolitustel siiski oluline roll inimese arendamisel. Vahetu kontakt koolitajaga annab töötajale võimaluse kohe oma küsimustele vastused saada. Siiski võivad töötajate eelistused veidi erineda ehk sellisel juhul olekski hea kasutada kahe erineva meetodi kombinatsiooni (Rothwell, 2020). Koolitused on baasdigipädevuste arendamisel väga olulised ja seda töid välja ka töötajad küsitlusuuringu avatud vastustes. Selle tõttu soovitan baasdigipädevuste arendamiseks kasutada põimõpet.

2. Tekitada ettevõttes digimentorid, kes aeg-ajalt jagavad nippe ja ideid baasdigipädevuste arendamiseks ja probleemide lahendamiseks

Uuringu tulemused näitasid, et abi küsimine kolleegi või tiimikaaslase käest on töötajate seas väga populaarne. Samamoodi toodi ka välja, et eelistatakse oma maja koolitajat välise koolitaja asemel. See näitab, et töötajad usaldavad oma kolleege. Ratnik (2020) toob välja, et ettevõtetes on hakatud kogemuste jagamiseks rohkem kasutama oma maja töötajaid. Kolleegilt-kolleegile õppe ühe viisina saab ettevõttes kasutada mentorlust (Bhavani *et al*, 2025, lk 250). Seetõttu võiks tekitada digimentorid, kes saaksid olla inimestele toeks nii baas kui ka üldiste digipädevuste arendamisel, jagada soovitusi ning kontrollida aeg-ajalt üle töötajate baasdigipädevuste seis. Kord aastas saaksid nad analüüsida IT toele tehtud pöördumisi ja viia töötajate seas läbi küsitlusi, et näha kas senised tegevused on toonud tulemusi. Tulemuste põhjal saavad nad täpsustada koolitusvajadust ja koolituse fookust, et töötajate baasdigipädevusi täiendada.

3. Kohustuslikud e-testid, mida kindla aja tagant läbida

Pangas on mitmeid regulaarseid koolitusi, mida töötajad peavad kindla aja tagant läbima, et tagada nende teadmiste ja oskuste värskus. Selleks läbib igaüks iseseisvalt e-koolituse, et teadmisi värskendada ning sellele järgneb enesekontrollitest. Sellist lahendust võiks rakendada ka baasdigioskustega, pannes eriti rõhku turvalisuse aspektidele. Uuringu tulemustes tuli välja, et kõige rohkem esines töötajatel baasdigipädevuse puudusi ohutuse, heaolu ja vastutustundliku

kasutamise valdkonnas. Asagar (2025) on toonud välja, et turvalisus on saanud digilahenduste kasutamisel eriti oluliseks aspektiks. Turvaline digikäitumine on juba nii suur osa töötajate igapäevast, et on oluline selliseid oskusi hoida tugevana.

Nende testide koostamisel ja tulemuste analüüsimisel saaksid aidata eelnevas ettepanekus mainitud digimentorid.

4. Juhendmaterjalide uuendamine ja täiendamine

Töötajad tõid välja, et nad sooviksid olla iseseisvamad ja oma digiprobleeme osata ise lahendada. Kluzer jt (2020) on välja toonud, et baasdigipädevused hõlmavad endas ka iseseisvat probleemide lahendamisoskust. Töötajate iseseisvuse suurendamiseks oleks hea uuendada ettevõttes kasutuselolevaid juhendmaterjale, et vajadusel saaksid töötajad ise oma probleemid koos juhendite abiga ära lahendada.

