

Eestis elavate välismaalaste eriolukorra teadlikkuse uuring 2020

## Uuringuaruanne

Tellijä: Siseministeerium



**Akkadian**

# SISUKORD

<b>SISSEJUHATUS</b>	<b>3</b>
<b>1. UURINGU TAUSTAST</b>	<b>4</b>
1.1. Teadlikkus eriolukorrast Eestis	4
1.2. Teoreetilised lähtekohad	5
<b>2. METOODIKA</b>	<b>6</b>
2.1. Valim	7
2.2. Osalejate värbamine	9
2.3. Andmekogumis- ja andmetötlusmeetodid	10
<b>3. TULEMUSED</b>	<b>11</b>
3.1. Milliseid infoallikaid kasutasid Eestis elavad uussisserändajad eriolukorra ajal?	11
3.2. Milline oli sotsiaalmeedia roll infokanalina?	13
3.3. Milliseid infoallikaid peavad uussisserändajad usaldusväärseks kanaliks info saamisel?	17
3.4. Millised on infoallikad, mida uussisserändajad eelistaks kasutada?	21
3.5. Milline oli olukorra teadlikkus ja rahulolu eriolukorrast tingitud piirangutega, kuidas suhtuti rakendatud piirangutesse ning kuivõrd neid jälgiti/järgiti?	28
3.6. Millised olid probleemid teabe jõudmisel sihtrühmani?	35
3.7. Mis olid Eesti uussisserännanute murekohad eriolukorraaegses inforuumis?	37
3.8. Kuidas hindavad välismaalased ametliku info vastavust vajadusele?	46
3.9. Kas ingliskeelsete ja/või venekeelsete sihtrühmade seas esineb kõneisikuid?	47
<b>KRIISIKOMMUNIKATSIOONI KORRALDAJATE PERSPEKTIIV</b>	<b>48</b>
<b>JÄRELDUSED</b>	<b>52</b>
<b>SOOVITUSED</b>	<b>60</b>

## SISSEJUHATUS

2020. kevadel välja kuulutatud eriolukord Eestis oli proovikivi riigiüleses kommunikatsioonis, mille tugevust saab hinnata vaadeldes terve elanikkonna teadlikkust olukorrast ja kõigi elanike kaasatusest kriisist väljumiseks. Kuidas jõudis koroonaviirusest tingitud eriolukorra info aga Eestis elavate, õppivate ja töötavate välismaalasteni, kelle kohalikuks suhtluskeeleks on inglise või vene keel?

Uuringu eesmärk on kaardistada ja anda analüütiline aruanne Eestis elavate inglise ning vene keelt kõnelevate välismaalaste eriolukorra teadlikkusest ja infoallikate kasutamisest, kui usaldusväärseks peeti Eesti infokanaleid ja kui teadlikud olid kohalikud välismaalased valitsuse edastatud ametlikest sõnumitest. Samuti tuua esile peamised murekohad ja küsimused, mis eriolukorra vältel tekkisid.

Käesolevas raportis on esmalt tutvustatud uuringu tausta ja metoodikat. Kolmandas peatükis on kirjeldatud uuringu tulemusi ja vastatud seejuures üheksale lähteküsimusele. Ühtlasi on tutvustatud kriisikommunikatsiooni korraldajate perspektiivi ja seejärel esitatud peamised järeldused. Soovitused edasiseks kriisikommunikatsiooniks on leitavad uuringu viimasest peatükist.

## 1. UURINGU TAUSTAST

Uuringut sissejuhatavas peatükis anname ülevaate uussisserändajatest arvust ja paiknevusest Eestis ning elanikkonna üldisest teadlikkusest 2020. aasta kevadel väljakuulutatud eriolukorrast, lähtudes eelnevalt teostatud uuringutest ja kogutud statistilistest näitajatest. Samuti tutvustame uuringu teoreetilisi lähtekohti, kasutatud meetodikaid, valimit, osalejate värbamist ja andmekogumismeetodeid.

Kõige rohkem on viimase viie aasta jooksul (2015-2019) asunud Eestisse elamisloa alusel elama Ukraina (9440), Venemaa (5516), Valgevene (1002), India (898) ja Ameerika Ühendriikide (857) kodanikke. Eestisse saabumise põhjuste osakaal on aga erinev. Viimastel aastatel on suurema osa (39-53%) väljastatud elamislubadest moodustanud töötamiseks väljastatud elamisload, kuid ka pererändeks ja õppimiseks väljastatud lubade osakaal jääb ligikaudu veerandi juurde. Näiteks saabus viimastel aastatel Eestisse õppima ja pererändega kõige rohkem Venemaa kodanikke (vastavalt üle 800 ja 3000 inimese), kuid tööle tulijate hulgas oli kõige rohkem Ukraina kodanikke (üle 6600). Euroopa Liidu riikidest on Eestisse asunud kõige rohkem elama naaberriikide (Soome, Läti) ning Saksamaa ja Leedu kodanikke.

