

Tartu Ülikool  
Sotsiaalteaduste valdkond  
Narva kolledž  
Õppekava Ettevõtlus ja digilahendused

Jevgenia Amelina

**EAKATE KLIENTIDE TOETAMINE INTERNETIPANGA  
KASUTAMISEL INFOLIINI TÖÖTAJATE ABIL  
SWEDBANK AS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: lektor Jelena Rootamm-Valter

Narva 2025

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

*/Allkirjastatud digitaalselt/*

Jevgenia Amelina

Narva

19.05.2025

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Jevgenia Amelina,

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Eakate klientide toetamine internetipanga kasutamisel infoliini töötajate abil Swedbank AS näitel“, mille juhendaja on Jelena Rotamm-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/*

Jevgenia Amelina

Narva

19.05.2025

## **SUMMARY**

### **Supporting Elderly Clients in Using Internet Banking through Call Center Staff: The Case of Swedbank AS**

This thesis addresses the growing need to ensure digital accessibility for elderly people in a rapidly digitizing banking environment. The topic is relevant due to demographic trends indicating an aging population and the increasing reliance on digital services in banking, which often excludes less tech-savvy users.

The research problem centers on understanding the main challenges elderly clients face when using internet banking and how call center staff support them. The aim of the study is to identify these challenges, assess the current support practices, and propose ways to improve service accessibility and staff preparedness.

The theoretical framework draws on literature related to digital literacy in older adults, cognitive and behavioral aspects of aging, the principles of user-centered digital service design, and the role of frontline employees in digital inclusion. It also examines communication strategies and empathy in customer service.

A mixed-methods approach was used, combining quantitative data from a structured online survey with qualitative insights from open-ended responses. The survey was completed by 96 Swedbank call center employees, allowing for statistically reliable analysis with a 95% confidence level and  $\pm 4.88\%$  margin of error.

Key findings confirm that elderly clients often struggle with login processes, forget user credentials, and are concerned about digital security. Russian-speaking elderly clients were identified as needing more thorough and slower-paced explanations. Over half of respondents reported frequent issues related to ATM use and authentication. Many elderly clients also prefer calling the bank over using digital channels, which highlights a continued reliance on traditional service formats. Staff expressed a need for clearer guidelines and training focused on empathy and supportive communication.

The study concludes that ensuring digital inclusion for elderly clients requires simplifying online systems, improving instructional materials, and equipping support staff with both technical and psychological tools to foster trust and self-confidence in digital banking.

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	7
1. EAKATE INFOTEENINDAMISE TEOREETILISED SEISUKOHAD .....	9
1.1. Eakate digipädevus .....	9
1.2. Eakate teenindamise eripära digiteenuste kasutamisel .....	11
1.3. Eakate õppimise eripärad digioskuste omandamisel .....	15
1.4. Pankade panus eakate digipädevuse arendamisse .....	17
1.5. Pankade personali roll eakate digitaalsel integratsioonil .....	19
2. UURING EAKATE KLIENTIDE TEENINDAMISE JA DIGIPÄDEVUSE TOETAMISE KOHTA SWEDBANK AS-IS .....	22
2.1. Swedbank AS iseloomustus .....	22
2.2. Uuringu metodoloogia .....	23
2.3. Uuringu läbiviimine .....	26
2.4. Uuringu tulemused .....	27
2.5. Järeldused ja ettepanekud .....	38
KOKKUVÕTTE .....	43
KASUTATUD KIRJANDUS .....	46
LISAD .....	51
Lisa 1. Kaaskiri infoliini töötajatele ankeetküsimustiku saatmisel Hea infoliini töötaja!	51
Lisa 2. Ankeetküsimustik Swedbank AS infoliini töötajatele .....	52
Lisa 3. Meeldetuletuskiri kiri infoliini töötajatele .....	60
Lisa 4. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Millised on Teie hinnangul erinevused eestikeelsete ja venekeelsete eakate küsimuste vahel?“ .....	61
Lisa 5. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Milliseid juhendmaterjale vajaksite, et aidata eakaid kliente veelgi tõhusamalt?“ .....	64

Lisa 6. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Kuidas veel saaks pank toetada eakate klientide ja töötajate vahelist suhtlemist digiteenuste teemal, et tagada sujuv teenindus?“.

67

Lisa 7. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Millistes küsimustes vajaksite rohkem infot pangateenuste kohta just eakate paremaks teenindamiseks?“ ..... 71

Lisa 8. Infoliini töötajate vastused küsimusele “Kelle poole saate pöörduda, et toetust saada, kui tunnete, et vajate panga poolt täiendavat infot teenuste kohta?“ ..... 73

Lisa 9. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Kas on mingeid meetodeid või lähenemisviise, mida saaksite teenindajana oma töös rakendada, et parandada eakate klientide teenindamist?“ . ..... 74

Lisa 10. Infoliini töötajate vastused suletud küsimustele. .... 76

## SISSEJUHATUS

Eakate osakaal ühiskonnas suureneb, mistõttu on vanemaerialiste aktiivne kaasamine ja digioskuste arendamine muutunud ühiskonna jaoks üha olulisemaks. Pangandussektoris, kus digitaalsete teenuste osakaal kasvab, on eakatele suunatud toetavate lahenduste vajadus järjest aktuaalsem. Digiteenuste areng pakub klientidele suuremat mugavust ja kättesaadavust, kuid eakate jaoks võivad internetipanga kasutamine ja muud digitaalsed lahendused olla keerukad ning tekitada ebakindlust. See võib omakorda viia olukorrani, kus eakad ei saa vajalikku ligipääsu pangateenustele või vajavad nende kasutamiseks tuge. Swedbank AS-i kontekstis on eakate klientide suurenenud digiteenuste kasutamise vajadus ja sellega kaasnevad raskused üha aktuaalsemaks teemaks.

Probleemiks on olukord, kus eakate klientide juurdepääs pangateenustele on sageli raskendatud, kuna digiteenused võivad olla keerulised ja nende kasutamine nõuab oskusi, mida kõik eakad ei pruugi omada, nii ei saa eakad sageli iseseisvalt vajalikke pangatoiminguid teha, vajavad sageli tuge või loobuvad digiteenuste kasutamisest, seega jäävad ilma võimalusest kasutada eluliselt vajalikku teenust.

Lõputöö eesmärgiks on selgitada Swedbank AS infoliini töötajate arvamustele toetudes välja, kuidas paremini toetada eakaid kliente, et tagada neile vajalik juurdepääs digitaalsetele finantsteenustele panga infoliini teenuse näitel.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Millised on eakate klientide raskused Swedbank AS-i internetipanga kasutamisel?
- Milliseid raskusi kogevad Swedbanki infoliini töötajad eakate klientide teenindamisel seoses internetipanga kasutamisega?
- Millised on võimalused infoliini töötajate paremaks toetamiseks eakate klientide teenindamisel?
- Millised meetmed võiksid aidata paremini toetada eakate klientide digipädevust Swedbank AS-i internetipanga kasutamisel?

Lõputöö koosneb inglisekeelsest resümest, sissejuhatusest, kahest peatükist, kokkuvõttest, kirjanduse loetelust ning kümnest lisast.

Lõputöö teoreetilises osas käsitleb autor eakate infoteenindamisega seotud põhimõtteid digiteenuste kasutamise kontekstis. Tuuakse välja eakate digipädevuse tase, teenindamise ja õppimise eripärad ning analüüsitakse pankade rolli nende toetamisel. Eraldi käsitletakse ka pangatöötajate mõju eakate digitaalsele kaasatusele. Teoreetiline lähenemine tugineb

peamiselt Caroline Fischli, Malcolm Knowlesi ja Sara J. Czaja uurimustele, kes on käsitlenud eakate õppimist, tehnoloogiakasutust ja digitaalse lõhe ületamist.

Uuringu läbiviimisel kasutab autor kombineeritud uurimisviisi, mis ühendab kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid meetodeid. Andmete kogumiseks rakendati struktureeritud küsimustikku, mis sisaldas nii suletud kui ka avatud küsimusi. Küsitluses osalesid Swedbank AS infoliini töötajad ning see keskendus nende kogemustele eakate klientide teenindamisel. Kogutud andmed analüüsis autor Microsoft Exceli abil: kvantitatiivsed andmed analüüsi kirjeldava statistika meetodil, kvalitatiivsed andmed kvalitatiivse sisuanalüüsi abil.

Infoliini töötaja on spetsialist, kes osutab kaugnõustamisteenuseid telefoni teel, pakkudes klientidele asjakohast informatsiooni, juhiseid ja lahendusi nende päringutele või probleemidele. Infoliini töötaja ülesanne on olla informeeritud vastavas valdkonnas, suhelda selgelt ja tõhusalt ning pakkuda kliendikeskset abi, tagades samal ajal konfidentsiaalsuse ja professionaalsuse. Nad aitavad klientidel leida vastuseid nende küsimustele ning vajadusel suunavad edasi sobivale teenusele või spetsialistile.

Tuginedes teoreetilistele seisukohtadele ja läbi viidud uuringu tulemustele esitab autor ettepanekud, kuidas Swedbank AS infoliini töötajad saaksid paremini toetada eakaid digiteenuste kasutamisel.

# 1. EAKATE INFOTEENINDAMISE TEOREETILISED SEISUKOHAD

## 1.1. Eakate digipädevus

Digipädevus on tänapäeval oluline igale inimesele, sest tehnoloogia on muutunud lahutamatuks osaks nii tööst, kommunikatsioonist kui ka igapäevaelust. See kehtib ka eakate kohta, kes võivad olla digimaailmaga vähem tuttavad, kuid kes peavad üha rohkem toimetama nutiseadmete, e-teenuste ja sotsiaalmeediaga. Seetõttu on oluline uurida, kuidas vananemine mõjutab digioskuste omandamist ja kuidas toetada eakate kaasamist digitaalsesse keskkonda

Eakateks peetakse tavaliselt inimesi, kes on jõudnud pensionieani (65 aastat ja vanemad). See vanuserühm seisab silmitsi eripäradega, mis on seotud nii füüsiliste kui ka kognitiivsete muutustega vananemise protsessis (Eurostat, 2021).

Digipädevus tähendab indiviidi suutlikkust kasutada digitehnoloogiaid tõhusalt kriitiliselt ja turvaliselt erinevates eluvaldkondades, sealhulgas töös, õppimises ja igapäevastes tegevustes. Digipädevust defineeritakse kui teadmiste, oskuste ja hoiakute kogumit, mis võimaldab indiviididel digitaaltehnoloogiat kasutada, et lahendada praktilisi probleeme ja osaleda täisväärtuslikult digitaalses ühiskonnas (Kalmus *et al.*, 2023).

Digipädevus hõlmab mitmeid aspekte, nagu tehnilised oskused, infootsing ja -haldus, digitaalse sisuga töötamine, turvalisus ning probleemilahendus digikeskkonnas (Vuorikari *et al.*, 2018). Euroopa Komisjoni (2020) määratluse kohaselt on digipädevus üks võtmekompetentsidest elukestvas õppes, aidates inimestel kohaneda kiiresti areneva digitaalse ühiskonnaga.

Digipädevus, mis on tänapäeva ühiskonnas üks olulisemaid oskusi, on eakate jaoks eriti oluline, kuna see võimaldab neil säilitada iseseisvust ja ligipääsu olulistele teenustele, nagu pangandus, tervishoid ja sotsiaalsed võimalused. Eakate puhul tähendab see oskust kasutada digitaalseid seadmeid ja tehnoloogiaid, sealhulgas arvuteid, nutitelefone ja internetiteenuseid, et täita igapäevaelu vajadusi, nagu suhtlus, info otsimine ja teenuste kasutamine (Jinnette, 2024). Kuid digipädevuse omandamine eakate jaoks ei ole lihtne, kuna nad on sunnitud õppima uusi oskusi juba suhteliselt kõrges eas, mis toob kaasa mitmeid raskusi (Roberts *et al.*, 2024).

Digitaalsed oskused on äärmiselt olulised, kuna üha enam teenuseid kolib üle digitaalsesse keskkonda. Euroopa Komisjoni Digitaalmajanduse ja -ühiskonna indeksi (DESI) andmetel on küll internetiühenduse kättesaadavus paranenud, kuid eakate oskus tehnoloogiat tõhusalt kasutada on endiselt piiratud (Euroopa Komisjon, 2022).

Eakate puhul on tekkinud aga digilõhe, mis peegeldab erinevusi tehnoloogia kasutamise võimalustes ja oskustes erinevate vanuserühmade vahel. Vanemad inimesed kogevad sageli väiksemat juurdepääsu digiseadmetele ning nende kasutamisel võib esineda psühholoogilisi barjääre, nagu hirm vigade tegemise ees (Schreurs et al., 2017). Digilõhe põhjuseks on ka eakate puudulikud digioskused (Helsper & Reisdorf, 2017).

Eakate tehnoloogiakasutust mõjutavad mitmed tegurid, sealhulgas kognitiivsed ja füüsilised muutused, mis kaasnevad vananemisega. Näiteks on täheldatud, et vananemisega seotud muutused, nagu nägemise ja kuulmise halvenemine ning mootorika vähenemine, raskendavad keerukate kasutajaliideste mõistmist ja seadmete kasutamist (Czaja & Lee, 2007).

Eakate digipädevuse tõstmiseks on vaja spetsiaalseid meetodeid ja lähenemisviise, mis arvestavad nende õppimise eripärasid. Kognitiivsed eripärad, nagu mälu ja õpivõime langus, tähendavad, et teavet tuleb edastada selgelt ja korduvalt. Lisaks on oluline pakkuda praktilisi harjutusi ja võimalust küsida küsimusi turvalises keskkonnas (Gustafson et al., 2019).

Eakate enesekindlus ja üldine kogemus digitaalsete teenustega võivad oluliselt paraneda, kui rakendatakse kogukondlikke algatusi ja spetsiaalseid programme, mis keskenduvad nende digipädevuse arendamisele. Näiteks on välja toodud, et sellised koolitused peaksid olema praktilise suunitlusega, pakkudes osalejatele võimalust harjutada ja küsida küsimusi (Du Preez & De La Harpe, 2019). Lisaks võivad nooremad pereliikmed või kogukonna liikmed aidata eakatel omandada esmased digioskused, pakkudes juhendamist ja tuge (Peek et al., 2014). Emotsionaalsed aspektid, nagu personaalne ja sõbralik lähenemine, võivad aidata eakatel tunnetada turvatunnet ja usaldust, mis on olulised uute oskuste omandamisel. Suhtlus peab olema rahulik, selge ja viisakas, et vähendada võimalikke arusaamatusi ja suurendada õppimise efektiivsust.

Käsitlenud eakate digipädevuse olulisust ja selle arendamise vajadust, keskendutakse järgmises peatükis eakate teenindamise eripäradele.

## 1.2. Eakate teenindamise eripära digiteenuste kasutamisel

Üha rohkem avalikke ja erasektori teenuseid liigub digikeskkonda, kuid eakad, kes sageli puutuvad tehnoloogiliste lahendustega vähem kokku, vajavad spetsiaalset lähenemist, seepärast nende juurdepääsu tagamiseks on tarvis arvestada teenindamise eripäraga

Teenindusprotsess hõlmab kõiki tegevusi ja etappe, mis on seotud teenuse pakkumisega kliendile. Selle eesmärk on rahuldada kliendi vajadusi ja ootusi, pakkudes kvaliteetset teenust (Grönroos, 2007). Teenindusprotsessi põhikomponendid on (Grönroos, 2007):

- Teenuse ettevalmistamine: teenuse pakkumiseks vajalike ressursside ja tingimuste loomine.
- Teenuse osutamine: teenuse pakkumine vastavalt kliendi nõudmistele ja ootustele.
- Tagasiside kogumine: kliendi rahulolu hindamine ja teenuse kvaliteedi parendamine.

Kliendi roll teenindusprotsessis on aktiivne. Kliendid ei ole pelgalt teenuse saajad, vaid nad osalevad teenuse loomises, andes tagasisidet, väljendades soove ja vajadusi. Kliendi aktiivne osalemine aitab teenindajal mõista tema ootusi ja kohandada teenust vastavalt sellele (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018). Efektiivne teenindus sõltub teenindaja ja kliendi koostööst, kusjuures teenuse pakkumine peab olema paindlik ja kliendi vajadusi arvestav. Kõige tähtsam on, et teenindusprotsess tagaks kliendi rahulolu ja teenuse tulemuslikkuse, muutes protsessi võimalikult lihtsaks ja mõistetavaks (Grönroos, 2007).

Tehnoloogia kiire areng ja digitaliseerumine on muutnud teenuste tarbimise viise, andes klientidele rohkem iseseisvust ja paindlikkust teenuste kasutamisel. Iseteenindus tähendab teenuse kasutamist ilma teenindaja otsese abita, kasutades selleks spetsiaalseid seadmeid või süsteeme. Iseteeninduse eelised on (Meuter *et al.*, 2000):

- Aja kokkuhoid: teenuseid saab kasutada sobival ajal ja kohas.
- Iseseisvus: kasutaja saab teenuseid kasutada oma tempos ja vajadusel.
- Kohandatavus: teenuseid saab kohandada vastavalt kasutaja eelistustele.

Kuid iseteenindus võib olla keeruline, kui teenus ei ole kasutajasõbralik või kui kasutajal puuduvad vajalikud oskused. Eakate puhul on oluline, et iseteenindussüsteemid oleksid lihtsad, intuiiivsed ja pakuksid vajalikku tuge, et nad saaksid neid edukalt kasutada (Meuter *et al.*, 2000).

Tänapäeval toimub iseteenindus üha enam digitaalsetes kanalites, kusjuures digiteenused on muutunud peamiseks vahendiks panganduses, avalikes teenustes ja muudes valdkondades. Digiteenuste kasutamine sõltub mitmest tegurist, mis mõjutavad kasutaja valmisolekut ja suutlikkust neid teenuseid kasutada. Peamised tegurid on (Mitzner *et al.*, 2010):

- Tehnoloogia teadlikkus ja oskused: kasutaja eelnev kogemus ja teadmised tehnoloogia kasutamisest.
- Ligipääs digivahenditele: juurdepääs seadmetele ja internetile.
- Teenuse kasutusmugavus: teenuse liideste lihtsus ja arusaadavus.
- Turvalisus ja usaldusväarsus: teenuse usaldusväarsus ja kasutaja andmete kaitse.

Kuna üha rohkem teenuseid, sealhulgas pangandusteenuseid, on suunatud digitaalsete lahenduste kaudu, on eakate digitaalne eripära ja nende toimetulek tehnoloogiaga muutunud aktuaalseks. Erinevad teadusuuringud ja raportid on toonud esile mitmeid aspekte, mis määravad eakate teenindamise eripära ja nende vajadused digiteenuste kasutamisel.

Eakate teenindamine digiteenuste valdkonnas on keeruline ja mitmekesise iseloomuga ülesanne, kuna eakate inimeste digipädevus, tehnoloogia kasutamise oskused ja valmisolek varieeruvad suuresti. Tehnoloogia kiire areng, digiteenuste pakkumise laienemine ja internetipanga teenuste ligipääsetavus võivad olla suureks eelduseks eakate igapäevaelu lihtsustamiseks. Siiski on oluline, et digiteenused oleksid kohandatud vastavalt eakate spetsiifilistele vajadustele ja oskustele, et neid saaks edukalt kasutada (Fischl *et al.*, 2020).

Eakate teenindamise eripära tuleneb sageli sellest, et neil on vähem digitaalset kogemust võrreldes nooremate klientidega, mistõttu on oluline, et teenused oleksid ka neile intuiitiivsed, kasutajasõbralikud ja pakuksid piisavat tuge. Eakad inimesed võivad sageli kogeda ärevust või hirmu uute tehnoloogiliste lahenduste kasutamisel, mistõttu on oluline, et teenuseid pakkuvad organisatsioonid arvestaksid nende psühholoogiliste ja füüsiliste omadustega, pakkudes personaalset ja kannatlikku teenindust (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Näiteks isegi lihtsamad ülesanded nagu internetipankade kasutamine või digitaalsete maksete tegemine võivad olla keerulised, kui süsteem ei ole piisavalt intuiitiivne või ei paku vajalikke juhiseid. Seetõttu on digiteenuste puhul äärmiselt oluline, et need oleksid lihtsad, kergesti arusaadavad ja pakuksid tuge, et eakad saaksid neid kasutada ilma liigse segaduseta (Fischl *et al.*, 2020).

Eakate teenindamise eripäraks on suurem vajadus usalduse loomiseks digiteenuste suhtes. Paljud eakad võivad olla skeptilised digilahenduste turvalisuse ja privaatsuse suhtes või kartma oma piiratud digipädevuse tõttu teha vigu. Turvalisuse tagamine ja usalduse võitmine on seetõttu digiteenuste pakkumisel kriitilise tähtsusega (Ghosh, 2024). Lisaks tuleb arvestada, et eakate kliendid võivad vajada rohkem aega teenuse kasutamiseks ja seetõttu on oluline, et teenused oleksid paindlikud ning võimaldaksid eakate kliendi vajadusi arvestades sujuvat teenindust.

Eakate teenindamisel digiteenuste kasutamisel on oluline, et teenused arvestaksid nende vajadustega, pakkudes intuitiivset ja turvalist kasutuskogemust, andes piisavalt tuge ja selgitusi, et tagada nende mugav ja iseseisev osalemine digitaalsetes teenustes. Teenusepakkujad peaksid arendama teenuseid, mis arvestavad eakate tehnoloogiliste oskuste taseme ja pakuvad personaalset tuge, et vähendada digitaalset lõhet ja soodustada eakate osalust digitaalses ühiskonnas (Internetstiftelsen, 2020).