Juhendeid peaks täiendama ja muutma kaasaegsemaks ehk pikkade failide ja tekstide asemel võiksid juhendid sisaldada videoõpetusi kindlate baasdigiprobleemide lahendamiseks. Taylor & Hung (2022) toovad välja, et töötajate jaoks võib olla tüütu pikka infot korraga omandada ja soovivad kasutada lühikesi videoõpetusi, kindlate digioskuste omandamiseks. Küsitluses tuli ka välja, et töötajad eelistaksid videoõpetusi, mis aitaksid neil enda baasdigiprobleeme ise lahendada. Juhendmaterjale peaks kindlasti aeg-ajalt ajakohastama ja lisama nad töötajate jaoks kiirelt leitavasse kohta. Küsitluses tuli välja, et töötajatel on probleeme ka koosolekuruumi tehnika kasutamisel ehk nende kasutamisel oleks samuti videoõpetustest kasu. Sellisel juhul saaksid töötajad kiiremini enda mured lahendatud ilma kolleegi või IT toe abita.

5. Tehisintellekti teadlikum kasutuselevõtt

Fikri & Eriska (2026) toovad välja, et inimese ja tehisaru vaheline baastasemel koostöö on muutumas tavapäraseks osaks töökeskkondades. Küsitluse avatud vastustes mainiti tehisintellekti tihedamat kasutamist. Kuigi Bigbankis on juba kasutuses tehisintellekti tööriist *Microsoft Copilot*, siis töötajad ei tunne end väga mugavalt selle kasutamisel. Mainiti, et soovitakse *Copilotiga* seonduvaid koolitusi, et osataks seda tööriista õigesti ja efektiivselt kasutada. Toodi välja, et tehisintellekti abil saaksid töötajad lahendada ka enda baasdigipädevustega seonduvaid küsimusi ja panna seda enda jaoks efektiivselt tööle.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et need viis soovitus aitaksid kaasa Bigbank AS töötajate baasdigipädevuste arendamisele, mis omakorda aitab vähendada ettevõttes esinevat digitaalsete oskuste lõhe. Korrapäraselt läbi viidav baasdigipädevuste hindamine aitab kaasa töötajate arengu- ja koolituskavade koostamiseks pädevuste kaasajastamisel. Baasdigipädevuste arendamine töötajatele sobivate meetoditega aitaks töötajatel tegutseda digikeskkondades iseseisvalt ja teadlikumalt, vähendades takistusi ja probleeme igapäevastes tööprotsessides ning toetades panga valmisolekut ka uute tehnoloogiate edukaks rakendamiseks. Töötajate oskuste arendamine on oluline nii neile endale kui ka ettevõttele.

KOKKUVÕTE

Kuigi baasdigipädevuste arendamine on juba pikka aega olnud prioriteediks, näiteks suur osa Euroopa Liidu töökohtadest nõuab töötajatelt vähemalt baastasemel digioskusi, pole siiani suudetud ületada niinimetatud digitaalsete oskuste lõhet (ingl. k. *digital skills gap*).

Bigbank AS personalistrateegias on seatud eesmärk, et nende töötajad peaksid olema tehnoloogiateadlikud ja valmis kasutama uusi digilahendusi. Selle eesmärgi saavutamisel on oluline, et töötajate pädevused vastaksid tööülesannetest tulenevatele nõuetele. Kui otseste tööülesannete lahendamiseks vajalikud erialased ja ametialased oskused ning nende arendamine on loomulik osa töötajate arengust, siis üldiste oskuste, sealhulgas baasdigipädevuste arendamine võib organisatsioonis tähelepanuta jääda. Pangas esineb sageli olukordi, kus töötajad ei tule toime igapäevaste digilahenduste kasutamisega, mis takistab tööprotsesside sujuvat toimimist.

Sellest tulenevalt oli lõputöö eesmärk selgitada välja, milliseid baasdigipädevuste puudusi Bigbank AS töötajatel esineb ning töötada välja ettepanekud nende pädevuste arendamiseks, et toetada töötajate iseseisvust baastasemel digilahenduste kasutamisel.

Lõputöö teoreetilises peatükis keskendusin digipädevuse mõiste arengule läbi aja ning tõin välja ka digipädevuste liigitused, kuhu hulka kuuluvad ka baasdigipädevused. Samuti kirjutasin vajalikkusest nende baasdigipädevuste arendamisel. Teoreetilises osas tuginesin Osika, Asagar, Kluzer jt, Romi, Cosgrove & Cachia, Feijao ja Ratnik töödele.

Lõputöö rakenduslikus peatükis esitasin panga iseloomustuse, uuringu metoodikat, tutvustasin andmete kogumise ja analüüsi protsessi, esitasin tulemused ja järeldused ning ettepanekud töötajate digipädevuste arendamiseks Bigbank AS-is. Töö rakendusliku osa viisin läbi kahes osas. Esimeses osas tegin IT toe dokumendi kvalitatiivse sisuanalüüsi, kus analüüsisin IT toele 2025. aastal töötajate poolt tehtud pöördumisi ja seejärel kasutasin kirjeldavat statistikat, et nende hulgast välja tuua baasdigipädevustega seotud probleemid. Selgus, et kõikidest IT toe pöördumistest 2,9% oli seotud baasdigipädevustega. Ent mitte kõik probleemid ei jõua IT toeni formaalse *Jira* pöördumise kaudu, vaid töötajad eelistavad sageli abi küsida kolleegi käest.

Teises osas viisin läbi küsitlusuuringu Bigbank Eesti töötajate seas, mille ülesanne oli teada saada milliste baasdigiprobleemidega töötajad enim abi vajavad ning milliseid arenguvõimalusi nad enda baasdigipädevuste täiendamiseks eelistaksid.

Uuringu tulemusena leidsid kinnitust järgmised hüpoteesid:

- Suur osa baasdigipädevustega seotud IT toe pöördumistest kuulub DigComp valdkonda „Ohutus, heaolu ja vastutustundlik kasutamine“.
- Rakendustest esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme *MS Teams* ja *Confluence* kasutamisel.
- Baasdigipädevustega seotud igapäevastes probleemides esineb töötajatel kõige sagedamini probleeme info otsimisega rakendusest *Confluence* ja koosolekuruumi tehnika kasutamisel.

Osalist kinnitust sai järgmine hüpotees:

- IT toe pöördumise asemel eelistavad töötajad küsida oma baasdigipädevuste probleemidega abi kolleegide käest.
- Töötajad eelistavad baasdigipädevuste täiendamiseks iseseisvaid õppimisviise.

Töö tulemuste põhjal tegin pangale viis soovitus:

1. Rakendada nii e-õppe kui ka kohapealse koolituse kombinatsiooni.
2. Tekitada ettevõttes digimentorid, kes aeg-ajalt jagavad nippe ja ideid baasdigipädevuste arendamiseks ja probleemide lahendamiseks.
3. Kohustuslikud e-testid, mida kindla aja tagant läbida.
4. Juhendmaterjalide uuendamine ja täiendamine.
5. Tehisintellekti teadlikum kasutuselevõtt.

Ettepanekute rakendamine aitab kaasa Bigbank AS töötajate baasdigipädevuste arendamisele, mis omakorda aitab vähendada ettevõttes esinevat digitaalsete oskuste lõhe. Korrapäraselt läbi viidav baasdigipädevuste hindamine aitab kaasa töötajate arengu- ja koolituskavade koostamiseks pädevuste kaasajastamisel. Baasdigipädevuste arendamine nende meetoditega aitaks töötajatel tegutseda digikeskkondades iseseisvalt ja teadlikumalt, vähendades takistusi ja probleeme igapäevastes tööprotsessides ning toetades panga valmisolekut ka uute tehnoloogiate edukaks rakendamiseks. Töötajate oskuste arendamine on oluline nii neile endale kui ka ettevõttele.

KASUTATUD KIRJANDUS

Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Publications Office of the European Union. DOI:[10.13140/RG.2.2.18046.00322](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18046.00322).

Asagar, M. S. (2025). Digital competence in education: A comparative analysis of frameworks and conceptual foundations. *Synergy: International Journal of Multidisciplinary Studies*, 2, 9-23. <https://sijmds.com/index.php/pub/article/view/34/26>.