Eripärad, mis mõjutavad eakate teenindamist digiteenustes, on järgmised:

- Digipädevuse varieerumine

Eakate digipädevus võib olla väga erinev. Paljudel eakatel puuduvad igapäevased kogemused digitehnoloogiaga, samas kui teised on aktiivsed internetikasutajad. Seetõttu on oluline, et teenuseid arendades arvestataks nende oskustaseme ja õppimisvõimekusega. Teenuseid peaks olema lihtne kasutada ja need peaksid olema selgelt juhendatud (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023).

- Kasutusmugavus ja intuitiivsus

Eakate jaoks on väga oluline, et teenused oleksid lihtsad ja intuitiivsed. See tähendab, et teenuste liidesed peaksid olema selged, tekstid suured ja kergesti loetavad ning navigeerimine peaks olema lihtne. Isegi tehniliselt lihtsad ülesanded, nagu internetipankade kasutamine või digitaalsete maksete tegemine, võivad osutuda keeruliseks, kui süsteem ei ole piisavalt intuitiivne või ei paku vajalikke juhiseid (Internetstiftelsen, 2020).

- Psühholoogilised ja sotsiaalsed takistused

Paljud eakad inimesed võivad tunda ärevust või hirmu, kui nad peavad kasutama uusi digitehnoloogiaid. Nende jaoks võib digitaalsete teenuste kasutamine olla probleem, kuna

nad ei ole harjunud pidevalt tehnoloogiat kasutama. Seetõttu on oluline, et teenused pakuksid piisavalt tuge ja kannatlikkust, et aidata eakatele nende hirme ületada ja nad teenustes osalema innustada. Samuti on oluline, et teenuste pakkujad oleksid valmis pakkuma personaalsemat teenindust, et suurendada eakate usaldust digitaalsete teenuste vastu (Meuter *et al.*, 2000).

- Turvalisuse ja usalduse küsimus

Eakad inimesed on sageli mures oma isikuandmete ja raha turvalisuse pärast, eriti kui tegemist on veebipõhiste teenustega. Turvalisuse tagamine on seetõttu ülimalt tähtis. Eakatele tuleks selgitada, kuidas tagatakse nende andmete privaatsus, ja pakkuda neile visuaalset ja lihtsat teavet turvalisuse tagamise meetodite kohta (nt kuidas tuvastada petuskeeme). Eakad, kes ei ole teadlikud kõigist võimalustest, võivad tunduda kartlikud ja vähenenud usaldust tekitavad teenused (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023).

- Aeglasem õppimisvõimekus ja kergem väsimus

Eakad inimesed võivad vajada rohkem aega teenuste õppimiseks ja nende kasutamiseks. Füüsiliste ja vaimsete muutuste tõttu on neil sageli raskusi kiirete tehniliste ülesannete täitmisega. Teenusepakkujad peaksid pakkuma abistavat teenindust ja õppevahendeid, mis oleksid arusaadavad ja mida saaks kasutada aeglaselt, et ei tekiks pingeid. Samuti on oluline pakkuda reaalsel tuge, et aidata eakatel probleemide korral kiiresti lahendusi leida (Fischl *et al.*, 2020).

- Teenuste kergesti juurdepääsetavus

Teenuseid tuleb arendada selliselt, et need oleksid igale eakale kergesti ligipääsetavad. See hõlmab ka tehnilisi aspekte, nagu suurenenud ekraanid ja nuppude suurused, et tagada mugav ja lihtne kasutamine. Teenused, mis on tehtud kergesti ligipääsetavaks, aitavad eakatel saavutada rohkem sõltumatust, vähendades nende vajadust sageli teenindaja poole pöörduda (Internetstiftelsen, 2020).

- Mugavuse ja sõltuvuse suurendamine

Eakatele on oluline, et teenused aitaksid neil oma igapäevaelu lihtsustada. Digiteenused peaksid olema loodud selliselt, et nad pakuvad eakatele mugavust ja võimalust iseseisvaks

tegutsemiseks, et nad ei peaks alati tugiisikute või teenindajate abile lootma. Näiteks võib lihtne ja turvaline internetipank olla väga kasulik, kui seda on lihtne kasutada ja see pakub kõiki vajalikke funktsioone, et teha näiteks ülekandeid või kontrollida oma kontojääki (Fischl *et al.*, 2020)

Rootsis läbi viidud uuringus *Svenskarna och Internet (2020)* raportis tuuakse välja, et digitaalne eraldatus on üks peamisi põhjuseid, miks eakad ei saa täielikult kasutada digiteenuseid. Eakate jaoks võib olla keeruline liikuda digitaalsetele platvormidele, kuna neil ei pruugi olla piisavat tuge ega oskusi, et neid edukalt kasutada. Samuti on palju eakaid, kes ei ole teadlikud uutest teenustest ja võimalustest, mis on saadaval internetis.

Uuringus tuuakse välja kaks olulist tegurit, mis mõjutavad eakate digiteenuste kasutamise raskusi (Internetstiftelsen, 2020):

1. Platvormidel navigeerimise raskused: eakad võivad kogeda raskusi veebipõhiste teenuste leidmisel ja nendes liikumisel, kuna neil puudub harjumus kasutada digitaalsete teenuste leidmiseks vajalikke otsingumeetodeid. Platvormide liidesed võivad olla keerulised ja segased, mis teeb teenuste leidmise ja kasutamise raskeks. See on seotud ka eakate vähese harjumusega igapäevaselt digiteenuseid kasutada.

2. Teadlikkuse puudumine uutest teenustest: paljud eakad ei ole teadlikud uutest digiteenustest ega tea, et need on nende jaoks olemas. Seetõttu ei pruugi nad otsida teenuseid, nagu internetipank, digitaalsed tervishoiuteenused või muud igapäevaelu teenused, kuna nad ei ole kursis, et need on.

Esitanud teoreetilised seisukohad eakate teenindamise eripära kohta, käsitletakse järgmises alapeatükis eakate õppimise eripära.

### **1.3. Eakate õppimise eripärad digioskuste omandamisel**

Kuna eakate digipädevuse arendamine on tihedalt seotud nende oskuste omandamisega ja digitaalsete teenuste kasutamisega, on oluline mõista, kuidas nende õppimise eripärad mõjutavad digioskuste omandamist.

Eakate digitaalne kirjaoskus on üha olulisemaks muutuv teema, eriti arvestades tehnoloogia kiiret arengut ja selle mõju meie igapäevaelule (Mitzner *et al.*, 2010). Digitaalsed oskused on eakatele vajalikud, et suhelda lähedastega, tarbida uudiseid ja meelelahutust, kasutada e-

teenuseid ja osaleda ühiskonnaelus. Samas on eakate õppimisel digioskuste omandamisel omad eripärad, mis tulenevad nii kognitiivsetest muutustest kui ka varasemast kogemusest ja motivatsioonist. Digitaalsete oskuste omandamine eakatele ei ole vaid tehniliste teadmiste õppimine, vaid ka sotsiaalsete ja kognitiivsete aspektide arvestamine, et toetada nende oskuste omandamist ning rakendamist igapäevaelus (Olphert & Damodaran, 2013).

Eakad on tihti huvitatud iseseisva õppimise lähenemisest, mis võimaldab neil määratleda oma õpieesmärgid vastavalt isiklikele vajadustele ja huvidele. Enesereguleeritud õpe, kus õppija võtab vastutuse oma õppeprotsessi eest, on sageli tõhus viis, kuidas eakad saavad digioskusi omandada. Uuringud on näidanud, et eakate õpikogemusi iseloomustab tugev motivatsioon omandada uusi teadmisi, kui õpitav on neile praktiline ja vajalik igapäevaelu jaoks (Illeris, 2018). Eakate jaoks on oluline, et nad saaksid ise otsustada, mida ja kuidas nad õpivad, sest see annab neile kontrolli oma õppeprotsessi üle (Findsen & Formosa, 2011).

Eakate elukogemus on hindamatu ressurss, mis toob sisse mitmeid eeliseid õppimise protsessis. Õppimise keskne mehhanism on olemasolevate kogemuste übermõtestamine uute teadmiste valguses (Illeris, K., 2018). Eakad, kellel on palju elu jooksul omandatud teadmisi ja kogemusi, saavad neid kasutada, et teha uusi teadmisi mõistetavamaks ja kergemini seostatavaks igapäevaelu tegevustega. Näiteks, kui eakas inimene õpib kasutama internetipanka, võib ta rakendada oma varasemaid teadmisi traditsiooniliste pankade teenustest ja seostada neid digiteenuste kasutamisega.

Eakate õppimist juhib sageli praktilisuse vajadus - nad on rohkem motiveeritud õppima, kui õpitav on neile kohene ja oluline. Digioskuste omandamine muutub tõhusaks, kui õpetatakse midagi, mis on seotud õppija igapäevaelu ja vajadustega, nagu näiteks internetipanga kasutamine, e-kirjade saatmine või veebipoodides ostlemine (Xiong & Zuo, 2019). See on praegu aktuaalsem kui kunagi varem, kuna üha rohkem elutähtsaid teenuseid (nagu tervishoid või avalikud teenused) liigub digikanalitesse, mistõttu eakate digikaasatus muutub ühiskondliku võrdsuse küsimuseks. Eakad ei pruugi olla huvitatud keerulistest tehnilistest teooriatest või abstraktsetest kontseptsioonidest, vaid keskenduvad pigem sellele, kuidas uusi oskusi saab kohe rakendada, et muuta igapäevaelu lihtsamaks ja mugavamaks (Findsen & Formosa, 2011).

Eakatele võib olla kasulik õppida koos teistega, et jagada oma kogemusi ja saada tuge üksteiselt. Koostööl põhinev õpe, kus õppijad töötavad grupis, on tõhus meetod, mis

võimaldab neil õppida üksteiselt ning arutada erinevaid lähenemisviise ja lahendusi (Kim & Merriam, 2004). Eriti oluline on see digipädevuse kontekstis, kus ühine õppimiskogemus vähendab tehnoloogia kasutamise ärevust ja loob turvalisema keskkonna uute oskuste omandamiseks. Erinevalt noorematest õppijatest, kellel võib olla rohkem teaduslikke ja teoreetilisi teadmisi, pakuvad eakad sageli praktilisi näiteid ja arusaamu, mis tulenevad nende igapäevaelust. Õppimine koos teistega aitab neil tunda end vähem eraldatuna ning pakub sotsiaalset tuge ja usaldust õppeprotsessi jooksul (Kim & Merriam, 2004).

Eakate õppimise juures on väga oluline paindlikkus, kuna nende igapäevaelu võib olla seotud füüsiliste ja sotsiaalsete piirangutega, mis muudavad ranget õppekava või ajakava järgimise keeruliseks (Chen *et al.*, 2022). See tähendab, et digikoolitused peaksid võimaldama valikuvõimalusi – näiteks salvestatud tundide vaatamist või erinevaid aegu – et igaüks saaks õppida endale sobival viisil. Õpe, mis on üles ehitatud paindlikkusele, võimaldab eakatel õppida oma tempos ja valida neile sobiva aja, millal harjutada või õppida uusi digioskusi. Lisaks sellele peaks õpe olema kergesti ligipääsetav ja kohandatav nende füüsiliste vajadustega, näiteks suurendatud ekraanide ja lihtsustatud liidestega, et arvestada vanuse ja nägemisvõime langusega (Knowles *et al.*, 2012)

Õppekeskkond, mis väärtustab eakate panust ja pakub neile võimalust aktiivselt osaleda, suurendab õpikogemuse kvaliteeti. Eakate õppimise toetamises on oluline, et õppejõud ja kaasõppijad suhtuksid neisse lugupidavalt, ergutades avatud suhtlemist ja julgustades küsimuste esitamist (Boulton-Lewis, Buys, & Lovie-Kitchin, 2006). Selline toetav õhkkond loob turvalisuse tunnetuse, mis on eriti oluline just digitaalsete oskuste omandamisel, kus eakad võivad tunda end ebakindlalt. Positiivne ja kaasav õpikogemus suurendab enesekindlust ja õpikogemust. Õppimise protsess peaks olema õhkkond, kus eakad tunnevad end osana õpikogukonnast, mitte lihtsalt passiivsete õppijatena (Boulton-Lewis, Buys, & Lovie-Kitchin, 2006).

Esitanud eakate õppimise eripärad digioskuste omandamisel, käsitletakse järgmises alapeatükis pankade panust eakate digipädevuse arendamisse.

#### **1.4. Pankade panus eakate digipädevuse arendamisse**

Kuigi pangad on teinud olulisi edusamme eakate digipädevuse arendamisel, seisavad nad endiselt silmitsi mitmete probleemidega. Mõned eakad võivad olla vastumeelsed uute tehnoloogiate kasutuselevõtul, mis nõuab pankadelt täiendavaid jõupingutusi nende

motiveerimiseks ja toetamiseks (Zukry, Khatiman, & Abdullah, 2024). See vastumeelsus tuleneb sageli ebakindlusest digitaalsete seadmete kasutamisel, samuti hirmudest turvalisuse ja tehnoloogiatega keerukuse osas.

Pangandussektor mängib olulist rolli eakate digipädevuse arendamisel, aidates kaasa nende finantsilise kaasatuse suurendamisele ja elukvaliteedi parandamisele. Eakate digioskuste arendamine võimaldab neil iseseisvalt kasutada erinevaid pangateenuseid, mis omakorda suurendab nende sõltumatust ja enesekindlust ning aitab kaasa elutähtsate teenuste kättesaadavusele. Pangad saavad eakate digipädevuse arendamisse panustada mitmel viisil. Järgnevalt käsitletakse mitmeid meetmeid, mida pangad rakendada saavad.

Pangad võivad pakkuda spetsiaalselt eakatele suunatud digitaalse kirjaoskuse koolitusi, mis aitavad neil omandada vajalikke oskusi digitaalsete pangateenuste kasutamiseks (Miller *et al.*, 2024).

Pangad võivad kohandada oma teenuseid selliselt, et eakatele mõeldud pangarakendused oleksid lihtsad, selged ja kergesti navigeeritavad. Uuringud on näidanud, et keerulised kasutajaliidesed võivad eakaid heidutada ning vähendada nende valmisolekut digitaalteenuseid kasutada (Msweli & Mawela, 2021).

Eakad on sageli mures digitaalsete pangateenuste turvalisuse pärast. Pangad saavad pakkuda selget teavet turvameetmete kohta ning õpetada eakatele, kuidas vältida pettusi ja kaitsta oma isiklikke andmeid (Zukry, Khatiman, & Abdullah, 2024).

Pangad võivad pakkuda personaalset tuge, näiteks spetsiaalseid infoliine või nõustamisteenuseid, mis aitavad eakatel lahendada konkreetseid probleeme ja küsimusi seoses digitaalsete teenuste kasutamisega (Ali *et al.*, 2021).

Lisaks võivad vanusega kaasnevad terviseprobleemid, näiteks nägemise, kuulmise või motoorika halvenemine, oluliselt raskendada digitaalsete seadmete kasutamist (Czaja & Lee, 2007). Seetõttu on pankade rakenduste ja teenuste disainimisel väga oluline arvestada nende erivajadustega, luues kasutajasõbralikke ja ligipääsetavaid liideseid, näiteks suurendatud fondide, lihtsustatud navigatsiooni ja hääljuhiste abil.

Veel üks tõsine probleem on mõnel eakal, eriti maapiirkondades või vähese sissetulekuga inimestel, puuduv juurdepääs vajalikele seadmetele või stabiilsele internetiühendusele (Msweli & Mawela, 2021). See piirab nende võimalusi kasutada digitaalseid pangateenuseid

ja süvendab digitaalset lõhet. Selle probleemi lahendamiseks on vaja nii riiklikke kui erasektori initsiatiive, näiteks seadmete soetamiseks mõeldud toetusi, avalike internetikeskuste loomist ja koolitusprogrammide korraldamist.

Seega nõuab eakate edukas integreerimine digitaalsesse keskkonda terviklikku lähenemist, mis hõlmab lisaks tehnilistele lahendustele ka hariduslikke, sotsiaalseid ja taristulisi meetmeid. Ainult nende vajaduste ja piirangute arvestamine võimaldab luua kaasava digitaalse ökosüsteemi, mis on ligipääsetav ja kasulik kõikidele vanuserühmadele.

Pangandussektoris kasutatavad keerukad terminid ja finantsmärksõnad võivad eakate seas tekitada segadust, mistõttu tuleb nende asemel kasutada selgeid ja lihtsalt mõistetavaid väljendeid. Kui eakas kasutaja ei saa aru, mida teatud terminid tähendavad, võivad nad loobuda rakenduse kasutamisest või karta teha vigu (Hussain, Abubakar & Hashim, 2014).

Mobiilipanganduse kasutuselevõtul on oma takistused. Eakad võivad tunda end digitaalsetes keskkondades ebamugavalt, kuna nende varasemad kogemused ei pruugi ulatuda kaugemale traditsioonilisest pangandusest või isegi pangakontorite külastamisest. Selleks, et suurendada eakate usaldust ja motivatsiooni mobiilipangandust kasutada, on oluline pakkuda neile koolitust, tutvustada rakenduste funktsioone ja veenduda, et rakendused on piisavalt lihtsad ja turvalised (Msweli & Mawela, 2021).

Esitanud pankade panuse eakate digipädevuse arendamisse, käsitletakse järgmises alapeatükis pankade personali rolli eakate digitaalsel integratsioonis.

### **1.5. Pankade personali roll eakate digitaalsel integratsioonis**

Digitaalsete pangateenuste kasutamine eeldab eakate hulgas mitte ainult tehnilisi oskusi, vaid ka usaldust ja enesekindlust (Boulton-Lewis *et al.*, 2006). Eesti kontekstis on see eriti oluline, kus üha rohkem pankade teenuseid liigub digikanalitesse, jätmata alternatiivi traditsioonilisele käibe. Kuigi pangad on teinud olulisi samme digilahenduste arendamisel, näitab praktika, et puudulik kasutajaliidese disain võib tekitada lisatakistusi (Delivala, 2022).

Personalil on oluline roll eakate digitaalse integratsiooni toetamisel (Boulton-Lewis *et al.*, 2006), kuna nad on sageli esimene kontaktpunkt, kus eakad saavad abi digitaalsete probleemide lahendamisel. Hea suhtumine ja kannatlikkus aitavad eakatel ületada esialgset

hirmu tehnoloogia ees. Personal peaks olema valmis seletama samme mitu korda ja erineval viisil (Boulton-Lewis *et al.*, 2006). Eakate digitaalse integratsiooni toetamine ei piirdu tehnoloogiliste lahendustega, vaid nõuab ka arusaamist nende vajadustest, hirmudest ja ootustest. Personal, kes suudab pakkuda individuaalset lähenemist ja emotsionaalset toetust, võib oluliselt parandada eakate kogemust digipangandusega (Boulton-Lewis *et al.*, 2006).

Personal saab pakkuda isikupärast abi, arvestades iga kliendi individuaalseid vajadusi ja oskustaset (Czaja & Lee, 2007). Näiteks võivad nad selgitada samme sammu haaval või kasutada lihtsustatud keelt, et vähendada eakate hirmu tehnoloogia ees. See lähenemine võimaldab eakatel tunda end kindlamini ja vähendab nende vastumeelsust uute tehnoloogiate kasutamise suhtes (Czaja & Lee, 2007). Lisaks võib personal toimida ka kui õppejõud, kes aitab eakatel omandada uusi oskusi (Kim & Merriam, 2004). Näiteks võivad nad näidata, kuidas kasutada mobiilirakendust või kuidas turvaliselt internetipanka sisse logida. See võimaldab eakatel omandada oskusi oma tempos ja vähendab nende sõltuvust teistest, mis on oluline nende enesekindluse kasvuks (Kim & Merriam, 2004).

Personal saab pakkuda emotsionaalset toetust, julgustades eakaid proovima uusi lahendusi ja õppima vigadest. See võib aidata kaasa nende enesekindluse kasvule ja positiivsele suhtumisele digitaalsetesse teenustesse (Findsen & Formosa, 2011). Näiteks võib personal rõhutada, et vigade tegemine on osa õppimisprotsessist, ja näidata, kuidas need vead parandada. Selline toetav suhtumine võib aidata eakatel ületada nende hirmu tehnoloogia ees ja muuta digitaalsete teenuste kasutamise meeldivamaks (Vroman, Arthanat, & Lysack, 2015).

Siiski on personalil ka mitmeid probleeme, millega tuleb toime tulla. Üks peamisi probleeme on vajadus suhelda erinevate eakatega, kellel võivad olla erinevad oskustasemed ja vajadused. See nõuab head kuulamisoskust, kannatlikkust ja võimet selgitada keerulisi asju lihtsalt (Withnall, 2010). Personal peab olema valmis kohandama oma suhtlusviisi vastavalt iga kliendi vajadustele, kasutades näiteks lihtsustatud keelt või visuaalseid abivahendeid. Lisaks võib osadel töötajatel puududa piisavad tehnilised teadmised, mis võib takistada nende võimet eakatele tõhusalt abi pakkuda (Msweli & Mawela, 2021). Seetõttu on oluline, et pangad investeeriksid oma töötajate koolitamisesse, et need saaksid paremini toetada eakate digipädevuse arengut (Zukry, Khatiman, & Abdullah, 2024). Koolitused võiksid hõlmata nii tehniliste oskuste kui ka suhtlemisstrateegiate arendamist, et personal oleks valmis toetama erinevaid kliente.

Lisaks individuaalsele toetusele võivad pangad kaaluda ka laiemaid meetmeid, mis aitaksid eakate digitaalset integratsiooni edendada (Boulton-Lewis, 2010). Näiteks võiksid pangad korraldada töötubasid või koolitusi, kus eakad saaksid praktilisi näiteid ja võimalusi harjutada digitaalsete teenuste kasutamist. Sellised üritused võiksid toimuda koostöös kogukonnaga, näiteks raamatukogude või pensionäride organisatsioonidega, et pakkuda eakatele turvalist ja toetavat keskkonda, kus nad saaksid õppida (Boulton-Lewis, 2010). Samuti võiksid pangad arendada juhendmaterjale või videoid, mis on spetsiaalselt kohandatud eakate vajadustele, näiteks suurendatud fondide ja selgete juhistega (Czaja *et al.*, 2019).