Atlassian. (2025). *Jira Service Management: Ticketing software*. Atlassian. <https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/ticketing-software> (viimati vaadatud 09.05.2026).

Bigbank AS. (2024). *Majandusaasta aruanne* (viimati vaadatud 07.05.2026).

Bigbank AS. (2025). *Majandusaasta aruanne* (viimati vaadatud 08.05.2026).

Bigbank AS. (2026). *Ettevõtte*. <https://www.bigbank.ee/> (viimati vaadatud 08.05.2026).

Beilmann, M. (2020). *Küsitlusuuringud*. Tartu Ülikool. <https://samm.ut.ee/kusitlusuuringud/> (viimati vaadatud: 09.05.2026).

Beilmann, M. (2025). *Kvantitatiivne ja kvalitatiivne uurimisviis*. Tartu Ülikool. <https://samm.ut.ee/kvantitatiivne-ja-kvalitatiivne-uurimisviis/> (viimati vaadatud: 09.05.2026).

Bhavani, J., & Thangaiah, S. (2025). Learning experience fostered by peer-to-peer learning from higher education to the corporate workplace. *The AI-powered future: Strategy, innovation & sustainability for business*, 249–261. Mahi Publication.

Bouwman, M., Lub, X., Orłowski, M., & Nguyen, T.-V. (2024). Developing the digital transformation skills framework: A systematic literature review approach. *PLoS ONE*, 19(7), 1-27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304127>.

Cedefop. (2018). *Insights into skill shortages and skill mismatch: learning from Cedefop's European skills and jobs survey*. Luxembourg: Publications Office. https://www.cedefop.europa.eu/files/3075_en.pdf.

Cosgrove, J., & Cachia, R. (2025). *DigComp 3.0: European Digital Competence Framework – Fifth Edition*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/0001149>.

Czarnecka, A., & Daróczy, M. (2017). E-learning as a method of employees' development and training. In *Proceedings of the 8th International Conference on Management, Enterprise and Benchmarking (MEB 2017)*, 1k 95–104. Óbuda University.

Fikri M & Eriska M. (2026). The Impact of Artificial Intelligence in the Workplace: Opportunities, Challenges, and the Redefinition of Professional Skills. *MSJ: Majority Science Journal*, 4(1), 82-90. DOI:[10.61942/msj.v4i1.541](https://doi.org/10.61942/msj.v4i1.541).

Feijao, C., Flanagan, I., van Stolk, C., & Gunashekar, S. (2021). *The global digital skills gap: Current trends and future directions*. RAND Corporation. <https://doi.org/10.7249/RRA1533-1>.

Hrastinski, S. (2019). What do we mean by blended learning? *TechTrends*, 63(5), 564–569.

International Telecommunication Union. (2018). Measuring the Information Society Report: Volume 1. *ITU Publications*. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf>.

Iordache, C., Mariën, I., & Baelden, D. (2017). Developing Digital Skills and Competences: A Quick Scan Analysis of 13 Digital Literacy Models. *Italian Journal of Sociology of Education*, 9(1), 6-30. <https://ijse.padovauniversitypress.it/2017/1/2>.

Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Tartu Ülikool. <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys/> (viimati vaadatud: 09.05.2026).

Kluzer, S., Centeno, C., O'Keeffe, W. (2020). *DigComp at work. The EU's digital competence framework in action on the labour market : a selection of case studies*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/17763>.

Leong K, Sung A, Au D, Blanchard C (2021), "A review of the trend of microlearning". *Journal of Work-Applied Management*, 1, 88–102. <https://doi.org/10.1108/JWAM-10-2020-0044>.

Ma, C. M. S., Shek, D. T. L., Fan, I. Y. H., Zhu, X., & Hu, X. (2025). The Impact of Digital Safety Competence on Cognitive Competence, AI Self-Efficacy, and Character. *Applied Sciences*, 15(10), 5440. <https://doi.org/10.3390/app15105440>.

Margaryan, A. (2023). Artificial intelligence and skills in the workplace: An integrative research agenda. *Big Data & Society*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/20539517231206804>.