Tulevikus võiksid pangad rohkem rõhuda personali koolitamisele ja arendada uusi meetodeid, kuidas eakatele paremat tuge pakkuda. See annab aluse edasiseks uuringuteks, sealhulgas personali kogemuste analüüsiks, mis võib aidata paremini mõista, kuidas eakate digitaalset integratsiooni veelgi parandada (Kim & Merriam, 2004). Lisaks võiksid pangad kaaluda laiemat koostööd kogukonnaga, et luua toetavam keskkond eakate digitaalseks õppimiseks. Selline terviklik lähenemine võimaldaks eakatel tunda end digitaalses maailmas kindlamini ja suurendaks nende osalemist pangandustegevustes (Findsen & Formosa, 2011).

Tuginedes teoreetilistele seisukohtadele, esitatakse järgmises peatükis uuring eakate klientide teenindamise ja digipädevuse toetamise kohta Swedbank AS-is, analüüsitakse selle tulemusi ning pakutakse täiustussoovitusi.

## **2. UURING EAKATE KLIENTIDE TEENINDAMISE JA DIGIPÄDEVUSE TOETAMISE KOHTA SWEDBANK AS-IS**

### **2.1. Swedbank AS iseloomustus**

Swedbank AS (tekstis edaspidi ka Swedbank) on üks Eesti suuremaid ja mõjukamaid panku, kuuludes Skandinaavia panga Swedbank Group alla. Pank on olnud turul üle 30 aasta ja tuntud oma ulatusliku finantsteenuste portfelli poolest, mis hõlmab nii era-, väikese ja suure kapitaliga kliente. Swedbank AS on üks Eesti juhtivaid krediidasutusi, pakkudes hoiuseid, laene, investeerimislahendusi, kindlustust ja makselahendusi. Ettevõtte peakontor asub Tallinnas, kuid selle tegevuskohad ja filiaalid asuvad üle kogu riigi, tagades ligipääsu oma teenustele nii linna- kui ka maapiirkondades (Swedbank AS veebileht, 2025).

Swedbank AS on Skandinaavia Swedbank Groupi tütarettevõtte, mis on üks suurimaid panku Põhjamaades. Swedbank AS on finants- ja kindlustustegevuse põhitegevusega ettevõtmine meedet 6419, EMTAK 2008 ning NACE kood 64.19. Kõrvalepõikena tuleks märkida, et lisaks peamisele tegevusele haldab Swedbank AS ka investeerimis- ja pensionifonde; see on osa panga tuluallikast.

Swedbank AS on tuntud ka oma uuenduslike lahenduste poolest, et parandada klienditeeninduse kvaliteeti ja arendada digitaalseid teenuseid. Pank on teinud üsna suure investeeringu digitaalsete kanalite arendamisse ja võimaldanud klientidel teha pangaülekandeid Internetipanga ning isegi spetsiaalse mobiilirakenduse kaudu. Swedbank AS on üks esimesi panku Eestis, mis võttis mobiilse ID-ga sisselogimise ja digiallkirjastamiskontod kasutusele, mis aitas muuta pangateenused kiiremini ja turvalisemaks. Panga põhiväärtused on jätkusuutlikkus ja keskkonnasõbralikkus. Seega toetab Swedbank AS rohepöörde algatusi ja lubab klientidel saada rohelise sõbralikke laene või investeerida rohelistesse projektidesse. Lisaks toetab Swedbankid erinevaid heategevuslikke ühiskondlikke ettevõtmisi.

Swedbank AS on pidevalt laiendanud oma teenuste valikut, pakkudes klientidele võimalusi nii personaalsete kui ka ärirahanduse valdkonnas. Swedbank AS on tuntud oma tugeva klienditeeninduse ja usaldusväärse poolest, mis on aidanud kaasa selle positsiooni tugevdamisele Eesti finantsturul.

Swedbank AS töötajate arv 01.01.2024 seisuga on ligikaudu 2000, mis teeb sellest ühe suurema tööandja Eestis. Swedbank AS on panustanud oluliselt tööprotsesside digitaliseerimisse, kasutades tiptasemel IT-lahendusi, mis võimaldavad kiiremat ja tõhusamat teenindust. Näiteks on ettevõtte võtnud kasutusele tehisintellekti põhiseid lahendusi klienditeeninduse automatiseerimiseks ja riskide hindamiseks (Swedbank AS, 2025).

Ettevõtte on tuntud oma tugeva turundustegevuse poolest, mis on aidanud kaasa selle brändi tugevdamisele Eesti turul. Swedbank AS on võitnud mitmeid auhindu, sealhulgas Eesti parim pank aastate jooksul (Swedbank AS veebileht, 2025).

Lisaks finantsteenustele panustab Swedbank aktiivselt ka klientide heaolusse, mis kajastub panga põhiväärtustes - usaldusväärsus, kliendikesksus ja jätkusuutlikkus. Need väärtused on suunatud tagamaks, et pangaklientide rahaline ja emotsionaalne heaolu oleks toetatud nii traditsioonilistes kui ka digiteenustes.

Tuginedes Swedbanki praegusele tegevusele ja väärtustele, esitab järgmine alapeatükk uuringu metodoloogia, mis selgitab, kuidas koguti ja analüüsiti andmeid eakate digipädevuse toetamise kohta.

## **2.2. Uuringu metodoloogia**

Lõputöö rakendusuuringu läbi viies püstitab autor rida ülesandeid. Nende ülesannete täitmisel toetub ta Swedbanki infoliini töötajate hinnangutele ja kogemustele eakate klientide digiteenuste kasutamise toetamisel. Rakendusuuringu ülesanded on järgmised:

1. Tuvastada eakate klientide raskused Swedbank AS-i internetipanga kasutamisel.
2. Tuvastada Swedbank AS-i infoliini töötajate poolt kogetavaid raskusi eakate klientide teenindamisel internetipanga kasutamise kontekstis.
3. Selgitada, millised täiendavad ressursid (nt koolitused, tööriistad, juhendmaterjalid) võiksid aidata töötajatel eakatega tõhusamalt suhelda.

Toetudes uuringu tulemustele ja teoreetilistele seisukohtadele pakub autor lahendusi, mis aitaksid Swedbank AS-il tõsta eakate klientide digipädevust internetipanga kasutamisel.

Uurimuses kasutati juhtumiuuringut kui uurimisliiki, keskendudes Swedbanki infoliini kui konkreetsele organisatsioonilisele kontekstile. Juhtumiks on eakate teenindamise eripära

Swedbank infoliinil infoliini töötajate kogemustele toetudes. See võimaldas analüüsida eakate klientide digiteenuste kasutamise toetamist reaalses praktikas, säilitades uuritava nähtuse autentsuse. Juhtumiuuring võimaldab uurida nähtust selle loomulikus kontekstis ning keskendub põhjalikult konkreetsele üksusele või olukorrale (Strömpl, 2014).

Swedbank infoliin valiti juhtumiuuringuks, sest see kujutab endast tüüpilist keskkonda, kus eakad puutuvad kokku digitaalsete lahenduste kasutamisega, ent saavad samas tuge ka suhtluses teenindajaga. See lähenemine võimaldab mõista, millised on eakate klientide peamised probleemid, ootused ja vajadused digiteenuste kasutamise reaalses oludes.

Autor püstitab järgmised hüpoteesid, mida kontrollib oma uuringu kvantitatiivses osas:

1. Eakad kogevad internetipanga kasutamisel igapäevaselt raskusi sisselogimise ja kasutajatunnuse unustamisega.
2. Eakad väljendavad iga nädal muret digiteenuste turvalisuse osas.
3. Eakad ei suuda igapäevaselt end infoliinile korrektselt identifitseerida.
4. Eakad kogevad pangaautomaatide kasutamisel raskusi ja pöörduvad abi saamiseks mitu korda kuus infoliini poole.
5. Eakad kliendid pöörduvad igapäevaselt infoliini poole küsimustega, mis ei ole seotud digilahendustega.
6. Olemasolevad tööjuhendid toetavad infoliini töötajaid eakate klientide teenindamisel, kuid nende tõhusust saaks suurendada täiendavate ja praktilisemate juhiste lisamisega.

Autor rakendas lõputöös kombineeritud uurimisviisi, mis ühendab kvantitatiivse ja kvalitatiivse lähenemist. Selline lähenemine võimaldab teemat käsitleda mitmekülgsemalt ning annab põhjalikuma ülevaate eakate klientide toetamise vajadustest Swedbanki infoliinis.

Kvantitatiivses osas viidi läbi suletud küsimustega ankeetküsitlus, mille vastused analüüsiti statistilise kirjeldamise meetoditega (Rootalu, 2014). See võimaldas tuvastada üldisi mustreid ja sagedasemaid probleeme. Andmete kogumiseks kasutas autor struktureeritud ankeetküsitluse, mis sisaldas nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid küsimusi (Beilmann, 2020).

Küsitluses kasutati kahte liiki küsimusi. Algul esitati suletud küsimused, millele vastajad said valida etteantud vastusevariantide hulgast. Need küsimused võimaldasid koguda kvantitatiivseid andmeid ja viia läbi statistilist analüüsi, et tuvastada korduvaid mustreid ja sagedusi. Ankeetküsitluses kasutati kahte erinevat hinnanguskala tüüpi. Esimene neist oli viie- ja neljapunktiline kvaliteedihinnangu skaala. Teine kasutatud skaala oli neljapunktiline

sagedusskaala Mõlemad skaalad põhinevad Likerti skaala põhimõttel, kus kõrgem number tähistab intensiivsemat vastust (Lagerspetz, 2017). Suletud vastusevariantidega küsimused lihtsustavad nii vastamist kui ka andmete edasist analüüsi (Lagerspetz, 2017, lk 102). Seejärel esitati avatud küsimusi, millele vastajad said vastata vabalt oma sõnadega. Need küsimused andsid võimaluse koguda kvalitatiivseid andmeid, pakkudes sügavamalt arusaama vastajate isiklikest kogemustest ja arvamustest. Selline lähenemine võimaldas ühendada struktureeritud andmekogumise paindliku ja sisuka sisuanalüüsiga.

Kvantitatiivsete andmete analüüsiks kasutas autor kirjeldavat statistikat, mis võimaldab esitada ja kokku võtta andmeid arusaadaval viisil ilma nende põhjal järeldusi tegemata (Rootalu, 2014). Konkreetsemalt rakendati sagedusjaotuste ja protsentuaalsete näitajate analüüsi, et kirjeldada suletud küsimustele antud vastuste jaotust ning sagedust. See meetod võimaldas selgelt esile tuua, kui sageli teatud probleemid vastustes esinesid.

Uuringu kvalitatiivne osa käsitles küsitluse avatud küsimustele antud vastuseid, mida analüüsiti temaatilise sisuanalüüsi meetodil. Avatud vastuste kategoriseerimine aitas paremini mõista vastajate kogemuste tagamaid, probleemi põhjuseid ja konteksti (Kalmus, Masso, Linno, 2015). Kvalitatiivsete andmete analüüsiks kasutati temaatilist sisuanalüüsi, mis võimaldab avatud vastustes korduvaid teemasid ja mustreid süstemaatiliselt tuvastada ja kategoriseerida (Kalmus, Masso, Linno, 2015). Selle meetodi eesmärk oli mõista vastajate kogemuste ja arvamuste tagamaid ning tuua esile peamised teemad, mis kajastusid eakate klientide kirjeldustes.

Uuringu statistiliseks kogumiks oli Swedbank infoliini kogu töötajaskond, kuhu kuulub kokku 125 töötajat. Kuna eesmärk oli teha üldistatavaid järeldusi kogu töötajaskonna kohta, arvutas autor valimi suuruse valimikalkulaatori (MaCorr Research, n.d.) abil, lähtudes statistilise valimi määramise põhimõtetest.

Valimi suuruse määramisel kasutati konservatiivset eeldust, mille kohaselt on vastuste tõenäosusjaotus 50% ( $p = 0,5$ ), mis tagab maksimaalse valimimahu. Arvestades 95% usaldusnivood ja 5% lubatud veamarginaali, selgus, et uuringu läbiviimiseks on vajalik vähemalt 95 vastust. Sellise valimi suuruse juures on tulemused üldistatavad kogu infoliini töötajaskonnale ning vastavad teadusliku kvantitatiivse uuringu nõuetele.

Alapeatükis käsitleti uuringu metodoloogiat ning analüüsimeetodeid. Järgmises alapeatükis käsitletakse uuringu läbiviimist, sh andmete kogumist ja analüüsi.

### 2.3. Uuringu läbiviimine

Autor kasutas internetipõhist struktureeritud ankeetküsitlust Microsoft Forms'i keskkonnas. Andmete kogumiseks küsiti ja saadi nõusolekut Swedbank juhtkonnalt. See oli vajalik, sest uuring hõlmas organisatsiooni siseseid teenindusprotsesse. Küsitluse saatmisel saadeti infoliini töötajatele selgitav kaaskiri (vt lisa 1) ning vastamiseks lisati ankeet (vt lisa 2). Küsitlus oli konfidentsiaalne ja vastamine toimus vabatahtlikult.

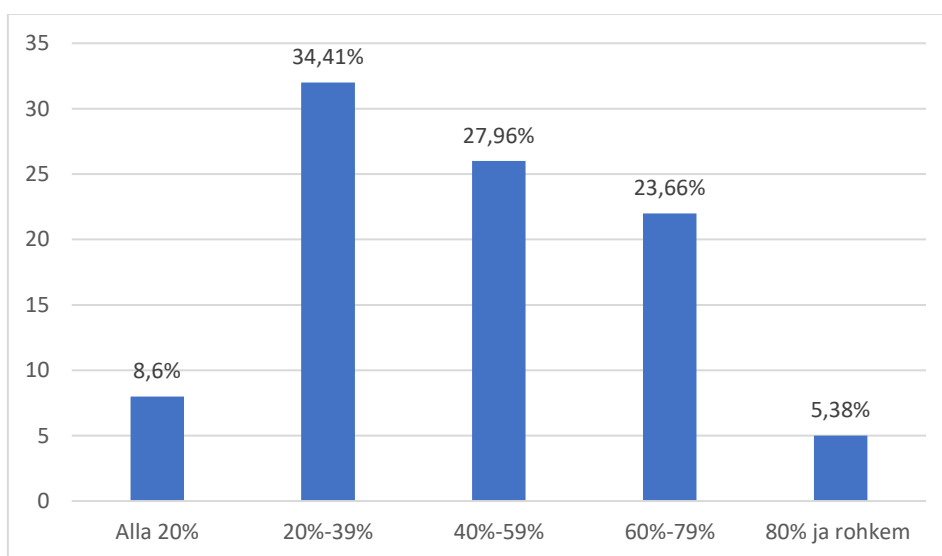
Küsimustik saadeti infoliini töötajatele teisipäeval, 25. märtsil 2025. Valik saata küsitlus teisipäeval põhines arvestusel, et teisipäeviti on töötajatel üldjuhul veidi rohkem aega võrreldes esmaspäevaga, mis on sageli nädalavahetuse järel intensiivsem. Vastamise tähtajaks oli määratud 28. märts, reede, et anda piisavalt aega küsimustikule reageerimiseks, kuid hoida ajavahemik lühike, et vähendada võimalust vastamise unustamiseks. Reede hommikul saadeti töötajatele ka meeldetuletav kiri (vt lisa 3), et soodustada vastamismäära tõusu ja toetada andmete kogumise protsessi.

Tähtajaks saabusid vastused 47 infoliini töötajalt, mis oli oluliselt vähem kui statistilise usaldusväärse jaoks vajalik. Seetõttu pikendati küsitluse tähtaega kuni 1. aprillini ning samal hommikul saadeti kõigile töötajatele meeldetuletuskiri. 1. aprilli hommikuks oli vastuseid kogunenud juba 79. Et parandada vastamismäära veelgi, võttis autor isiklikult ühendust kolleegidega, et rõhutada küsitluse tähtsust ning paluda abi ankeedi täitmisel. Tänu sellele kasvas vastajate arv 1. aprilli õhtuks 96 inimeseni, mis võimaldas läbi viia statistiliselt usaldusväärse andmeanalüüsi. See ületas minimaalselt nõutava vastajate arvu. Uuesti arvutatud tegelik veamarginaal 96 vastajaga oli ligikaudu  $\pm 4,88\%$ , mis jääb alla esialgu seatud piiri. Seega võib uuringu tulemusi pidada statistiliselt usaldusväärseteks ja üldistatavateks kogu Swedbank AS infoliini töötajaskonnale. Autor salvestas vastused automaatselt elektroonilise keskkonda ning ekportis need analüüsi jaoks Microsoft Exceli. Exceli keskkonnas töötles autor andmeid, kasutades kirjeldava statistika meetodeid. Arvutati vastuste sagedused ja protsentuaalsed jaotused, mis võimaldasid hinnata andmete üldpilti. Visuaalse esituse jaoks koostas autor tulpdiagramme, mis illustreerisid vastuste jaotumist erinevate küsimuste lõikes. Avatud küsimustele antud vastuste puhul kasutas autor kvalitatiivset sisuanalüüsi. Vastused struktureeriti temade ja märksõnade kaupa, et tuvastada korduvad mustrid, seisukohad ja ettepanekud. Autor kategoriseeris vastused käsitsi ja tõi esile peamised sisulised suunad, mida toetati ka valikuliselt tsitaatidega vastajatelt.

Alapeatükis käsitleti uuringu läbiviimist. Järgmises alapeatükis käsitletakse uuringu tulemust.

## 2.4. Uuringu tulemused

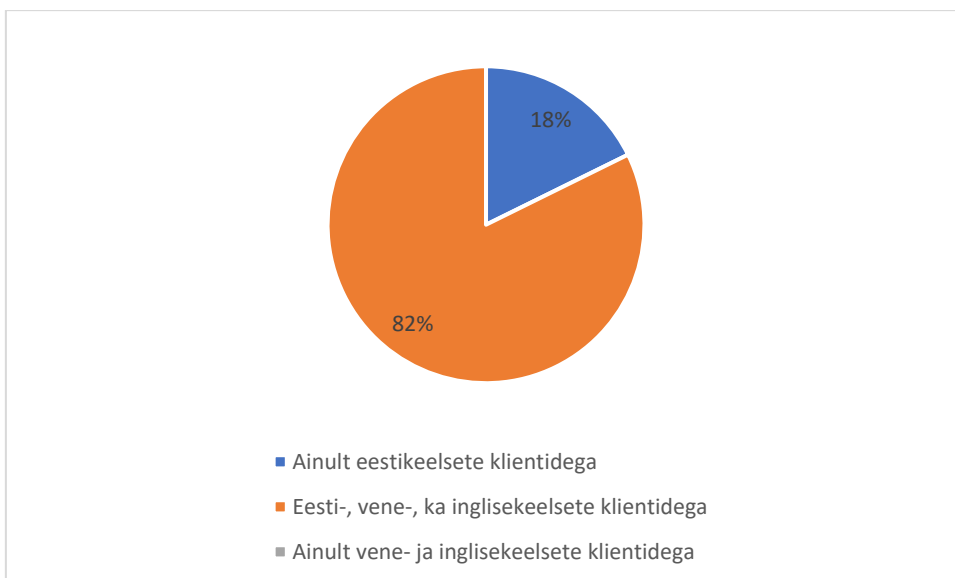
Uuringu tulemusi esitades iseloomustatakse kõigepealt infoliini töötajate hinnanguid eakate klientide kui infoliini toe vajajate kohta. Enamiku infoliini töötajate hinnangul moodustavad eakad kliendid (vanuses 65+) märkimisväärse osa nende igapäevasest kliendivoo mahust (vt joonis 1). Need andmed viitavad sellele, et eakad on suur ja püsiv sihtrühm Swedbank infoliinil.



**Joonis 1.** Infoliini töötajate hinnang eakate (65+) klientide osakaalule igapäevases teeninduses. Autori koostatud.

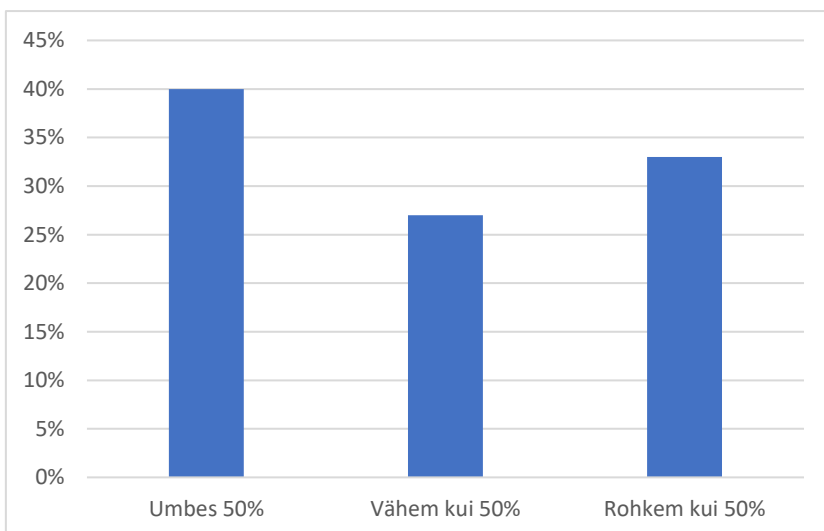
Lisaks struktureeritud vastusevariantidele esines ka avatud vastuseid, nagu „ei tea“, „enamus“ ning „päeva jooksul umbes 10–15 eakat klienti“. Kuna neid ei ole võimalik kvantitatiivselt samasse kategooriasse paigutada, ei ole neid tabelisse lisatud. Sellised vastused osutavad sellele, et mõne töötaja jaoks on keeruline eakate osakaalu täpselt hinnata.