OECD. (2019). *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World*. OECD Publishing.

OECD. (2021). *OECD Skills Outlook 2021: Learning for life*. OECD Publishing.

Osika, G. (2024). *The scopes of digital competences*. Scientific Papers of Silesian University of Technology, Organization and Management Series. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2024.210.30>.

Ratnik, L. (2020). *Õppimine ja areng*. Personalijuhtimise käsiraamat. Eesti Personalijuhtimise ühing PARE.

Radović-Marković, M. (2010). Advantages and disadvantages of e-learning in comparison to traditional forms of study. *Annals of the University of Petroșani, Economics*, 10(2), 289–298.

Rocca, M. (2024). *Peer learning in the workplace: Examining employee perceptions of adopting a formalized approach to peer learning at work*. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024051512273>

Romi, I. M. (2024). Digital skills measures for digitalization: An Aggregative Analysis. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(1), 960–971. https://www.pjlss.edu.pk/pdf_files/2024_1/960-971.pdf.

Rothwell, W.J. (2020). *Adult learning basics (2nd edition)*. ATD Press.

Sample Size Calculator. (2026). Calculator.net. <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html> (viimati vaadatud: 08.04.2026).

Strömpl, J. (2020). *Eetika*. Tartu Ülikool. Kvalitatiivsed uurimismeetodid sotsiaalteadustes. <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/eetika/> (viimati vaadatud: 09.05.2026).

Strömpl, J. (2025). *Juhtumiuuring*. Tartu Ülikool. Sotsiaalse Analüüsi Meetodite ja Metodoloogia õpibaas. <https://samm.ut.ee/juhtumiuurimus/> (viimati vaadatud: 09.05.2026).

Van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2014). *Measuring digital skills: From digital skills to tangible outcomes project report*. London School of Economics and Political Science. <https://www.lse.ac.uk/media-and-communications/assets/documents/research/projects/disto/Measuring-Digital-Skills.pdf>.

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>.

TEHISARU KASUTAMISE DEKLARATSIOON

Rakendus või rakendused	<i>Microsoft 365 Copilot</i> , mida kasutasin mõnel korral 2025. aasta lõpus ja 2026. aasta alguses
Väljundid	Kasutasin tehisintellekti peamiselt mõne teadusartikli tõlkimisel. Mõnel juhul ka teemakohaste teadusartiklite otsimisel, kuid seda ainult paaril korral.
Promptid	Näitena toon promptid: „Palun tõlgi järgnev ingliskeelne tekst eesti keelde“. „Leia paar teadusartiklit, mis räägiksid töötajate oskuste arendamise meetoditest“.
Promptide edasiarendamine	Prompte ma üldjuhul edasi ei arendanud. Ainult juhtudel, kus tõlgitud tekst ei tundunud mulle korrektne ja palusin <i>Copilotil</i> tõlget täpsustada.
Kriitiline tagasiside	Tehisintellekti abil tõlgitud tekstid kontrollisin üle kasutades ka Google Translate rakendust. Tekstide tõlked oli peamiselt abiks keerukamate tekstide sisu mõistmiseks. Allikate otsimisel kontrollisin üle, kas tehisintellekti tulemus oli korrektne ja adekvaatne, kuid üldjuhul neid allikaid ma lõpuks siiski ei kasutanud. Lõputöös ei mängi tehisintellekt suurt rolli, vaid pigem oli ta kasutusel abivahendina. Sisulised tekstid on kõik minu enda esitatud ja allikatest parafraseeritud.