Küsitluse tulemused osutavad olulistele erinevustele eestikeelsete ja venekeelsete eakate klientide käitumismustrites ja vajadustes. Enamik infoliini töötajaid teenindab nii eesti-, vene- kui ka ingliskeelseid kliente, samas kui osa töötab ainult eestikeelsete klientidega (vt joonis 2).



**Joonis 2.** Infoliini töötajate jaotus teenindamise suhtluskeele järgi. Autori koostatud.

Venekeelsete pöördumiste osakaalu infoliinile hinnati üsna kõrgeks. Vaid vähem kui kolmandik töötajatest hindas venekeelsete pöördumist osakaalu vähemaks kui 50%. (vt joonis 3).



**Joonis 3.** Venekeelsete klientide osakaalu jaotus infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Vastuste põhjal ilmnevad mitmed erinevused kahe keelerühma vahel. Infoliini töötajate sõnul. Eelitatavad venekeelsed eakad personaalset kontakti (vt lisa 4).

*” Venekeelsed soovivad rohkem kontorisse tulla”.*

Erinevused ilmnevad ka suhtlusstiilis: venekeelsed eakad eelistavad põhjalikke ja pikemaid selgitusi, esitavad rohkem korduvaid küsimusi ning tunnevad suuremat muret turvalisuse, sealhulgas pettuste teemade suhtes. Eestikeelsed kliendid mõistavad juhiseid kiiremini ja on enam harjunud digilahendustega, olles avatumad uuendustele (vt lisa 4).

*”Venekeelsete inimestega on rohkem küsimusi ja probleeme pettuste teemal”.*

*”Eestikeelsed eakad on harjunud pangaterminoloogiaga, venekeelsed vajavad terminite täiendavat lahtiseletamist”.*

Lisaks vajavad venekeelsed eakad oluliselt rohkem tuge digiteenuste kasutamisel (vt lisa 4), mistõttu võib järeldada, et nende digipädevus on üldiselt madalam.

*“Eestikeelsed eakad kliendid sageli on rohkem digivõimelised”.*

*“Eestikeelsed eakad kasutavad internetipanka ja mobiilipanka sagedamini, kuid võivad vajada abi teatud toimingutes, näiteks limiitide muutmisel või uue Smart-ID loomisel.*

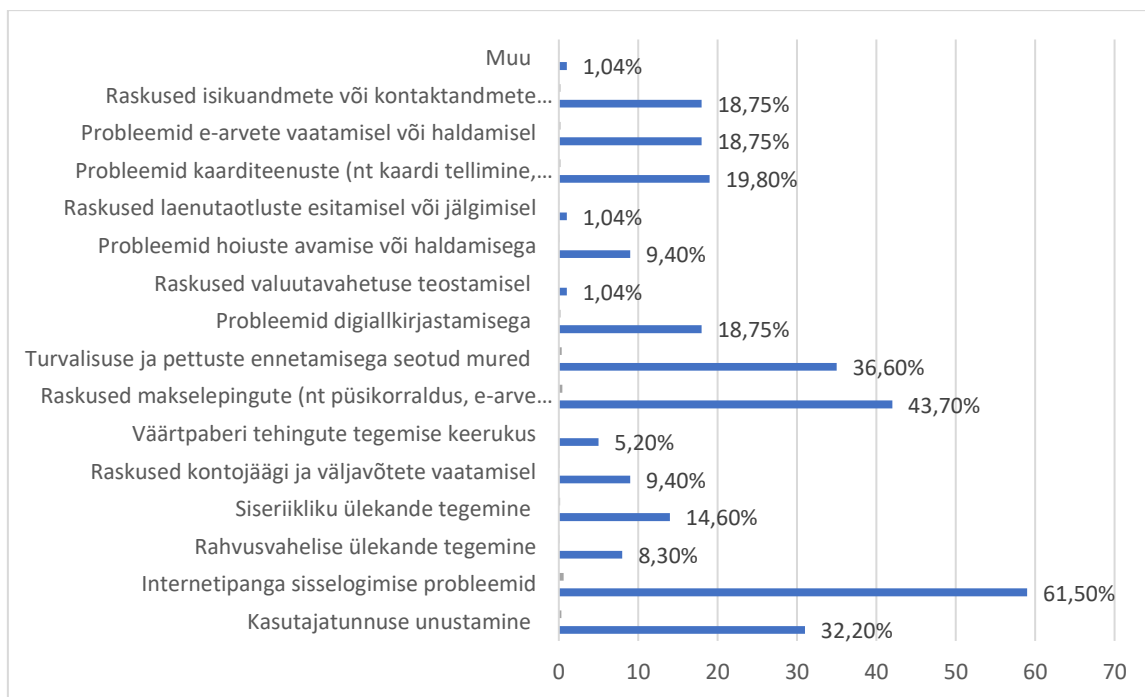
*“Venekeelsed eakad eelistavad tihedamini pangakontoris käimist või telefoniteenindust”.*

Kuigi probleemid, millega kliendid infoliinile pöörduvad, on sisuliselt sarnased, erinevad nende lahendamise viisid ja lähenemised keelerühmiti märkimisväärselt - eestikeelsed eakad on sageli valmis järgima lühikesi juhiseid ning lahendada probleemi digivahendite abil, samas kui venekeelsed eakad eelistavad pikemat selgitust või soovivad probleemide lahendamiseks kontoris kohale tulla (vt lisa 4).

*”Venekeelsed kliendid soovivad rohkem pöörduda esindusse kui lahendada küsimusi digitaalselt”.*

Järgnevalt esitatakse uuringu tulemused esitatud hüpoteeside lõikes. Kõigepealt kontrollitakse hüpoteesi, et eakad kogevad internetipanga kasutamisel igapäevaselt raskusi sisselogimise ja kasutajatunnuse unustamisega.

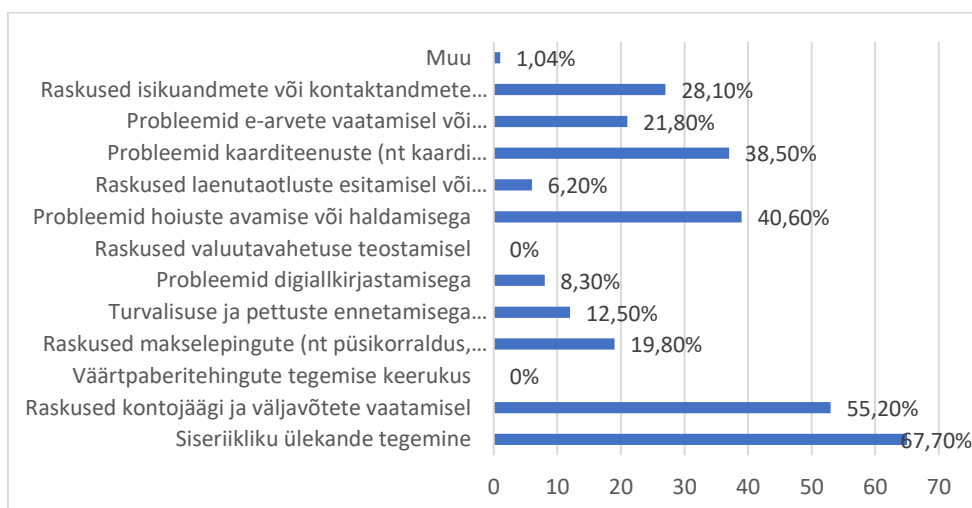
Infoliini töötajate kogemuste põhjal selgub, et eakate kõige sagedasemad raskused Swedbank AS-i internetipanga kasutamisel on seotud internetipanga sisselogimisega (vt joonis 4), mis on ka üks olulisemaid takistusi digiteenuste kasutamisel. Lisaks pöörduvad eakad tihti abi saamiseks olukorras, kus nad on unustanud oma kasutajatunnuse või ei saa iseseisvalt hakkama makselepingute, näiteks püsikorralduste ja e-arvete seadistamisega (vt joonis 4).



**Joonis 4.** Eakate sagedasemad digiteenustega seotud probleemid infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

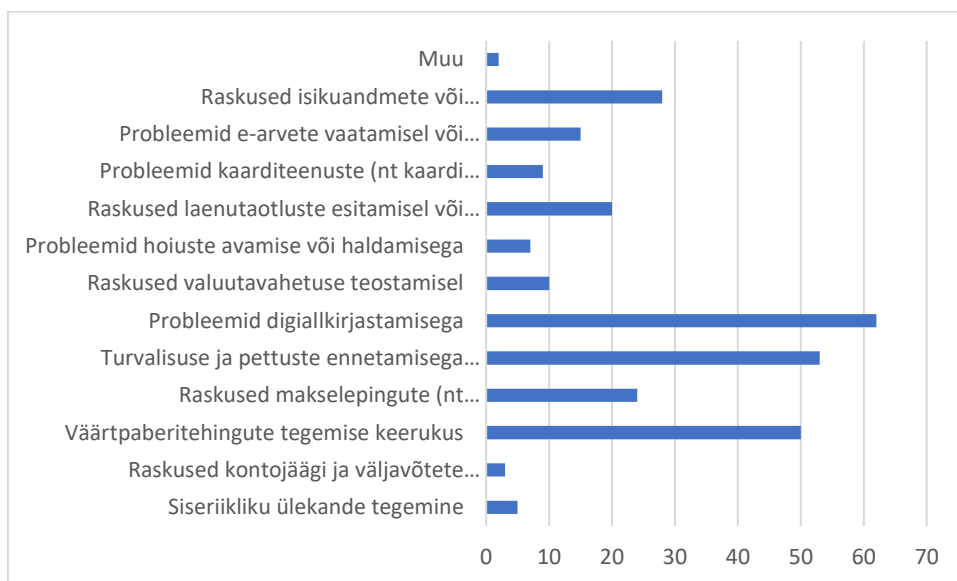
Hüpotees, et eakad kliendid kogevad internetipanga kasutamisel igapäevaselt raskusi sisselogimise ja kasutajatunnuse unustamisega, leidis kinnitust.

Kõige lihtsamini lahendust leidvateks probleemideks peetakse infoliini töötajate hinnangul igapäevaseid toiminguid, nagu siseriiklikud ülekanded ja kontojäägi vaatamine (vt joonis 5).



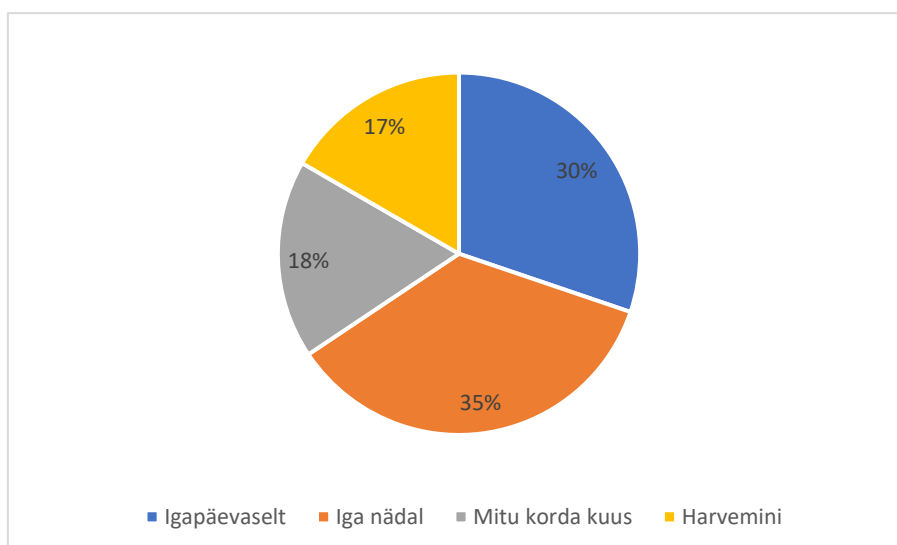
**Joonis 5.** Eakate probleemide lahendamise lihtsuse hinnang infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Keerulisemateks peetakse digiallkirjastamise, turvalisuse ja investeerimisteenustega seotud küsimusi (vt joonis 6).



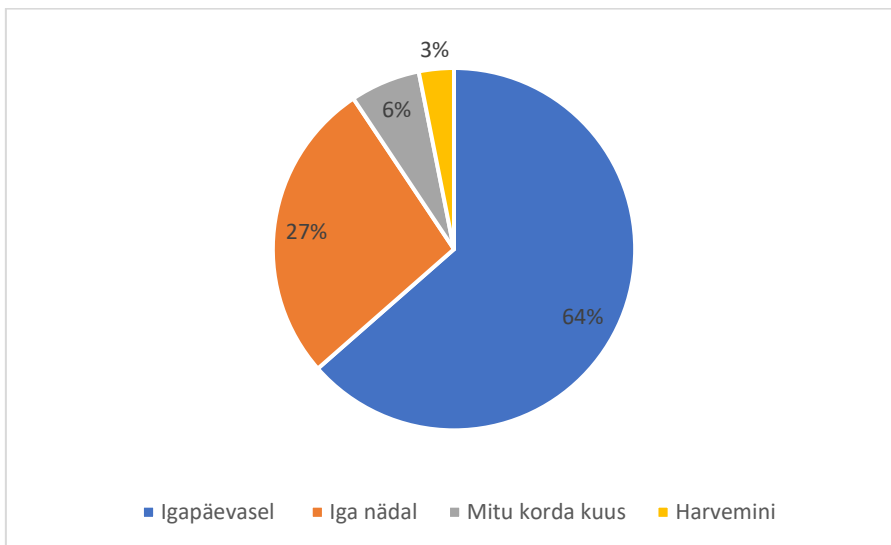
**Joonis 6.** Eakate probleemide lahendamise keerukuse hinnang infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Järgnevalt käsitletakse teist hüpoteesi, et eakad väljendavad iga nädal muret digiteenuste turvalisuse osas. Märkimisväärne osa pöördumistest on seotud turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud küsimustega (vt joonis 4). Hüpotees on tõestatud, kuna infoliini töötajate hinnangul on turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud probleemid eakate seas sagedased ja vajavad pidevat tähelepanu, et tagada usaldusväärsed ja turvalised teenused (vt joonis 7).



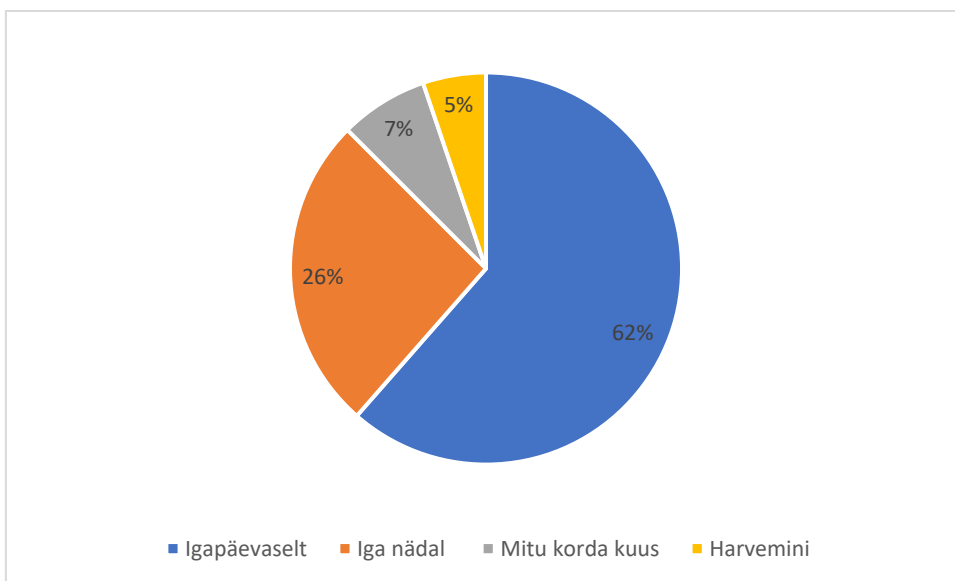
**Joonis 7.** Eakate digiteenuste turvalisuse murede esinemissagedus vestluste käigus infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Sageli eelistavad eakad oma digiteenustega seotud muresid lahendada kohapeal kontoris, mis osutub vähesele kindlustundele ja usaldusele digikeskkonnas tegutsemisel (vt joonis 8).



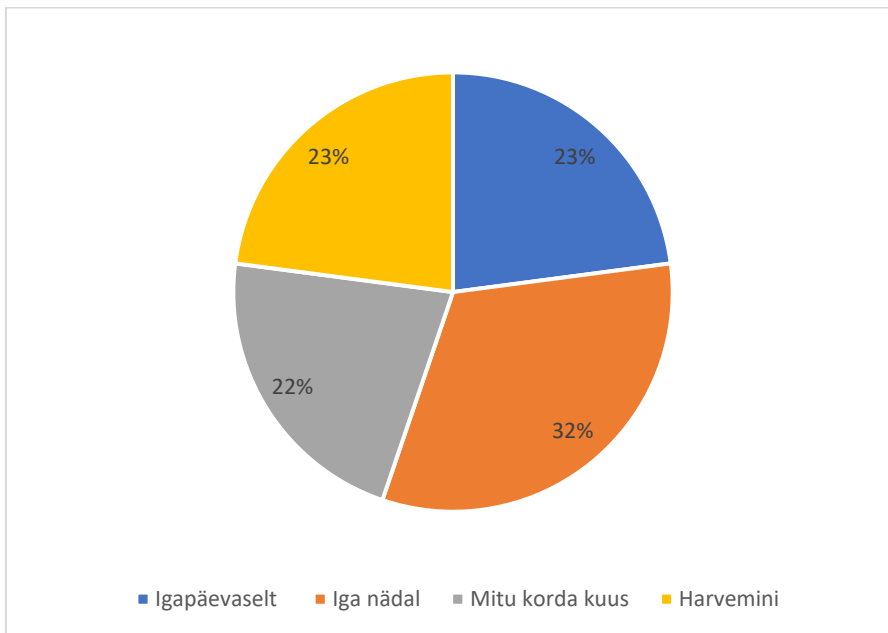
**Joonis 8.** Eakate soov kontorit külastada probleemide lahendamiseks vestluste käigus. Allikas: Autori koostatud.

Järgmisena käsitletakse kolmandat hüpoteesi, mille kohaselt eakad kliendid ei suuda igapäevaselt infoliinile pöördudes end korrektselt identifitseerida. Tulemused näitavad, et suur osa infoliini töötajatest on pidanud eakate klientide puhul igapäevaselt kohandama identifitseerimise protsessi (vt joonis 9), mis osutub sellele, et tuvastamisraskused on nende seas levinud. Antud hüpotees leidis kinnitust.



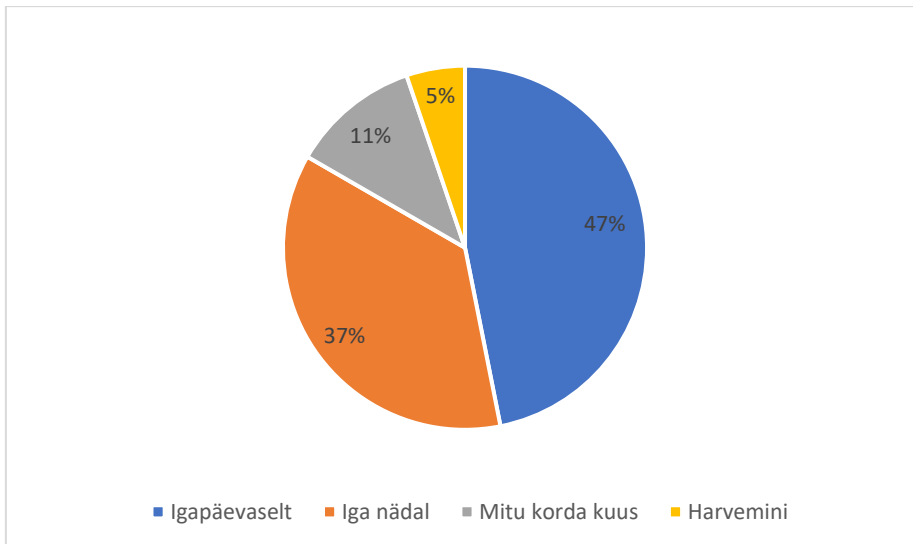
**Joonis 9.** Eakate klientide identifitseerimisprobleemide esinemissagedus infoliinile helistamisel infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Järgmisena käsitletakse neljandat hüpoteesi, mille kohaselt eakad kogevad pangaautomaatide kasutamisel raskusi ja pöörduvad abi saamiseks mitu korda kuus infoliini poole. Pangaautomaatide kasutamine valmistab eakatele jätkuvalt raskusi. Suur osa infoliini töötajatest kinnitas, et seoses pangaautomaatide kasutamisega pöörduvad eakad abi saamiseks vähemalt kord nädalas, mistõttu on pöördumiste sagedus suurem, kui algselt hüpoteesis eeldatud (vt joonis 10).



**Joonis 10.** Eakate klientide pöördumiste esinemissagedus pangaautomaatide kasutamise probleemidega infoliini töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Järgmisena käsitletakse viiendat hüpoteesi, mille kohaselt eakad kliendid pöörduvad igapäevaselt infoliini poole küsimustega, mis ei ole seotud digilahendustega. Tulemused näitavad, et infoliini töötajad puutuvad sageli kokku eakate pöördumistega, mis puudutavad muid teemasid kui digiteenused. Enam kui pooled vastanutest märkisid, et sellised pöördumised toimuvad igapäevaselt või vähemalt kord nädalas, mis osutub sellele, et eakad kasutavad infoliini mitmesuguste teemade puhul, mitte ainult digiteenuste osas (vt joonis 11).

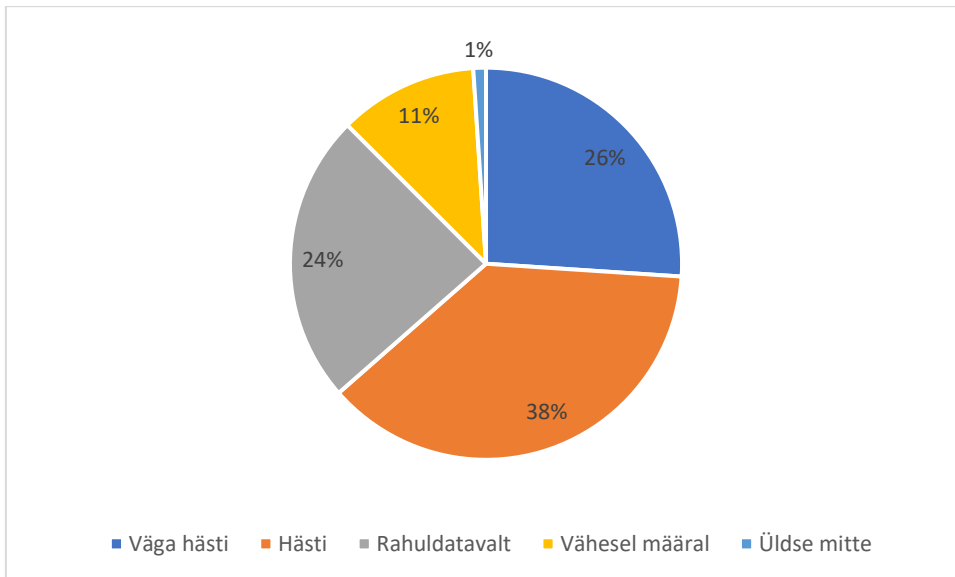


**Joonis 11.** Eakate klientide mitte-digitaalsete küsimuste esinemissagedus. Autori koostatud.

Tuginedes nendele tulemustele võib kinnitada, et hüpotees, mille kohaselt eakad kliendid pöörduvad igapäevaselt infoliini poole küsimustega, mis ei ole seotud digilahendustega, on tõestatud.

Järgmisena käsitletakse hüpoteesi, mille kohaselt olemasolevad tööjuhendid toetavad infoliini töötajaid eakate klientide teenindamisel, kuid nende tõhusust saaks suurendada täiendavate ja praktilisemate juhiste lisamisega. Uuringu tulemused osutavad sellele, et infoliini töötajad hindavad olemasolevaid tööjuhendeid üldiselt positiivselt (vt joonis 12), kuid siiski on tuvastatud vajadus täiendavate ressursside järele, mis võiksid aidata neil eakatega veelgi tõhusamalt suhelda (vt lisa 5).

*„Internetipanga ja mobiilipanga juhend, erivajadustega klientide teenindamise juhend: Üksikasjalikud juhendid, mis aitavad teenindada erivajadustega kliente interneti- ja mobiilipanga kasutamisel».*



**Joonis 12.** Olemasolevate tööjuhendite tõhusus eakate abistamisel töötajate hinnangul. Autori koostatud.

Enamik vastanutest arvab, et tööjuhendid toetavad neid eakate klienditeeninduses hästi või väga hästi. Samuti on olemas osa töötajatest, kes leiavad, et tööjuhendid on vaid rahuldavad. Väike osa töötajatest aga tunneb, et tööjuhendid ei ole piisavad või neid on keeruline rakendada (vt joonis 12). Uuringu tulemused kinnitavad hüpoteesi, kuna enamik töötajaid hindab tööjuhendeid toetavaks (vt joonis 12), kuid samas ilmnes vajadus täiendavate ressursside ja praktiliste suuniste järele, et veelgi paremini eakate klientidega suhelda (vt lisa 5).

*”Lihtsad skriptid ja vestlusmallid teenindajatele - kuidas selgitada keerulisi asju lihtsalt, kuidas aidata klienti, kes on ärritunud või kardab, et teda petetakse: Skriptid ja vestlusmallid, mis aitavad teenindajatel selgitada keerulisi olukordi ja rahustada kliente, kes on mures pettuste pärast”.*

Vastanute hinnangul on koolitused üks peamisi tegureid, mis aitab töötajatel eakate teenindamisel edu saavutada. Vastanute arvates tuleks keskenduda nii eakate psühholoogilistele aspektidele kui ka tehnilistele küsimustele. Eriti esile tõusis vajadus koolitada töötajaid digiteenuste lihtsustamise ja eakate usalduse loomiseks digikanalites (vt lisa 6).

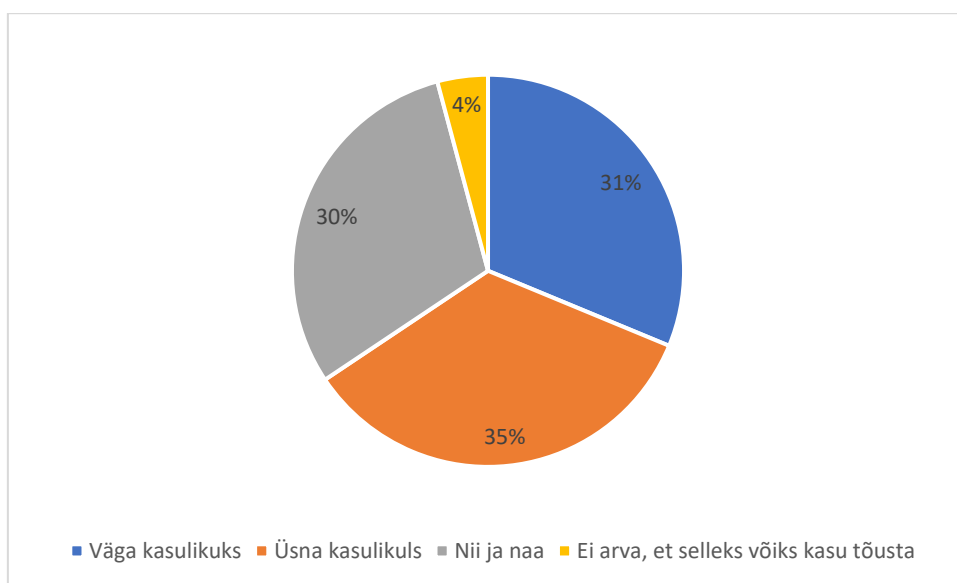
*”Töötajatele võiks korraldada suhtlemiskoolitusi, et nad oskaksid eakatega õigesti suhelda”.*

Samuti toodi välja, et töötajad vajavad rohkem teadmisi turvalisuse ja pettuste ennetamise valdkonnas, et paremini aidata eakatel klientidel mõista ja vältida turvariske (vt lisa 7).

*”Petturid ja turvalisus: Kõik, alates pettustega tegelemisest kuni pettuste ennetamiseni, on oluline teema. Töötajad vajavad täiendavat teavet ja juhendeid selle kohta, kuidas vältida pettuste ohvriteks langemist”.*

Väga oluliseks peeti psühholoogilist ettevalmistust - oskust märgata kliendi emotsionaalset seisundit, mõista võimalikke segadust või ärevust tekitavaid olukordi ning suuta kohandada suhtlemisstiili vastavalt kliendi võimekusele ja tujule (vt joonis 13). Uuringus tõsteti esile vajadust koolituste järele, mis keskenduksid sellele, kuidas luua usalduslik ja rahulik kontakt, kuidas toetada klienti, kes on hirmul või eksinud, ning kuidas keerulist infot esitada lihtsalt ja selgelt, pidades silmas, et sõnum jõuaks arusaadavalt iga kliendini (vt lisa 6).

*„Pank peab tagama, et töötajad suhtlevad eakatega aeglaselt ja empaatiaga, et neil oleks mugav oma küsimusi esitada“.*



**Joonis 13.** Töötajate hinnang psühholoogilise koolituse vajalikkusele eakate teenindamise. Autori koostatud.

Lisaks sooviti tuge suhtlusoskuste arendamiseks, et toime tulla keerukate vestlusolukordadega, juhtida kõne kulgu nii, et see ei läheks liialt pikaks ega kaotaks fookust, ning arendada kannatlikkust ja empaatilist kuulamisoskust. Töötajate arvates võiks koolitustes suuremat tähelepanu pöörata ka sellele, kuidas lahendada konfliktsid olukordi või reageerida klientide emotsioonidele viisil, mis rahustab ja toetab (vt lisa 7).

*”Suhtlemis- ja teenindusjuhend eakate klientide jaoks. Kuidas kohandada oma kõneviisi ja tempo eakate klientidega suheldes? Üksikasjalikud juhendid, kuidas kohandada kõneviisi ja teenindusstiili eakate klientidega suhtlemiseks, et tagada parim teeninduskogemus”.*

Spetsiifiliste teadmiste valdkondadest kerkisid esile vajadused turvalisuse ja pettuste ennetamise teemadel - kuidas selgitada ohte arusaadavalt, aga samas mitte hirmutavalt – ning digiseadmete kasutamise ja ID-kaardiga seotud probleemide lahendamise kohta. Samuti leiti, et erandite tegemise võimaluste kohta on vaja rohkem infot ja kindlustunnet, kuna see teema kerkib tihti esile ning töötajate pädevusele on seoses sellega suured ootused (vt lisa 6).

*„Telefonipangas lubada rohkem erandeid, kus töötajad saavad teha tehinguid lihtsustatud identimise alusel“.*

Eakate puhul on erandid sageli vajalikud, et arvestada nende erinevate digipädevuste ja erivajadustega, võimaldades neil teenuseid kasutada, mis muidu võivad olla neile liiga keerulised või mitte täielikult mõistetavad.

Kuigi juhendmaterjalide olemasolu hinnati üldjoontes piisavaks, ilmnes selgelt, et nende kättesaadavust ja kasutusmugavust saaks parandada. Toodi välja, et Swedbank otsingusüsteem võiks olla paremini kohandatud töötajate vajadustele - näiteks märksõnapõhise otsingu kaudu, mis aitab kiiremini leida vastuseid korduma kippuvatele küsimustele. Materjalide puhul rõhutati vajadust visuaalsuse järele - ekraanipildid, illustreeritud samm-sammult juhendid ja näidised, mis võimaldavad töötajal paremini mõista, mida klient oma ekraanil näeb (vt lisa 5).

*“Ekraanipildid erinevatest toodetest, hoiused jne: Visuaalsed ekraanipildid teenustest ja toodetest, et eakad saaksid kergemini mõista, kuidas neid kasutada”.*

Infoliini töötajate hinnangul vajavad nad ka kliendiga jagatavad abimaterjalid. Töötajad nägid vajadust lihtsate infolehtede ja brošüüride järele, mida saaks anda eakale kliendile kaasa või saata e-postiga. Need peaksid olema koostatud arusaadavas keeles, võimalusel piltidega illustreeritud ja katma tüüpsituatsioone nagu internetipanka sisselogimine, maksete tegemine, kaardi sulgemine või e-arve tellimine (vt lisa 6).

*“Täiendavad infolehed ja brošüürid, mis aitavad eakatel teenuseid kiirelt mõista ja kasutada”.*

Uuringu tulemused näitavad, et infoliini töötajad peavad vajalikuks, et pank võiks rohkem panustada eakate klientide digipädevuse kasvatamisse. Ühe lahendusena pakuti välja visuaalseid õppematerjale, mis oleksid mõeldud iseseisvale õppimisele ning oleksid kättesaadavad nii paber kandjal kontorites kui ka veebis PDF-failidena. Lisaks nähti potentsiaali veebipõhistes töötubades või kontorites toimuvates seminarides, kus kliendid saaksid koos pangatöötajaga läbi harjutada igapäevaseid digitegevusi. Digimenterite programm, kus vabatahtlikud või spetsiaalselt koolitatud töötajad pakuvad üks-ühele tuge kas telefoni teel või kohapeal kontoris, leidis samuti toetust (vt lisa 6).

*“Korraldada regulaarseid internetipanga koolitusi kontorites, et eakad saaksid samm-sammult õppida teenuste kasutamist”.*

Infoliini töötajate ettepanekud näitavad, et infoliini töötajate töö tõhustamiseks ja eakate klientide paremaks teenindamiseks on vaja nii teadmiste täiendamist kui ka töövahendite ja kliendimaterjalide kaasajastamist. Koolitused, mis keskenduvad nii psühholoogilistele kui ka tehnilistele aspektidele, kombineerituna visuaalselt arusaadavate ja hõlpsasti leitavate juhenditega, aitavad luua usalduslikuma ja tulemuslikuma teeninduskeskkonna (vt lisa 5). Samal ajal toetavad kliendile suunatud õppematerjalid ja ennetavad tegevused eaka inimese iseseisvamat toimetulekut ning vähendavad tema sõltuvust infoliinist (vt lisa 6).

*“Luua eakatele suunatud lihtsustatud internetipank, et vähendada keerukust ja suurendada kasutusmugavust”.*

*“Koostada põhjalikke, kuid selgeid juhendeid internetipanga igapäevaseks kasutamiseks”.*

Selline terviklik ja mitmetasandiline lähenemine aitaks tagada, et keegi ei jää digitaalsest teenusest kõrvale teadmiste, julguse või sobiva toe puudumise tõttu.

Eelnevalt analüüsitud uuringutulemuste põhjal tuuakse järgnevalt välja peamised järeldused ning konkreetsed ettepanekud infoliini töötajate paremaks toetamiseks eakate klientide teenindamisel.

## **2.5. Järeldused ja ettepanekud**

Swedbank AS-i infoliini töötajad puutuvad igapäevaselt kokku eakate klientide mitmekesiste vajaduste ja raskustega, mis on seotud nii digiteenuste kasutamise kui ka üldise pangateenindusega.

Läbi viidud rakendusuuringu tulemusena leidis kinnitust hüpotees, mille kohaselt kogevad eakad klientid internetipanga kasutamisel igapäevaselt raskusi sisselogimise ja kasutajatunnuse unustamisega. 32,2% töötajatest nimetas kasutajatunnuse unustamise kui kõige sagedama raskuse selles vanuserühmas. Vananemisega kaasnevad muutused kognitiivsetes võimetes, sealhulgas aeglasem infoprotsessimine ja mälu funktsioonide nõrgenemine (Czaja & Lee, 2007), mis võivad muuta keerulised paroolisüsteemid ja mitmeetapilised sisselogimisprotsessid eakatele raskesti hallatavaks.

Teise hüpoteesi kohaselt väljendavad eakad iga nädal muret digiteenuste turvalisuse osas. Tulemused näitasid, et 65% töötajatest kogeb vähemalt kord nädalas turvalisusega seotud küsimusi, mis kinnitab eakate suuremat riskitundlikkust digikeskkonnas. Nende murede sagedus näitab, et teenuste edukas pakkumine eeldab mitte ainult tehnilist ligipääsetavust, vaid ka teadlikku usalduse ja turvatunde kujundamist - eakad vajavad tuge, mis aitaks neil digilahendusi enesekindlamalt kasutada. Samale järeldusele tulid ka mitmed uuringud (näiteks Ghosh, 2024): piiratud digipädevus ja ebakindlus tehnoloogia kasutamisel mõjutab tugevalt eakate suhtumist ja käitumist digiteenuste osas.

Kolmas hüpotees, mille kohaselt eakad ei suuda igapäevaselt end infoliinile korrektselt identifitseerida, leidis uuringus kinnitust: 62% vastanutest tõi esile, et neil tuleb regulaarselt ette olukordi, kus eakad ei saa autentimisprotsessiga hakkama. See tulemus osutub vajadusele lihtsustada eakatele suunatud digiteenuste sisselogimis- ja identifitseerimisprotsesse. Eakate seas on eriti oluline, et digiteenused oleksid ülesehituselt võimalikult lihtsad ja loogilised - keeruline või vähese juhendusega süsteem võib isegi tehniliselt lihtsate toimingute puhul, nagu näiteks digimaksete tegemine või isikutuvastus, osutada takistuseks. Seega toetavad uuringu tulemused seniseid teadmisi (nt Internetstiftelsen, 2020), et vanemad kasutajad vajavad selgete juhiste ja intuiitiivse ülesehitusega liidestega teenuseid, kus välditakse liigset keerukust ja toetatakse iseseisvat toimetulekut.

Neljanda hüpoteesi kohaselt kogevad eakad raskusi pangaautomaatide kasutamisel ning pöörduvad sellega seoses mitu korda kuus infoliini poole. Uuringutulemused näitavad, et olukord on isegi keerulisem, kui eeldati: 55% infoliini töötajatest puutub vähemalt kord nädalas või isegi iga päev kokku juhtumitega, kus eakad vajavad abi pangaautomaadi kasutamisel. See viitab süsteemsele probleemile, mille juured võivad peituda vanusega kaasnevates muutustes, nagu nägemise, kuulmise või peenmotoorika halvenemine. Sellised

tervise seisundid mõjutavad otseselt võimet kasutada tehnoloogiat, eriti kui liidesed on visuaalselt või kasutusmugavuselt keerukad. Teaduskirjanduse põhjal on selge, et vanemaelaste jaoks on kriitilise tähtsusega ligipääsetav disain - näiteks suuremad fondid, lihtsustatud navigeerimine ja võimalusel ka hääljuhised - et toetada iseseisvat toimetulekut tehnoloogiaga (Czaja & Lee, 2007).

Viienda hüpoteesi kinnitas asjaolu, et 47% uuringus osalenud töötajatest kogevad igapäevaselt eakate pöördumisi, mis ei ole seotud digiteenuste kasutamisega, vaid pigem traditsiooniliste teeninduskanalite eelistamisega. See vastab teoreetilistele eeldustele, et eakad võivad eelistada tuttavaid teenindusviise ja vältida digilahendusi (Msweli & Mawela, 2021). Uuringu tulemused viitavad sellele, et kuigi eakad võiksid internetipangas või veebilehel infot üles otsida, eelistavad nad siiski helistada ja küsida, kuna see on neile harjumuspärasem ja mugavam viis teenuste kasutamiseks.

Rakendusuuringu tulemused kinnitasid hüpoteesi, et olemasolevad tööjuhendid toetavad infoliini töötajaid eakate klientide teenindamisel, kuid nende tõhusust saaks oluliselt parandada täiendavate praktiliste juhiste lisamisega. Tulemused viitavad sellele, et töötajad on huvitatud täiendavatest koolitustest, mis aitaksid arendada psühholoogilisi oskusi nagu empaatia ja kannatlikkus ning õpetaksid, kuidas luua usaldusväärne ja toetav õhkkond eakate klientidega suhtlemiseks. See kajastab teooria seisukohti, mille kohaselt professionaalne ja emotsionaalne toetus on eakate digitehnoloogia omaksvõtu eelduseks, kuna eakad sageli tunnevad end ebamugavalt digitaalsete teenuste kasutamisel (Boulton-Lewis *et al.*, 2006). Töötajate võime pakkuda kannatlikkust ja selgitusi võib oluliselt mõjutada eakate usaldust tehnoloogia vastu.

Lähtuvalt uuringu tulemustest, mis näitasid eakate klientide mitmekesiseid vajadusi ja raskusi digiteenuste kasutamisel, on oluline pakkuda töötajatele täiendkoolitusi ja praktilisi tööriistu, et tagada parem teenindus ja suurem usaldus digiteenuste vastu. Eakate inimeste toimetulek tehnoloogiaga sõltub paljuski professionaalsest suhtlemisest ja kohandatud teenusepakkujatest.

Autor teeb järgmised ettepanekud Swedbank AS-ile:

1. Lihtsustatud ja visuaalsete tööjuhendite koostamine ja kättesaadavaks tegemine sagedasemate probleemide iseseisvaks lahendamiseks.

Uuringust selgus, et üks peamisi raskusi, millega eakad internetipanga kasutajad kokku puutuvad, on sisselogimisprotsess ja igapäevaste toimingute, nagu maksete tegemine või kontoinfo leidmine, keerukus. Selle leevendamiseks teeb autor ettepaneku koostada visuaalsed, samm-sammulised tööjuhendid, mis aitavad eakatel toiminguid iseseisvalt ja enesekindlalt sooritada. Juhendid peaksid olema kujundatud lihtsalt ja arusaadavalt ning kergesti leitavad nii panga kodulehel kui vajadusel ka trükitud kujul.

## 2. Täiendkoolituste ja töötubade korraldamine digiteenuste ja turvalisuse teemadel.

Eakad tunnevad sageli ebakindlust seoses digiteenuste turvalisusega. Uuring näitas, et paljud kardavad eksida või sattuda petuskeemide ohvriks. Seetõttu soovib autor korraldada spetsiaalseid veebipõhiseid või kohapealseid teavitus- ja koolitussessioone, mis käsitlevad turvalise internetikasutuse põhimõtteid, isikuandmete kaitset ning õpetavad ära tundma ja vältima pettusi. Sellised tegevused tugevdaksid eakate usaldust internetipanga vastu ja julgustaksid neid digiteenuseid rohkem kasutama.

## 3. Digimentorite programmi rakendamine individuaalse toe pakkumiseks.

Kõigil eakatel ei pruugi olla võimalik iseseisvalt juhenditest või koolitustest kasu saada. Seetõttu soovib autor luua digimentorite programmi, kus vabatahtlikud või spetsiaalselt koolitatud töötajad pakuvad personaalset tuge - nii telefoni teel kui ka kohapeal panga kontorites. Selline individuaalne juhendamine aitab luua turvalisuse ja hoolivuse tunnet, mis on eakate klientide jaoks olulise tähtsusega, ning suurendab nende osalust digikeskkonnas.

## 4. Psühholoogilise ettevalmistuse ja suhtlusoskuste koolituste läbiviimine.

Eakate teenindamine nõuab teatud eripädevusi, eriti emotsionaalse teadlikkuse ja suhtlemisstiili osas. Autor soovib infoliini töötajatele regulaarselt korraldada koolitusi, mille keskmes on empaatia, kannatlikkus, selge väljendusviis ja pingete maandamine. Need oskused aitavad luua usalduslikku suhtlust, leevendada eakate hirme ning ennetada arusaamatusi.