LISAD

Lisa 1. Eestikeelne küsitlus Bigbank AS töötajatele

1. Milliste digilahenduste kasutamisel oled tööl viimase aasta jooksul kogenud segadust või vajanud abi? (Vali kõik sobivad)

- MS Outlook Mail
- MS Outlook Calendar
- MS Teams
- SharePoint
- OneDrive
- Confluence

2. Milliste järgnevate tegevustega oled viimase aasta jooksul vajanud abi? (Vali kõik sobivad)

- Failide leidmine/jagamine oma arvutis
- Failide leidmine/jagamine OneDrives
- Failide leidmine/jagamine SharePointis
- Dokumentide loomine või muutmine (nt Word, Excel)
- Info otsimine Confluencest
- Vanade kirjavahetuste leidmine Outlookist
- Teamsi koosolekuga liitumine (k.a heli ja video seadistamine enne koosolekut)
- Teamsi koosoleku loomine või kutse saatmine
- Ekraani jagamine Teamsis
- Koosolekuruumi broneerimine
- Koosolekuruumi tehnika kasutamine (nt arvuti ühendamine ekraaniga, heli või mikrofoni seadistamine)
- Parooli muutmine
- Kahtlaste või võimalike petukirjade tuvastamine
- Muu:

3. Palun järjestä järgnevad vastusevariandid vastavalt sellele, kelle/ mille poole pöördud digiküsimuste korral kõige sagedamini:

(1 = pöördun kõige sagedamini, 6 = pöördun kõige harvem)

- ITS töötaja poole Teamsi kaudu
- ITS töötaja poole kontoris kohapeal
- ITS pileti kaudu
- Kolleegi või tiimikaaslase poole
- Küsin Copilotilt
- Otsin vastust otsingumootorist (nt Google)

4. Millist õppimise viisi eelistaksid baasdigipädevuste täiendamiseks?

- Iseseisev õpe
- Koolitused

5. Millist iseseisva õppimise viisi eelistaksid?

- Digitaalsed kursused, mida omas tempos läbida
- Lühikesed õppevideod kindlate digioskuste omandamiseks
- Juhendmaterjalid Confluences

6. Millist koolituse formaati eelistaksid?

- Veebikoolitus
- Koolitus kontoris kohapeal

7. Millist koolitajat eelistaksid?

- Oma maja koolitaja (Bigbanki töötaja)
- Väline koolitaja

8. Millises keeles eelistaksid baasdigipädevuste arendamisega seotud koolitusi läbida?

- Eesti keeles
- Inglise keeles
- Mõlemad sobivad

9. Millise kestusega koolitusi eelistaksid?

- 1-2 tundi (lühikoolitus)
- 2-4 tundi (põhjalikum koolitus)

- 1 päevane koolitus
- 2-3 päeva (mitmepäevane koolitus)

10. Kuidas hindad baasdigipädevuste täiendamise mõju oma igapäevatööle?

	Kõrge mõju	Keskmine mõju	Väike mõju	Mõju puudub
Kiirem töö tegemine				
Sujuvam töö tegemine				
Suurem kindlus digivahendite kasutamisel				
Suurem iseseisvus töö tegemisel				
Lihtsam kohanemine uute digilahenduste ja süsteemidega				

11. Kuidas võiks Bigbank edaspidi täiendavalt panustada oma töötajate baasdigipädevuste arendamisse? (Vabatahtlik avatud tekstikastiga küsimus)

Lisa 2. Ingliskeelne küsitlus Bigbank AS töötajatele

1. Which digital solutions have you needed assistance with at work in the past year? (Select all that apply)
 - MS Outlook Mail
 - MS Outlook Calendar
 - MS Teams
 - SharePoint
 - OneDrive
 - Confluence
2. Which of the following activities have you needed assistance with in the past year? (Select all that apply)
 - Finding or sharing files on your computer
 - Finding or sharing files in OneDrive
 - Finding or sharing files in SharePoint
 - Creating or editing documents (e.g., Word, Excel)
 - Searching for information in Confluence
 - Finding old emails in Outlook
 - Joining a Teams meeting (including audio and video setup before the meeting)
 - Creating a Teams meeting or sending an invitation
 - Sharing your screen in Teams
 - Booking a meeting room
 - Using meeting room equipment (e.g., connecting your computer to the screen, adjusting audio or microphone settings)
 - Changing your password
 - Identifying suspicious or potentially fraudulent emails
 - Other:
3. Please rank the following options according to whom/what you most frequently turn to with digital related questions (1 = turn to most often, 6 = turn to least often):
 - ITS employee via Teams
 - ITS employee in the office

- ITS ticket
 - A colleague or teammate
 - Copilot
 - Search engine (e.g., Google)
4. Which learning method do you prefer for improving your basic digital skills?
- Self-learning
 - Training sessions
5. Which type of self-learning do you prefer?
- Digital courses that you can complete at your own pace
 - Short videos for learning specific skills or techniques
 - Instruction materials in Confluence
6. Which training format do you prefer?
- Online training
 - In-person training at the office
7. Which type of trainer do you prefer?
- An internal trainer (Bigbank employee)
 - An external trainer
8. In which language would you prefer to complete the trainings?
- Estonian
 - English
 - Both are suitable
9. What duration of training do you prefer?
- 1–2 hours (short training)
 - 2–4 hours (more in-depth training)
 - 1 day training
 - 2–3 days (multi-day training)

10. How do you assess the impact of improving basic digital skills on your everyday work?

	High impact	Medium impact	Low impact	No impact
Faster task completion				
Smoother task completion				
Bigger confidence in using digital tools				
More independence in completing tasks				
Easier adaptation to new digital solutions and systems				

11. How could Bigbank further support the development of employees' basic digital skills?

Lisa 3. Eestikeelne kaaskiri küsitluse väljasaatmisel

Tere!

Olen Tallinna kontori büroospetsialist Alessia ja vajan veidi Sinu abi.

Õpin Tartu Ülikooli Narva Kolledžis erialal Ettevõtlus ja digilahendused. Kirjutan enda lõputööd teemal „Töötajate baasdigipädevuste arendamine Bigbank AS näitel“. Töö tulemusena plaanin teha ettepanekuid töötajate baasdigipädevuste edasiarendamiseks. Uuringu käigus soovin teada saada, millised meie töötajate baasdigipädevused vajaksid enim täiendamist ning kuidas oleks neid kõige parem arendada.

Palun vasta lühikesele küsitlusele, mille leiad siit: *link*. Vastamise tähtaeg on 26.märts 2026. Vastamine võtab umbes 5-8minutit.

Küsitlust saab täita nii eesti kui inglise keeles.

Küsitlus on anonüümne ehk andmeid kasutan mitte personaliseeritult ning esitan need enda lõputöös üldistatud kujul.

Küsimuste korral kirjuta mulle!

Suur aitäh, Sinu vastus on mulle väga oluline!

Alessia Kaivo

Lisa 4. Ingliskeelne kaaskiri küsitluse väljasaatmisel

Hi!

I'm Alessia, the Office Specialist in our Tallinn office and I'd really appreciate a little help from you.

I'm studying Entrepreneurship and Digital solutions at the University of Tartu Narva College. Currently i'm writing my thesis on „Developing employees' basic digital competencies in Bigbank AS“. I would like to find out which basic digital competencies of our employees need improvement the most and what would be the best ways to develop them.

Please answer a short survey, which you can find here: *link*. The deadline for responding is 26th March 2026 and it takes about 5-8 minutes to complete.

The survey is anonymous, which means that the data will not be personalized and i'll use the data only in aggregated form in my thesis.

If you have any questions, feel free to let me know.

Thank you very much, your response is very important to me!

Alessia Kaivo

Lisa 5. Eestikeelne meeldetuletuskiri töötajatele

Tere!

Kui Sa ei ole veel jõudnud mu küsitlusele vastata, siis saad seda teha siin - *link*

Oleksin väga tänulik, kui leiaksid paar minutit, et sellele vastata ja aidata mu lõputöö valmimisele kaasa!

Alessia Kaivo

Lisa 6. Ingliseelne meeldetuletuskiri töötajatele

Hi!

If you haven't had a chance to respond to my survey yet, then you can do it here – *link*.

I would be very grateful if you could take a few minutes to answer the survey and help contribute to my thesis!

Alessia Kaivo