## 5. Eakate teenindamisele suunatud suhtlemisjuhendi koostamine.

Et tagada teenuse ühtlane kvaliteet ja lihtsustada töötajate igapäevast suhtlust eakate klientidega, soovib autor koostada infoliini töötajatele struktureeritud suhtlemisjuhendi. Juhend võiks sisaldada konkreetseid skripte korduvate küsimuste puhul, juhiseid keeruliste

teemade lihtsustamiseks ning soovitusi, kuidas kohandada kõnetempo, sõnakasutus ja seletuste sügavus vastavalt kliendi võimekusele. Selline juhend toetaks töötajate kindlustunnet ning vähendaks eakate segadust ja ärevust.

6. Täiendkoolituste korraldamine digitaalsete teenuste ja turvalisuse teemadel.

Infoliini töötajad puutuvad igapäevaselt kokku küsimustega, mis puudutavad panga digiteenuseid ja nende turvalisust. Selleks, et töötajad oskaksid usaldusväärset ja selgelt vastata ka keerukamatele päringutele, soovitab autor viia läbi täiendkoolitusi, mis süvendavad teadmisi digiteenuste toimimisest, turvalisusstandarditest ning eakate peamistest muredest. See aitaks töötajatel paremini mõista eakate vajadusi ja pakkuda neile täpsemat, rahustavamamat ja asjatundlikumat tuge.

Need ettepanekud toetavad mitmetasandilist ja terviklikku lähenemist, mille eesmärk on suurendada töötajate enesekindlust, parandada kliendikogemust ja aidata kaasa eakate klientide iseseisvuse ning digipädevuse kasvule. Eakate kliendigrupp vajab infoliini töötajate hinnangul olulist tuge. Samal ajal vajavad ka infoliini töötajad jätkuvat koolitust ja praktilisi tööriistu, et edukalt toime tulla eakate erivajadustega digiteenuste kontekstis.

Kuna teenindussituatsioonid ja digipädevuse väljakutsed võivad erineda ka teistes kliendirühmades (nt noored, keelelise või kultuurilise taustaga kliendid, erivajadustega isikud), võiks edasised uuringud ja arendustegevused laieneda ka nende rühmade teenindamise eripäradele. Selline lähenemine võimaldaks arendada universaalsemaid ja kaasavamaid lahendusi kogu kliendibaasi jaoks.

Uuringuid Swedbank AS-i eakate klientide paremaks toetamiseks tuleks siiski jätkata, eriti keskendudes nende digitaalsete teenuste kasutamise probleemidele ja vajadustele. Uuringu tulemusel esitatud ettepanekute rakendamine aitaks otseselt kaasa eakate paremale teenindamisele ning tagaks neile lihtsama ja turvalisema ligipääsu digitaalsetele finantsteenustele.

## KOKKUVÕTTE

Eakate osakaalu kasv ühiskonnas ning järjest suurem sõltuvus digiteenustest, sealhulgas panganduses, muudab vanemaealiste digitaalsete oskuste arendamise ja toetamise järjest olulisemaks. Aktuaalseks kujuneb küsimus, kuidas tagada eakatele turvaline ja võrdne juurdepääs digitaalsele pangateenusele.

Lõputöös käsitletav probleem seisneb selles, et eakate klientide juurdepääs pangateenustele on sageli raskendatud, kuna digiteenused võivad olla keerulised ja nende kasutamine nõuab oskusi, mida kõik eakad ei pruugi omada. Nii ei saa eakad sageli iseseisvalt vajalikke pangatoiminguid teha, vajavad sageli tuge või loobuvad digiteenuste kasutamisest, seega jäävad ilma võimalusest kasutada eluliselt vajalikku teenust.

Lõputöö eesmärgiks oli selgitada Swedbank AS infoliini töötajate arvamustele toetudes välja, kuidas paremini toetada eakaid kliente, et tagada neile vajalik juurdepääs digitaalsetele finantsteenustele panga infoliini teenuse näitel.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks käsitleti esmalt eakate digipädevuse ja teenindamisega seotud teoreetilisi seisukohti. Töö teoreetilises osas keskenduti eakate digipädevuse määratlemisele ning sellele, kuidas vanemaealiste teenindamine erineb üldisest lähenemisest digiteenuste kontekstis. Eraldi käsitleti ka eakate õppimise eripärasid digioskuste omandamisel, tuues esile vajaduse kohandatud ja toetava õppekeskkonna järele. Lisaks toodi välja pankade rolli eakate digipädevuse arendamisel ning käsitleti pangapersonali tähtsust eakate digitaalses kaasamises, tuues välja töötajate mõju usalduse ja iseseisvuse kujunemisele. Nende teemade käsitlemisel toetuti peamiselt Fischli, Knowlesi ja Czaja seisukohtadele.

Lõputöö empiirilises osas otsiti vastuseid neljale uurimisküsimusele: millised on eakate klientide raskused Swedbank AS-i internetipanga kasutamisel; milliseid raskusi kogevad infoliini töötajad eakate teenindamisel; kuidas saaks infoliini töötajaid paremini toetada ning millised meetmed aitaksid tõsta eakate digipädevust.

Uuring põhines Swedbank AS infoliini töötajate hinnangutel ning viidi läbi kombineeritud uurimisviisi abil, mis ühendas kvantitatiivse ja kvalitatiivse lähenemise, pakkudes nii üldistavat kui ka süvitsi minevat ülevaadet. Andmeid koguti 25. märtsist kuni 1. aprillini 2025 internetipõhise struktureeritud ankeetküsitluse teel, kasutades Microsoft Forms'i keskkonda. Küsimustik sisaldas nii suletud kui ka avatud küsimusi: suletud vastused

analüüsi kirjeldava statistika meetoditega (sagedusjaotused, protsentuaalsed jaotused), Avatud küsimustele antud vastuseid analüüsi temaatilise kvalitatiivse sisuanalüüsi abil. Selline meetodiline lähenemine võimaldas tuvastada korduvaid probleeme ja mustreid ning samal ajal sügavamalt mõista töötajate kogemusi ja ettepanekuid eakate klientide toetamiseks.

Statistiliseks kogumiks oli kogu infoliini töötajaskond (125 inimest), Ankeedile andsid vastused 96 töötajat. See tähendab veamarginaali  $\pm 4,88\%$ , seega saadud tulemus on statistiliselt usaldusväärne.

Uuringu tulemused tõid esile mitmeid olulisi raskusi, millega eakad kliendid internetipanga kasutamisel infoliini töötajate kogemuste põhjal kokku puutuvad, kinnitades lõputöö hüpoteese. Uuringu tulemused tõid esile järgmised peamised järeldused:

- Eakad kliendid moodustavad märkimisväärse osa Swedbanki infoliini igapäevasest kliendivoost.
- Kõige sagedasemad probleemid, millega eakad infoliinile pöörduvad, on seotud internetipanka sisselogimise ja kasutajatunnuste unustamisega.
- Sageli ei suuda eakad end infoliinil korrektselt identifitseerida.
- Eakad väljendavad regulaarselt muret digiteenuste turvalisuse ja pettuste pärast.
- Pangaautomaatide kasutamine valmistab eakatele jätkuvalt raskusi, eriti füsioloogiliste iseärasuste tõttu.
- Igapäevaselt pöörduakse infoliini poole ka teemadega, mis ei ole seotud digiteenustega, eelistades sageli traditsioonilisi teeninduskanaleid.
- Infoliini töötajad hindavad olemasolevaid tööjuhendeid küll kasulikeks, kuid tunnevad puudust praktilistest suunistest ning koolitustest, eelkõige suhtlemisoskuste ja psühholoogilise ettevalmistuse vallas.

Läbi viidud uuringu tulemustele toetudes koostati ettepanekud infoliini teenuse arendamiseks ja eakate parema toetamise tagamiseks.

Ettepanekud eakate klientide toetamiseks:

1. Koostada eakatele lihtsustatud ja visuaalsed tööjuhendid korduvate probleemide, nagu sisselogimine ja maksete tegemine, iseseisvaks lahendamiseks.

2. Eakate klientide jaoks läbi viia täiendkoolitused ja töötoad turvalisuse ja digiteenuste teemal, mis suurendaksid nende teadlikkust digiohtudest, õpetaksid petuskeeme ära tundma ning tugevdaksid enesekindlust digiteenuste kasutamisel.

3. Rakendada digimentorite programm, kus kogenud töötajad pakuvad eakatele personaalset juhendamist telefoni teel või kohapeal.

Ettepanekud infoliini töötajate toetamiseks:

1. Viia infoliini töötajatele läbi psühholoogilise ettevalmistuse ja suhtlusoskuste koolitused, keskendudes empaatia ja sobiva suhtlusstiili arendamisele.

2. Koostada selge juhend eakate teenindamiseks, mis sisaldab suhtlusmalle ja juhiseid kõnetempo ning sõnastuse kohandamiseks.

3. Pakkuda täiendkoolitusi digiteenuste ja turvalisuse teemal, et töötajad mõistaksid paremini eakate muresid ning oskaksid pakkuda kindlustunnet tugevdavaid lahendusi.

Need ettepanekud toetavad mitmetasandilist ja terviklikku lähenemist, mille eesmärk on suurendada töötajate enesekindlust, parandada kliendikogemust ning aidata kaasa eakate iseseisvusele ja digipädevuse kasvule. Samas vajavad ka töötajad jätkuvat tuge ja praktilisi tööriistu, et edukalt toime tulla eakate klientide erivajadustega.

Kuna teenindussituatsioonid ja digipädevuse probleemid esinevad ka teistes sihtrühmades (nt noored, keelelise või kultuurilise taustaga kliendid, erivajadustega inimesed), võiks edasised uurimused ja arendused hõlmata ka nende vajadusi. See aitaks kujundada universaalsemaid ja kaasavamaid lahendusi kogu kliendibaasi jaoks.

Uuringuid Swedbank AS-i eakate klientide paremaks toetamiseks tuleks jätkata, keskendudes nende probleemidele ja vajadustele digitaalsete teenuste kasutamisel.

Töö tulemusel esitatud ettepanekute rakendamine aitaks kaasa nii eakate paremale teenindamisele kui ka infoliini töötajate toetamisele, võimaldades eakatel lihtsamalt ja turvalisemalt digiteenuseid kasutada ning töötajatel pakkuda kvaliteetsemat ja enesekindlamat kliendituge.

## KASUTATUD KIRJANDUS

Ali, M., Khan, M. A., & Kalwar, M. A. (2021). Challenges for online banking in customers' perspective: A review. *International Journal of Business Education and Management Studies*, 5(1), 37–57. <https://www.researchgate.net/publication/353760937>

Ali, S., Khan, M. A., & Kalwar, S. (2021). Digital inclusion for older adults: *Challenges and opportunities*. *Journal of Aging and Social Policy*, 33(4–5), 1–18.

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

Boulton-Lewis, G. M., Buys, L., & Lovie-Kitchin, J. (2006). Learning and active aging. *Educational Gerontology*, 32(4), 271–282.

Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *The Digital Competence Framework for Citizens*. Publications Office of the European Union.

Chen, K., Chan, A. H. S., & Liu, Y. (2022). *Flexible learning for older adults: The importance of adaptable digital education programs*. *Educational Gerontology*, 48(3), 145-160.

Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). The impact of aging on access to technology.

Czaja & Lee, & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion.

Delivala, D. (2022, December 14). Digital financial literacy is a must for older adults. *YourStory*. <https://yourstory.com/2022/12/digital-financial-literacy-must-older-adults>

Du Preez, V., & De La Harpe, R. (2019). Engaging aging individuals in the design of technologies and services to support health and well-being: Constructivist grounded theory

study. *JMIR Aging*, 2(1), e12393. <https://doi.org/10.2196/12393>European Commission. (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020*.

European Union Agency for Fundamental Rights. (2023). Ensuring access to public services for older people in digital societies. <https://fra.europa.eu/en/news/2023/ensuring-access-public-services-older-people-digital-societies>

Eurostat. (2021). *An ageing population*. Statistics Explained.

Findsen, B., & Formosa, M. (2011). *Lifelong learning in later life: A handbook on older adult learning*. Sense Publishers.

Fischl, C., Blusi, M., Lindgren, H., & Nilsson, I. (2020). Tailoring to support digital technology-mediated occupational engagement for older adults – A multiple case study. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 27(8), 577–590. <https://doi.org/10.1080/11038128.2020.1760347>

Ghosh, M. (2024). *Privacy and Security Issues Elderly Face Online*. Springer.

Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.

Gustafson, D. H.,(2019). The role of supportive communication in technology adoption among older adults. *Journal of Applied Gerontology*, 38(5), 669–690.

Hussain, A., Abubakar, H. I., & Hashim, N. B. (2014). Evaluating mobile banking application: Usability dimensions and measurements. *In 6th International Conference on Information Technology and Multimedia*, 1, 138–142.

Illeris, K. (2018). *Contemporary Theories of Learning: Learning Theorists in Their Own Words*.

Internetstiftelsen. (2020). *Svenskarna och internet 2020*. <https://www.internetstiftelsen.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2020/>

Jinnette, R. (2024). The importance of computer literacy for senior citizens in 2024.

Kalmus, V., Tambaum, T., & Abuladze, L. (2023). *Eesti inimarengu aruanne 2023*.

Kim, A., & Merriam, S. B. (2004). Motivations for learning among older adults in a learning in retirement institute. *Educational Gerontology*, 30(6), 441–455.

Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2012). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (7th ed.). Routledge.

Lagerspetz, M. (2017). Ühiskonna uurimise meetodid: sissejuhatus ja väljajuhatus. Tallinna Ülikooli Kirjastus

MaCorr Research. Sample size calculator.

Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50–64.

Miller, L. S., Callegari, R. A., Abah, T., & Fann, H. (2024). Barriers and facilitators to digital banking adoption among older adults: A qualitative study. *JMIR Aging*, 7(1), e51675. <https://aging.jmir.org/2024/1/e51675/>

Msweli, N., & Mawela, T. (2021). Financial inclusion of the elderly: Exploring the role of mobile banking adoption. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/351397029>

Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., ... & Rogers, W. A. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1710–1721.

Olphert, W., & Damodaran, L. (2013). *Older people and digital disengagement: A fourth digital divide?* *Gerontology*, 59(6), 564-570.

Peek, S. T. M., (2014). Understanding technology acceptance by older adults who are aging in place: A dynamic perspective.

Roberts, J., Roberts, L., & Reed, A. (2024). Supporting the digital autonomy of elders through LLM assistance. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2407.15695>

Rootalu, K. (2014). *Statistilised meetodid sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikooli Kirjastus.

Schreurs, K., Quan-Haase, A., & Martin, K. (2017). *Problematizing the digital literacy paradox in the context of older adults' ICT use: Aging, media discourse, and self-determination*. *Canadian Journal of Communication*, 42(2), 1–34.

Strömpl, J. (2014) Juhtumiuurimus. Tartu: Tartu Ülikool <http://samm.ut.ee/juhtumiuurimus>

Vroman, K. G., Arthanat, S., & Lysack, C. (2015). “*Technology use among older adults: A systematic review*.” *International Journal of Older People Nursing*, 10(4), 270–282.

Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, G. (2018). *DigComp 2.1: The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/38842>

Withnall, A. (2010). “*Ageing and communication*.” In: Allan, K. (Ed.), *The Routledge Handbook of Language and Aging*. Routledge, London, pp. 150-165.

World Health Organization. (2002). *Active ageing: A policy framework*.

Xiong, J., & Zuo, M. (2019). Older adults' learning of digital technologies: A qualitative study. *Educational Gerontology*, 45(4), 260-272.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Zukry, M. A. A. B. M., Khatiman, M. N. A. B., & Abdullah, R. B. H. (2024). Strategies for protecting senior citizens against online banking fraud and scams: A systematic literature

review. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(14), 5545–5558.

<https://www.jatit.org/volumes/Vol102No14/14Vol102No14.pdf>

## LISAD

### **Lisa 1. Kaaskiri infoliini töötajatele ankeetküsimustiku saatmisel Hea infoliini töötaja!**

Mina olen Jevgenia Amelina, Teie kolleeg, õpin Tartu Ülikoolis ettevõtluse ja digilahenduste erialal. Praegu kirjutan oma lõputööd teemal "Infoliini töötajate toetamine eakate klientide internetipanga kasutamisel Swedbank AS näitel".

Selleks, et paremini mõista eakate klientide vajadusi ja probleeme digiteenuste kasutamisel, koostasid küsimustiku, mis aitab selgitada, kuidas muuta digiteenused eakatele kättesaadavamaks ning milline on infoliini töötajate roll selles protsessis. Teie kogemused ja arvamus on selleks väga olulised!

Teie vastused on täielikult konfidentsiaalsed ja kasutatakse ainult minu lõputöö raames.

**Küsimustikule pääseb ligi järgneva lingi kaudu: [\[LINK KÜSIMUSTIKULE\]](#)**

Küsimustikule vastamise tähtaeg on **28. märts kell 17:00**. Palun võtke aega vastamiseks enne seda kuupäeva.

Täna Teid väga, et leiate aega selleks, et aidata mind mu lõputöös edasi liikuda! Teie panus on väärtuslik nii minu töö kui ka Swedbanki klienditeeninduse parendamise seisukohast.

Teie kolleeg Jevgenia Amelina

## **Lisa 2. Ankeetküsimustik Swedbank AS infoliini töötajatele**

### **1. Kui palju eakaid kliente (vanuses 65+) Teie hinnangul tavaliselt teenindate?**

Mõelge viimase nädala kogemusele ja kirjutage protsent: \_\_\_\_\_%

### **2. Kas Te töötate ainult eestikeelsete või ka vene- ja inglisekeelsete klientidega?**

- Ainult eestikeelsete klientidega
- Eesti-, vene- ja inglisekeelsete klientidega
- Ainult vene- ja inglisekeelsete klientidega

### **2.1. Kui Te töötate ka vene keeles, milline on venekeelsete osakaal kõigi pöördunud eakate hulgas?**

- Umbes 50%
- Vähem kui 50%
- Rohkem kui 50%

### **2.2. Millised on Teie hinnangul erinevused eestikeelsete ja venekeelsete eakate küsimuste vahel?**

Kirjutage palun, kas erinevused Teie arvates puuduvad? Kui ei puudu, siis milles need seisnevad (mõne sõnaga): \_\_\_\_\_

### **3. Kui sageli tekib eakatel klientidel probleeme enda identifitseerimisega infoliinile helistades?**

- Igapäevaselt
- Iga nädal
- Mitu korda kuus
- Harvemini

### **4. Kui sageli pöörduvad eakad kliendid abi saamiseks internetipanga seadistamisel?**

- Igapäevaselt
- Iga nädal
- Mitu korda kuus
- Harvemini'

## **Lisa 2. järg**

5. **Kui sageli küsivad eakad kliendid midagi, mis ei ole seotud digilahendustega?**
  - Igapäevaselt
  - Iga nädal
  - Mitu korda kuus
  - Harvemini
6. **Kui sageli pöörduvad eakad kliendid pangautomaadi kasutamise probleemiga?**
  - Igapäevaselt
  - Iga nädal
  - Mitu korda kuus
  - Harvemini
7. **Kui sageli pangateenuse kasutamise probleem on seotud eaka ID-kaardiga (vananenud, kadunud, vms)?**
  - Igapäevaselt
  - Iga nädal
  - Mitu korda kuus
  - Harvemini
8. **Kui sageli pangateenuse kasutamise probleem on seotud eaka muu internetipanka sisenemise viisiga (nt Smart-ID, Mobiil-ID)?**
  - Igapäevaselt
  - Iga nädal
  - Mitu korda kuus
  - Harvemini
9. **Kui sageli toovad eakad kliendid vestluse käigus esile muresid või küsimusi digiteenuste turvalisuse kohta?**
  - Igapäevaselt
  - Iga nädal
  - Mitu korda kuus
  - Harvemini

## Lisa 2. järg

### 10. Kui sageli mainivad eakad kliendid vestluse käigus soovi külastada kontorit oma probleemi lahendamiseks?

- Igapäevaselt
- Iga nädal
- Mitu korda kuus
- Harvemini

### 11. Millised on kõige sagedasemad internetipanga probleemid, millega eakad pöörduvad? (Valige kolm kõige olulisemat.)

- Kasutajatunnuse unustamine
- Internetipanga sisselogimise probleemid
- Rahvusvahelise ülekande tegemine
- Siseriikliku ülekande tegemine
- Raskused kontojäägi ja väljavõtete vaatamisel
- Väärtpaberitehingute tegemise keerukus
- Raskused makselepingute (nt püsikorraldus, e-arve püsimakse) sõlmimise või haldamisega
- Turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud mured
- Probleemid digiallkirjastamisega
- Raskused valuutavahetuse teostamisel
- Probleemid hoiuste avamise või haldamisega
- Raskused laenuaotluste esitamisel või jälgimisel
- Probleemid kaarditeenuste (nt kaardi tellimine, limitide muutmine) kasutamisel
- Probleemid e-arvete vaatamisel või haldamisel
- Raskused isikuandmete või kontaktandmete muutmisel
- Muu (palun täpsustage): \_\_\_\_\_

## Lisa 2. järg

### 12. Kui sageli esinevad järgmised internetipanga probleemid eakate klientide puhul?

Probleem	Igapäevaselt	Iga nädal	Mitu korda kuus	Harvemini
Kasutajatunnuse unustamine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internetipanga sisselogimise probleemid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahvusvahelise ülekande tegemine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siseriikliku ülekande tegemine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raskused kontojäägi ja väljavõtete vaatamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väärtpaberitehingute tegemise keerukus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raskused makselepingute (nt püsikorraldus, e-arve püsimakse) sõlmimise või haldamisega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud mured	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Probleemid digiallkirjastamisega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raskused valuutavahetuse teostamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Probleemid hoiuste avamise või haldamisega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raskused laenuaotluste esitamisel või jälgimisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Probleemid kaarditeenuste (nt kaardi tellimine, limiitide muutmine) kasutamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Probleemid e-arvete vaatamisel või haldamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raskused isikuandmete või kontaktandmete muutmisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu (palun täpsustage): _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **Lisa 2. järg**

### **13. Millised eakate probleemid on Teie arvates kõige lihtsamini lahendatavad? (Valige kolm.)**

Siseriikliku ülekande tegemine

Raskused kontojäägi ja väljavõtete vaatamisel

Väärtpaberitehingute tegemise keerukus

Raskused makselepingute (nt püsikorraldus, e-arve püsimakse) sõlmimise või haldamisega

Turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud mured

Probleemid digiallkirjastamisega

Raskused valuutavahetuse teostamisel

Probleemid hoiuste avamise või haldamisega

Raskused laenuaotluste esitamisel või jälgimisel

Probleemid kaarditeenuste (nt kaardi tellimine, limiitide muutmine) kasutamisel

Probleemid e-arvete vaatamisel või haldamisel

Raskused isikuandmete või kontaktandmete muutmisel

Muu (palun täpsustage): \_\_\_\_\_

## Lisa 2. järg

### 14. Millised eakate probleemid on Teie arvates kõige keerulisemad lahendada? (Valige kolm.)

Siseriikliku ülekande tegemine

Raskused kontojäägi ja väljavõtete vaatamisel

Väärtpaberitehingute tegemise keerukus

Raskused makselepingute (nt püsikorraldus, e-arve püsimakse) sõlmimise või haldamisega

Turvalisuse ja pettuste ennetamisega seotud mured

Probleemid digiallkirjastamisega

Raskused valuutavahetuse teostamisel

Probleemid hoiuste avamise või haldamisega

Raskused laenuaotluste esitamisel või jälgimisel

Probleemid kaarditeenuste (nt kaardi tellimine, limiitide muutmine) kasutamisel

Probleemid e-arvete vaatamisel või haldamisel

Raskused isikuandmete või kontaktandmete muutmisel

Muu (palun täpsustage): \_\_\_\_\_

## **Lisa 2. järg**

**15. Kuidas Teie hinnangul toetavad olemasolevad tööjuhendid Teid eakate klientide abistamisel infoliinil?**

- Väga hästi
- Hästi
- Rahuldavalt
- Vähesel määral
- Üldse mitte

**16. Kui sageli on vaja kaasata teisi kolleegid eakate klientide probleemide lahendamiseks?**

- Igapäevaselt
- Iga nädal
- Mitu korda kuus
- Harvemini

**17. Millistes küsimustes vajaksite rohkem infot pangateenuste kohta just eakate paremaks teenindamiseks?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**18. Kelle poole saate pöörduda, et toetust saada, kui tunnete, et vajate panga poolt täiendavat infot teenuste kohta?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**19. Kuivõrd kasulikuks peaksite pangasisest koolitust eakate klientide teenindamise psühholoogilistest aspektidest?**

- Väga kasulikuks
- Üsna kasulikuks
- Nii ja naa
- Ei arva, et sellest võiks kasu tõusta

**20. Milliseid koolitusi vajaksite, et aidata eakaid kliente veelgi tõhusamalt?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**21. Milliseid juhendmaterjale vajaksite, et aidata eakaid kliente veelgi tõhusamalt?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**22. Kuidas veel saaks pank toetada eakate klientide ja töötajate vahelist suhtlemist digiteenuste teemal, et tagada sujuv teenindus?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**Lisa 2. järg**

**23. Kas on mingeid meetodeid või lähenemisviise, mida saaksite teenindajana oma töös rakendada, et parandada eakate klientide teenindamist?**

Kirjutage siia: \_\_\_\_\_

**24. Kui suur on Teie tööstaaž infoliini töötamisel?**

- Vähem kui 1 aasta
- 1–3 aastat
- Rohkem kui 3 aastat

### **Lisa 3. Meeldetuletuskiri kiri infoliini töötajatele**

Kallis kliendinõustaja,

Hetkel on minu küsimustikule vastanud **ülivähe inimesi**, mis seab mu lõputöö edasise töö tõsiselt ohtu! **Palun aidake – teie 15-20 minutit võib olla mu töö õnnestumise võti!**

- KÜSIMUSTIK SIIN: [küsimustik](#). Vastuseid kogun kuni 01.04.2025.

Miks see nii tähtis on?

- Teie vastused aitavad parandada eakate klientide teenindust Swedbankis
- Iga vastus loeb! Ilma teie abita jääb oluline info kogumata
- Minu lõputöö esitamise tähtaeg läheneb kiiresti

Täna kõiki, kes on juba vastanud – teie abi on mulle väga väärtuslik! Kui te pole veel jõudnud küsitlust täita, palun pühendage sellele **vaid 15-20 minutit** – see on täiesti anonüümne ja aitab mul oluliselt edasi!

Täna teid kogu südamega,

Jevgenia Amelina

#### **Lisa 4. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Millised on Teie hinnangul erinevused eestikeelsete ja venekeelsete eakate küsimuste vahel?“**

##### 1. Erinevusi ei täheldata / puuduvad erinevused:

- Paljud töötajad märkisid, et eestikeelsed ja venekeelsed eakad esitlevad sarnaseid küsimusi ja teenuseprobleeme. Tüüpilised probleemid, mis kerkivad esile, on sarnased, sõltumata keelest, ning klientide päringud on enamasti samad.
- Vastused viitavad sellele, et vanuse ja teenuste kasutusviiside poolest ei ole olulisi erinevusi.
- Näited: "Küsimused on samad", "Probleemid on ikka samad, mis eestlastel", "Erinevused puuduvad."

##### 2. Erinevused digivõimekuses ja -elistustes:

- Venekeelsed eakad soovivad rohkem infot enda konto kohta ning on valmis telefoni teel lahendama probleemi, eesti eakad soovivad probleemi lahendamiseks pigem kontoris aega broneerida
- Venekeelne klient tavaliselt broneerib aega kontoris, sest ise ei oska teha või temal ei ole internetipanka. Eestikeelsed kliendid rohkem teevad ise IP-s
- Venekeelsed peavad ise hakkama saama, aga eestikeelsetel on abi olemas (lapsed, lapselapsed kõrval)
- Venekeelsed kliendid vajavad rohkem abi digikanalites minu hinnangul
- Eestikeelsed eakad võivad olla harjunud panganduse pideva arenguga ja on valmis proovima uusi teenuseid, kui neile selgitatakse selgelt ja arusaadavalt. Venekeelsed eakad võivad vajada rohkem selgitusi, kuna venekeelne infoturve ei pruugi olla sama kergesti kättesaadav
- Tundub, et eestikeelsetel klientidel on rohkem teadmisi panga sfääris
- Eestikeelsed eakad kasutavad internetipanka ja mobiilipanka tihedamini, venekeelsed eakad eelistavad tihedamini pangakontoris käimist
- Eestikeelsed eakad kliendid sageli on rohkem digivõimelised
- Eestikeelsed eakad kasutavad internetipanka ja mobiilipanka sagedamini, kuid võivad vajada abi teatud toimingutes, näiteks limiitide muutmisel või uue Smart-ID loomisel. Venekeelsed eakad eelistavad tihedamini pangakontoris käimist või telefoniteenindust.

#### **Lisa 4. järg**

- Eestikeelsed kliendid vajavad abi diginõustamisel, venekeelsed kliendid ei ole digivõimelised ja ei kasuta IP
- Eestikeelsed eakad kasutavad sagedamini internetipanka. Venekeelsed eakad tihedamini valivad pangakontori külastamist
- Eestikeelsed eakad on harjunud pangaterminoloogiaga, venekeelsed vajavad terminite täiendavat lahtiseletamist
- Eakad, kes räägivad eesti keeles, on tunduvalt nutikamad
- Helistavad rohkem venekeelsed eakad, nendel puudub oskus IP kasutamisel või üldse sisselogimise võimalus. Probleemide lahendamise tegelevad peamiselt sugulased

#### 3. Venekeelsete eakate suurem kokkupuude pettustega ja turvalisuse teemadega:

- Venekeelsetel rohkem pettuste teema
- Vene keelsed on petturite ohvrid
- Venekeelsed – pettusi rohkem, muus osas ei oska välja tuua
- Igapäevapanganduse teemad on suht sarnased, kuid venekeelsete eakate pöördumisi tundub rohkem pettustega seotud teemadel
- Suur % on ohvrid, kes sattuvad minu lauale
- Palju on pettuseid, eriti venekeelsete klientide hulgas
- Vene keelseid kliente rohkem petukõnedega
- Venekeelsete inimestega on rohkem küsimusi ja probleeme pettuste teemal

#### 4. Erinevused suhtlusviisis ja suhtumises:

- Vene keelsed kliendid tahavad rohkem rääkida. Tihti helistavad lihtsamate küsimustega, ülemuretsevad
- Vene keelsed on arglikumad kliendid digis
- Vene keelsed soovivad rohkem kontorisse tulla
- Küsimused on ehk samad, aga vastused tuleb anda erinevalt – eestikeelsed saavad kiiremini aru, venekeelsed soovivad põhjalikumalt selgitust
- Vene keelsed kliendid soovivad rohkem pöörduda esindusse kui lahendada küsimusi digitaalselt

#### **Lisa 4. järg**

- Kõik sõltub olukorrast, vene keelsed ei ole nii digivõimelised ja sagedamini langevad ohvriks
- Keelebarjäär igapäevaasjade ajamisel – eesti emakeelega saab paremini aru kui vene emakeelega
- Venekeelsetel on rohkem küsimusi

#### **6. Muud / üksikud tähelepanekud:**

- Kõik on väga erinev
- Eakad rohkem riidlevad
- Minu isikliku tähelepaneku põhjal on tunda infobarjääri, kuna teavet saadakse erinevatest allikatest (telekanalid, meedia, raadio)

## **Lisa 5. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Milliseid juhendmaterjale vajaksite, et aidata eakaid kliente veelgi tõhusamalt?“**

### 1. Ei vaja täiendavaid materjale:

- Paljud töötajad ei soovi täiendavaid juhendmaterjalide, kuna tunnevad, et olemasolevad juhendid katab enamiku vajadusi. Nad leiavad, et nad saavad eakatele piisavalt informatsiooni ja abi, tuginedes oma varasematele kogemustele.

### 2. Ei oska vastata / Ei tule ette / Puudub konkreetne ettepanek:

- Mõned töötajad ei osanud otseselt öelda, milliseid täiendavaid materjale nad vajaksid. See võib viidata sellele, et neil ei ole hetkel konkreetset tunnetust sellest, milliseid täiendusi või täiustusi võiks olla, või puudub vajadus täiendavate juhendmaterjalide järgi.

### 3. Digiteenused ja autentimine:

- ATM juhend/pilt FITis, mis nupud kus ekraanil on: Visuaalsed juhendid, et eakad saaksid paremini orienteeruda ATM-ekraanil olevate nuppude ja valikute paiknemisel. Sellised juhendid aitaksid vähendada segadust ja kaotada hirmu tehnoloogia ees.
- Juhendid erandite tegemiseks ja tehingute tegemiseks lihtsustatud identimise põhjal: Üksikasjalikud juhendid, kuidas teha tehinguid lihtsustatud identimise või erandite korral. Sellised juhendid annaksid töötajatele ja eakatele kindlustunde keerukamates olukordades.
- Paremad internetipanga pildid FITis, et näha kliendi vaadet kui mul endal puudub konkreetne leping pangas ja ei saa paralleelselt oma IP-s vaadata: Paremad visuaalsed juhendid internetipanga kasutamiseks, mis näitavad, kuidas konto ja teenused välja näevad, eriti kui töötaja ise ei saa süsteemis sooritada kõiki toiminguid.
- Internetipanga ja mobiilipanga juhend, erivajadustega klientide teenindamise juhend: Üksikasjalikud juhendid, mis aitavad teenindada erivajadustega kliente interneti- ja mobiilipanga kasutamisel.
- Abimaterjalid arvutikasutamise kohta: Üldine abimaterjal arvuti kasutamiseks, et eakad saaksid paremini aru, kuidas erinevaid tehnoloogilisi tööriistu kasutada.
- Kuidas orienteeruda erinevates juhendites kiiresti: Juhendid, mis õpetavad, kuidas kiiresti leida vajalikku teavet või teenuseid, säästes aega ja vähendades frustratsiooni.

## Lisa 5. järg.

- Samm-sammulised juhendid eakatele keerukate toimingute selgitamiseks: Üksikasjalikud samm-sammulised juhendid, mis aitavad selgitada keerulisi toiminguid, nagu tehingud või teenuse taotlus.
- Samm-sammult, kuidas selgitada internetipanga kasutamist: Konkreetne juhend, kuidas õpetada internetipanga kasutamist, samm-sammult ja lihtsustatud viisil, mis sobib eakate jaoks.
- Lihtsaid juhendeid: Lihtsustatud ja arusaadavad juhendid, mis aitavad eakatele mõista digitaalteenuseid ilma keeruliste terminiteta.
- Arvan, et FITis võiks täiendada Mobiilipank - KKK ja Autentimisvahendid - KKK lehti veel sagedaste probleemide lahendustega: Täiendatud KKK lehed, kus kajastatakse mobiilipanga ja autentimisvahenditega seotud probleemid ja nende lahendused.
- Pin-kalkulaatori lahtiblokeerimise juhend, Android telefonide kasutusjuhendid: Üksikasjalikud juhendid, kuidas lahti lukustada pin-kalkulaator ja kasutada Android telefone.
- Samm-sammulised juhendid digiteenuste kohta: Üksikasjalikud, samm-sammult juhendid digiteenuste kohta, mis aitavad eakate jaoks mõista ja kasutada digiteenuseid.

### 4. Pettused ja turvalisus:

- Pettuste teemalised materjalid: Täiendavad juhendmaterjalid, mis käsitlevad pettuste tuvastamist ja ennetamist, et töötajad saaksid pakkuda asjatundlikku tuge.
- Seoses sellega, et viimasel ajal on sagenenud pettuste juhtumid, sooviksin saada rohkem juhendmaterjale selle teema kohta, et igas olukorras inimestele asjatundlikult vastata: Täiendavad pettuste ja turvalisuse juhendid, mis aitavad töötajatel andmeid ja turvalisust edastada, et vältida eakate ohvriks langemist.
- Kelmuste ja pettuste äratundmise ja ennetamise juhend: Juhendid kelmuste ja pettuste äratundmiseks, et töötajad saaksid aidata eakatele ohtudest hoiduda.

### 5. Suhtlus ja teenindus:

- Võibolla erinevate digilahenduste tutvustamine eakale, sest nemad on uuendustele raskemini vastuvõtlikumad: Juhendid, kuidas tutvustada eakatele uusi digiteenuseid lihtsal ja arusaadaval viisil.

## Lisa 5. järg.

- On vaja olla rahulik ja abivalmis, sellest piisab, siis klient rahuneb ka ja saab hakkama ise: Suhtlemisjuhend, kuidas olla rahulik ja abivalmis, et eakas klient saaks hakkama ka keerukates olukordades.
- Milliseid lihtsamaid termineid kasutada, et vältida segadust – suhtlemisjuhend: Juhendid, mis annavad suuniseid lihtsate ja arusaadavate terminite kasutamiseks, et vältida segadust.
- Suhtlemis- ja teenindusjuhend eakate klientide jaoks. Kuidas kohandada oma kõneviisi ja tempo eakate klientidega suheldes? Üksikasjalikud juhendid, kuidas kohandada kõneviisi ja teenindusstiili eakate klientidega suhtlemiseks, et tagada parim teeninduskogemus.
- Lihtsad skriptid ja vestlusmallid teenindajatele - kuidas selgitada keerulisi asju lihtsalt, kuidas aidata klienti, kes on ärritunud või kardab, et teda petetakse: Skriptid ja vestlusmallid, mis aitavad teenindajatel selgitada keerulisi olukordi ja rahustada kliente, kes on mures pettuste pärast.

### 6. Materjalide esitlus ja kättesaadavus:

- Ekraanipildid erinevatest toodetest, hoiused jne: Visuaalsed ekraanipildid teenustest ja toodetest, et eakad saaksid kergemini mõista, kuidas neid kasutada.
- Infolehed: Üldised infolehed teenuste kohta.
- Täiendavad infolehed ja brošüürid, mis aitavad eakatel teenuseid kiirelt mõista ja kasutada.

**Lisa 6. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Kuidas veel saaks pank toetada eakate klientide ja töötajate vahelist suhtlemist digiteenuste teemal, et tagada sujuv teenindus?“.**

1. Ei oska vastata / Ei tule ette / Puudub konkreetne ettepanek

- Mõned töötajad ei osanud täpselt öelda, kuidas pank võiks eakate ja töötajate vahelist suhtlemist veelgi toetada, mis võib viidata sellele, et neil puudub konkreetne ettekujutus vajalikest täiustustest.

2. Täiendavad koolitused ja juhendmaterjalid

Korraldada õppusi esindustes

Praktilised koolitused esindustes, kus eakad saavad harjutada digiteenuste kasutamist.

- Eakatele võiks olla lihtsustatum internetipank  
Luu eakatele suunatud lihtsustatud internetipank, et vähendada keerukust ja suurendada kasutusmugavust.
- Internetipanga koolitused kontorites (1 tund kuus)  
Korraldada regulaarseid internetipanga koolitusi kontorites, et eakad saaksid samm-sammult õppida teenuste kasutamist.
- Põhjalikumad juhendid internetipangas klientidele  
Koostada põhjalikke, kuid selgeid juhendeid internetipanga igapäevaseks kasutamiseks.
- Teha juhendeid, samm-sammult koos piltidega  
Visuaalsed juhendid koos samm-sammuliste piltidega, mis aitavad eakatel digiteenuseid mugavamalt kasutada.
- Eakatele rohkem koolitusi nutiseadmete kasutamiseks  
Pakkuda eakatele spetsiaalseid koolitusi nutitelefonide ja teiste seadmete kasutamiseks.
- Koolitada töötajaid teenuste teemal  
Töötajate pidev koolitamine ja värskendamine, et tagada hea teenindus eakatele.
- Koolitused eakatele kontorites lihtsas keeles  
Lihtsa keelekasutusega koolitused, mis keskenduvad eakate digioskuste arendamisele.

## Lisa 6. järg.

- Infotund eakatele digikäitumise teemal  
Korraldada infotunde, kus eakad saavad õppida digikäitumist ja -teenuseid.

### 3. Erilised teenused ja paindlikkus

- Lubada rohkem erandlikke teenuseid telefonipangas  
Telefonipangas lubada rohkem erandeid, kus töötajad saavad teha tehinguid lihtsustatud identimise alusel.
- Eakatele rohkem soodustusi digikanalites  
Pakkuda rohkem soodustusi eakatele, et julgustada neid digikanalite kasutamisele.
- Erilised teenused eakatele  
Kohandada teenuseid eakate vajadustele vastavaks, et nad saaksid digiteenuseid mugavalt kasutada.
- Võimaldada volituse andmist, et eakas saaks tulevikus lihtsamalt abi  
Luu süsteem, kus eakad saavad anda volituse teatud teenuste jaoks, et tulevikus oleks lihtsam abi saada.
- Võimalus kontorit külastada ilma broneeringuta  
Kui kontorites teenuseid pakutakse, võimaldada eakatele kontorisse tulla ilma eelneva broneeringuta.

### 4. Juhendite täiustamine ja toetusmaterjalid

- Paberijuhendid, brošüürid, eri keele valikud, tehnilised lahendused, töötajate koolitus, koostöö kogukondadega  
Pakkuda erinevates keeltes paberijuhendeid ja brošüüre, samuti töötajate koolitust ja koostööd kogukondadega, et tagada parem teenindus.
- Lihtsad juhendid, spetsiaalne tugi, töötajate koolitus  
Kergesti mõistetavad juhendid ja spetsiaalne tugi töötajatele, et eakad saaksid teenuseid kasutada.
- Pildijuhendid samm-sammult eakatele  
Visuaalsed juhendid eakatele, et muuta teenuste kasutamine lihtsamaks ja arusaadavamaks.
- Rohkem digikoolitusi äpi ja internetipanga osas  
Kohandada koolitusi äpi ja internetipanga kasutamiseks, et eakad saaksid neid teenuseid sujuvalt kasutada.

## Lisa 6. järg.

- Juhend internetipanga kasutamisel  
Koostada ja jagada põhjalikke juhendeid internetipanga kasutamiseks.
- Koolitused maakondades, raamatukogudes, hooldekodudes  
Korraldada koolitusi maakondades, raamatukogudes ja hooldekodudes, et jõuda rohkemate eakateni.

### 5. Suhtlemisoskused ja empaatia

- Pank ei saagi, kuna digimaailm tundub neile võõras ja keeruline, paljud eakad eelistavad tulla kontorisse  
Arvestada eakate eelistustega ja pakkuda teenuseid kontoris, kus nad saavad vajadusel isiklikku tuge.
- Eakas vajab otsustamiseks aega ja kasu väljatoomist vastavalt tema vajadustele  
Anda eakatele rohkem aega teenuste kasutamiseks ja tehke teenuste kasulikkus neile selgeks.
- Töötaja peab kuulama klienti ja toetama  
Töötajad peaksid olema kuulamisvõimelised ja pakkuma igakülgset tuge eakatele.
- Eakatega suheldes on väga oluline aeg ja empaatia  
Pank peab tagama, et töötajad suhtlevad eakatega aeglaselt ja empaatiaga, et neil oleks mugav oma küsimusi esitada.
- Koolitused suhtlemisoskuste osas töötajatele  
Töötajatele võiks korraldada suhtlemiskoolitusi, et nad oskaksid eakatega õigesti suhelda.

### 6. Tehnilised lahendused ja digiteenuste arendamine

- Äpp võiks anda teavitusi korduvate ebaõnnestumiste puhul ja suunata abile  
Arendada äpi süsteemi, mis teavitaks eakat kasutajat korduvate vigade korral ja suunaks vajadusel abile.
- Nutitelefonide järelmaks soodsamalt eakatele  
Pakkuda nutitelefonide järelmaksu võimalust soodsamalt eakatele, et toetada nende digiteenuste kasutusele võtmist.
- Video teel nõustamine  
Pank võiks pakkuda video kaudu nõustamist, et eakad saaksid lahendada oma küsimusi kodust lahkumata.

## **Lisa 6. järg.**

- Kontorites digioskuste õpitoad ja võimalus broneerida aeg  
Kohalikud õpitoad, kus eakad saavad õppida digiteenuste kasutamist, ning võimalus eelnevalt aega broneerida.
- Esinduste külastamisel rohkem digiteenuste tutvustamist  
Esindustes võiks olla rohkem infot ja tutvustusi digiteenuste kohta, et eakad saaksid neid teenuseid hõlpsasti kasutada.

### 7. Kogukondlik koostöö ja kohalike teenuste arendamine

- Koostöö organisatsioonidega, kes õpetavad eakaid  
Koostöös kohalike organisatsioonidega võiks pakkuda täiendavat koolitust ja toetust eakatele.
- Eraldi infoliini valik või number eakatele  
Spetsiaalne infoliin või kontakttelefon eakatele, kus saavad kiirelt ja lihtsalt nõu küsida.
- Infokohtumised  
Korraldada infotunde eakatele, et tutvustada digiteenuseid ja nende kasutusvõimalusi.

## **Lisa 7. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Millistes küsimustes vajaksite rohkem infot pangateenuste kohta just eakate paremaks teenindamiseks?”.**

1. Ei ole vaja“ ja „Ei oska öelda“ tüüpi vastused

Mitmed töötajad märkisid, et nad ei vaja lisainfot või ei osanud täpselt öelda, millistes valdkondades nad rohkem infot vajaksid.

2. Digiallkirjastamine

- Probleemid digiallkirjastamisega: Mõned töötajad on mures, et eakad ei oska kasutada digiallkirjastamise teenuseid, eriti juhul, kui neil ei ole vajalikku tarkvara või seadmeid.
- Kui eakal puudub digiallkirjastamise võimalus ja kodust välja ei saa: On oluline pakkuda alternatiive või abi, et tagada eakate ligipääs teenusele, isegi kui nad ei saa kontoris minna.
- Juhend, kuidas uuendada Digidoc: Samuti on soovitud lihtsat juhendit, mis aitaks eakatel Digidoci tarkvara uuendada ja selgitada, kuidas seda kasutada.

3. Turvalisuse ja pettuste ennetamine

- Petturid ja turvalisus: Kõik, alates pettustega tegelemisest kuni pettuste ennetamiseni, on oluline teema. Töötajad vajavad täiendavat teavet ja juhendeid selle kohta, kuidas vältida pettuste ohvriteks langemist.
- Kuidas selgitada eakale, miks ta ei tohiks jagada paroole või teha kahtlaseid ülekandeid: Kõik vastajad nõustuvad, et oluline on pakkuda selgitusi, miks see on ohtlik ja kuidas vältida selliseid olukordi.

4. Erandite tegemine ja volitused

- Erandite tegemine: On mitmeid ettepanekuid, kuidas teha erandeid eakatele, näiteks volituste vormistamine ja esindusõigused, mis annavad eakatele rohkem paindlikkust teenuste kasutamisel.

5. Erinevad digiseadmed ja tehnilised probleemid

- Browseri vahemälu puhastus: Eakate puhul võib tekkida probleeme, nagu ID kaardi mitte töötamine, mis vajab eraldi juhendeid ja selgitusi.
- PIN-kalkulaatori lahtiblokeerimise juhend: Soovitakse ka põhjalikke juhendeid selle kohta, kuidas lahendada tehnilisi probleeme nagu PIN-kalkulaatori või Android telefonide kasutamine.

## Lisa 7. järg.

### 6. E-arved ja finantsteenused

- E-arvete tellimine teisele isikule ja püsimakselepingud: Eakad on sageli mures, kuidas haldada e-arveid ja püsimakselepinguid internetipangas. Täiendavad juhendid ja visuaalsed abimaterjalid võiksid neid aidata.
- Väärtpaberitehingud ja fondipension: Eakate seas on ka muresid seoses fondipensionide ja väärtpaberitega seotud küsimustega, mistõttu on vaja täiendavaid selgitusi ja juhendeid.

### 7. Digiteenused ja lihtsustamine

- Lihtsustatud digiteenused: Paljud töötajad soovivad lihtsustatud internetipanga versioone eakatele, et nad saaksid teenuseid hõlpsamini kasutada.
- Kuidas juhendada kaugelt: Kaugjuhendamise osas oleks kasulik rohkem samm-sammulisi juhendeid, kuidas digiteenuseid kaugelt, telefoni või veebivahendusel eakatele tutvustada.
- Kuidas läheneda eakatele, kes ei saa aru digimaailmast: Töötab välja, kuidas luua usaldust eakate ja pankade vahel ning kuidas õpetada neid samm-sammult digiteenuste kasutamiseks.

### 8. Kliendiandmete uuendamine ja teenused

- Kliendiandmete uuendamine ja kontojääk: Töötajad viitavad vajadusele, et kliendiandmeid tuleks regulaarselt uuendada, samuti on oluline, et eakad saaksid oma kontojääki hõlpsalt kontrollida ja aru saada teenuste muutustest.

### 9. Üldine teenindus ja suhtlemine

- Eakatega usalduse loomine: Kõik vastajad on ühel meelel, et suhtlemine eakatega peab olema empaatiat ja aega täis. Üksikisikute toetamist, eriti digiteenuste puhul, tuleks läbi viia vastavalt nende vajadustele.
- Kontoris teenindamine vs liinil teenindamine: Paljud töötajad viitavad, et kontoris on mugavam teenindada eakaid, kuna seal saab nende vajadusi kiiresti ja personaalselt lahendada.

### 10. Erinevad teenused ja kohandamine

- Videonõustamine ja digikoolitused: Soovitakse ka videonõustamist ja digikoolitusi, et pakkuda eakatele rohkem toetust ja teadmisi digitaalsete teenuste kasutamisel. Lisaks võiks olla kohandatud infoliin, kus on spetsiaalne valik eakatele.

**Lisa 8.** Infoliini töötajate vastused küsimusele “Kelle poole saate pöörduda, et toetust saada, kui tunnete, et vajate panga poolt täiendavat infot teenuste kohta?”.

1. Ei oska öelda

Mõned töötajad ei olnud kindlad, kelle poole pöörduda lisainfo saamiseks.

2. Kolleegid

Enamik töötajaid mainisid, et pöörduvad esmalt kolleegide poole, kuna kolleegidelt saab kiiresti ja praktilist tuge igapäevastes olukordades.

3. Juht

Paljud töötajad peavad esmaseks kontaktiks oma vahetut juhti, kellelt oodatakse suunamist ja tuge.

4. Muud märgitud allikad ja kanalid:

- Swedbank otsingusüsteem
- 6310 310 (Swedbanki infoliini telefoninumber)
- Internet
- Erinevate osakondade poole – vastavalt küsimuse spetsiifikale
- Tooteomanik
- "Minu aju" (vihjab iseseisvale lahendamisele)
- ABC – sisemine juhendite baas

**Lisa 9. Infoliini töötajate vastused küsimusele „Kas on mingeid meetodeid või lähenemisviise, mida saaksite teenindajana oma töös rakendada, et parandada eakate klientide teenindamist?“ .**

1. Ei oska öelda

Töötajad ei osanud nimetada konkreetseid meetodeid või ei pidanud neid vajalikuks.

2. Kannatlikkus, rahulikkus, empaatia

Peamised märksõnad: kannatlikkus, rahulik toon, empaatia, mõistmine, rahulik suhtlus.

Näited:

- Kannatlikkus ja viisakus aitab väga
- Rahulikkus, kannatlikkus, inimlikkus
- Suhtuda rahulikult ja empaatiliselt
- Olla soe, lihtne, avatud ja hooliv
- Ühel päeval oleme ise selle eaka asemel...

3. Selge ja lihtne suhtlus, arusaadav keel

Rõhutati lihtsate sõnade ja aeglase, rahuliku kõne kasutamist.

Näited:

- Rääkida aeglaselt ja lihtsas keeles
- Kasutada selget diktsiooni ja lihtsamaid näiteid
- Korrata juhiseid, vältida keerulist sõnastust
- Suhelda arusaadavalt, rahulikus tempos

4. Kuulamine ja kliendi mõistmine

Tähtsustati aktiivset kuulamist, mõistmist ja tähelepanelikku suhtumist.

Näited:

- Aktiivne kuulamine
- Kuula klienti täielikult enne vastamist
- Mõista klienti, vasta ka „miks“ küsimustele
- Turvatunde loomine läbi empaatia

5. Juhendamine ja õpetamine

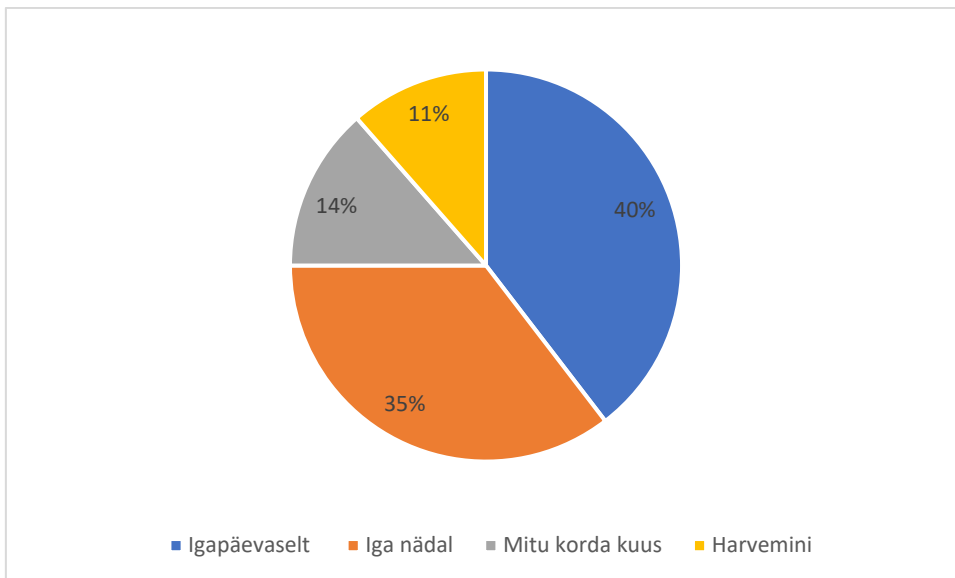
Toetati visuaalset, praktilist ja samm-sammulist juhendamist.

Näited:

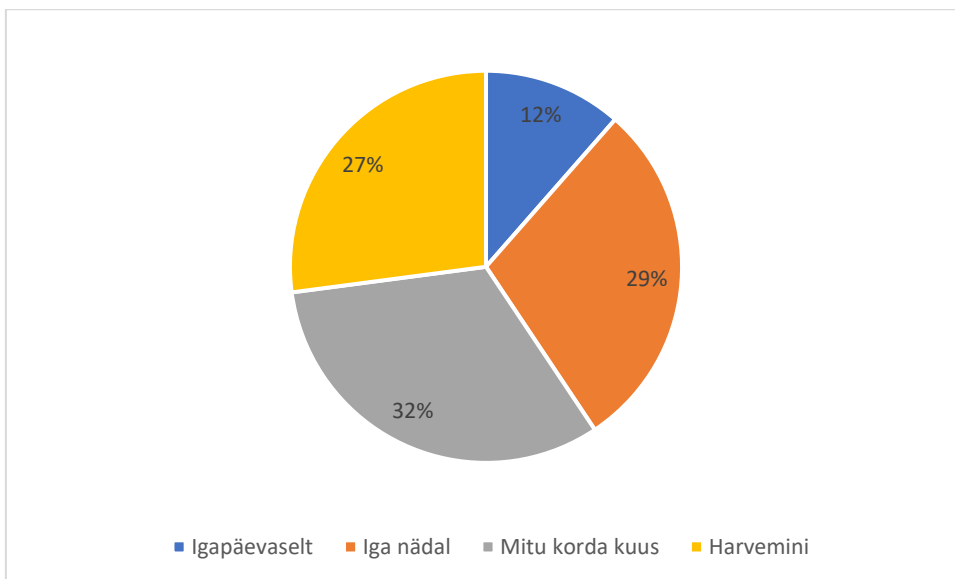
- Samm-sammuline juhendamine, suhtle nagu oma vanaemaga - vajadusel 100 korda selgitada
- Visuaalsed ja paber kandjal juhendid

- Klient võiks ise proovida, teenindaja juhendamisel, äppi õpetamine kontoris

**Lisa 10. Infoliini töötajate vastused suletud küsimustele.**

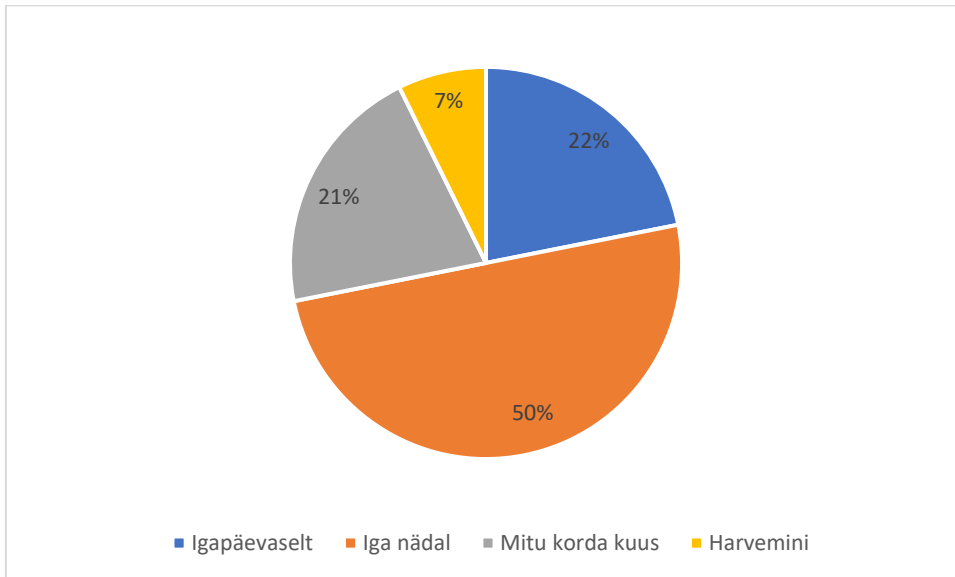


**Joonis 1.** Infoliini töötajate vastused küsimusele "Kui sageli pöörduvad eakad kliendid abi saamiseks internetipanga seadistamisel?". Autori koostatud.

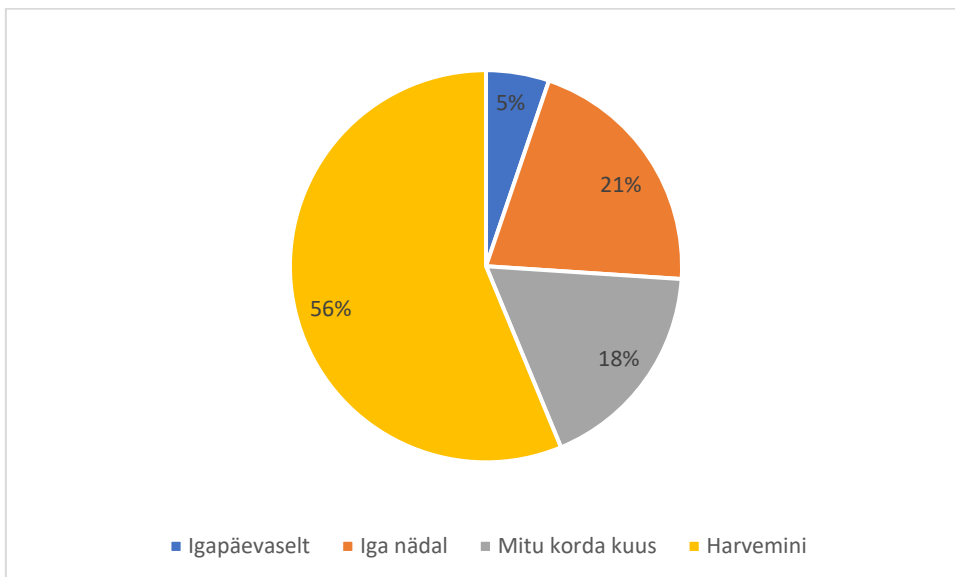


**Joonis 2.** Infoliini töötajate vastused küsimusele "Kui sageli pangateenuse kasutamise probleem on seotud eaka ID-kaardiga (vananenud, kadunud, vms)?".

## Lisa 10. järg

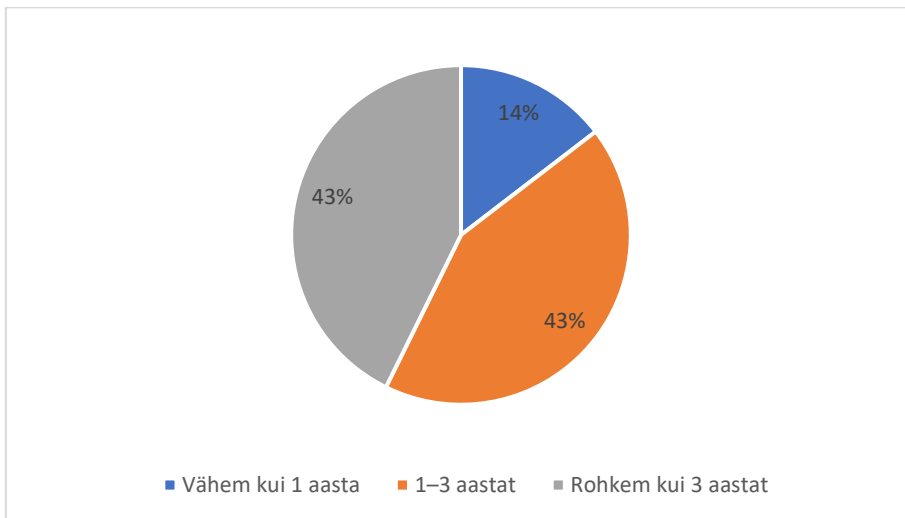


**Joonis 3.** Infoliini töötajate vastused küsimusele "Kui sageli pangateenuse kasutamise probleem on seotud eaka muu internetipanka sisenemise viisiga (nt Smart-ID, Mobiil-ID)?".

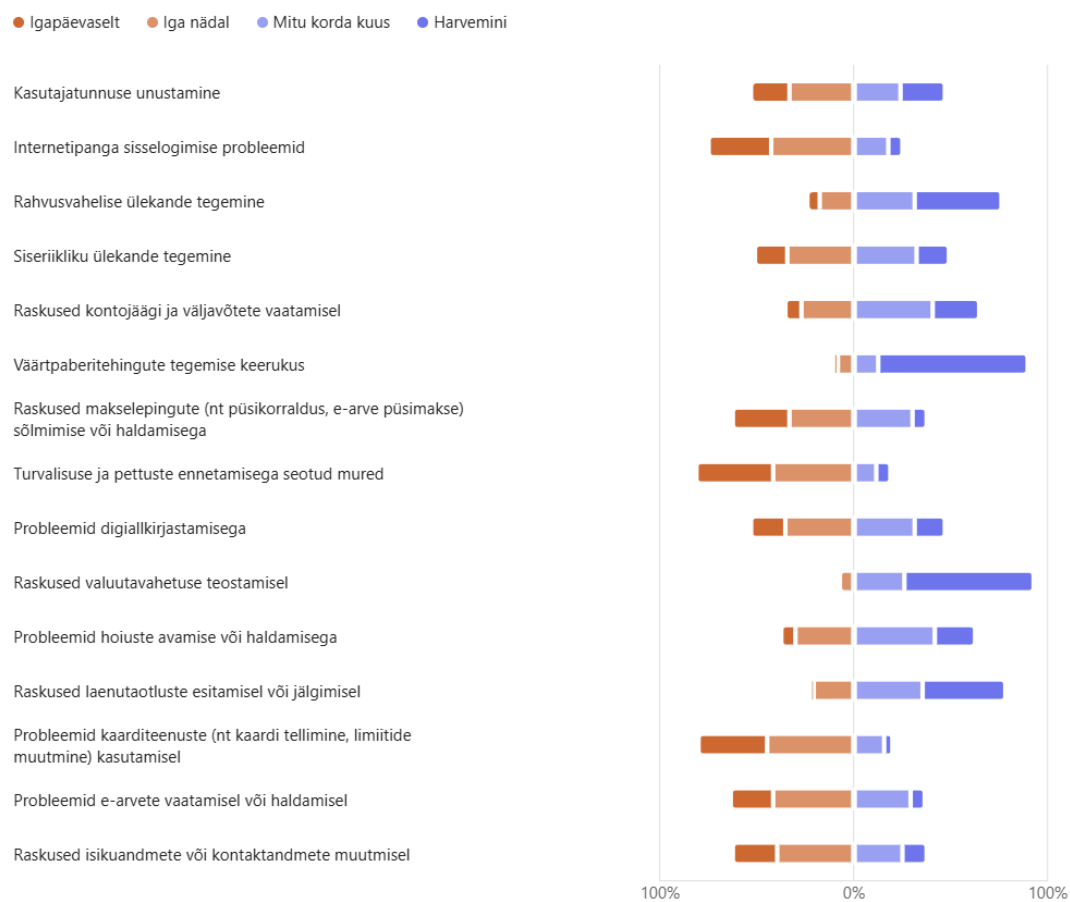


**Joonis 4.** Infoliini töötajate vastused küsimusele "Kui sageli on vaja kaasata teisi kolleegid eakate klientide probleemide lahendamiseks?".

## Lisa 10. järg.



**Joonis 5.** Infoliini töötajate vastused küsimusele ”Kui suur on Teie tööstaaž infoliini töötamisel?”.



**Joonis 6.** Infoliini töötajate vastused küsimusele ”Kui sageli esinevad järgmised internetipanga probleemid eakate klientide puhul?”.