Uussisserändajad asuvad Eestis ülekaalukalt elama Tallinnasse ja selle lähiümbrusesse. 2018. aastal saabunutest peaaegu pooled (48%) asusid elama Tallinnasse ning lisaks 9% mujale Harjumaale. Populaarsemad maakonnad on veel Tartu, Ida-Viru ja Pärnu maakond, kuhu asus 2018. aastal elama ligikaudu 900-2000 inimest. Teistesse maakondadesse on aastatel 2014-2018 saabunud keskmiselt 200-400 inimest.

### 1.1. Teadlikkus eriolukorrast Eestis

Riigikantselei tellitud ja Turu-Uuringute AS-i poolt läbi viidud iganädalases uuringus selgus, et eesti- ja venekeelsete inimeste informeeritus koroonaviirusega seotud teemadest oli peaaegu võrdne. Eesti elanikest ütles 99%, et on hästi või pigem hästi kursis, venekeelsete seas oli neid 97%. Ühtlasi leiti, et pea kõik Eesti elanikud peavad koroonaviiruse leviku takistamiseks kehtestatud meetmeid asjakohaseks ning pigem toetati nende karmistamist kui leevendamist. Teistest rahvustest elanikud kasutasid võrreldes eestlastega rohkem olulise teabeallikana riigiasutuste kodulehti, sh lehekülge kriis.ee.

Need tulemused näitavad, et avalikkusel oli ülevaade hädaolukorrast olemas ning käitumisjuhised selged. Küll aga ei ole teada, kui kõrgel tasemel olid need näitajad just uussisserännanute puhul. Kuivõrd stressitaseme tõus kogu elanikkonnas oli märkimisväärt kõrge, võib eeldada, et pingeid tundsid ka uussisserännanud. Läbiviidav uuring aitab selgitada, missugune oli uussisserändajate teadlikkus eriolukorrast ning mis infokanaleid nad kasutasid, samuti avada, missugused olid nende murekohad seoses kommunikeeritud infoga ja peamised stressi põhjused.

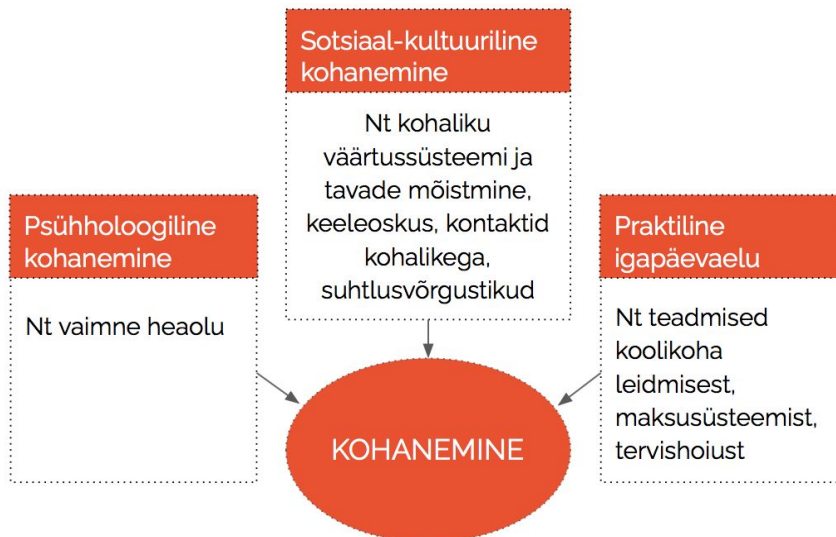
## 1.2. Teoreetilised lähtekohad

Vähemusrahvaid mõjutavad kriisid raskemini. Kriisi ja ohu korral suureneb inimeste informatsiooni tarbimine. Teadlikkus potentsiaalsest riskist ja riskiks valmistumine võivad olla seotud erinevate demograafiliste näitajatega. Näiteks on vähemused ja madalama sotsiaalmajandusliku seisundiga inimesed katastroofide ja raskete õnnetuste jaoks tavaliselt kehvemini ette valmistatud kui teised.

Üks kasulik mõiste uussisserändajate info otsimise mustrite mõistmiseks on „teabevaesus“, mis kujutab endast teabe otsimiseks vajalike ressursside puudumist, milleks on näiteks piisavad sotsiaalsed võrgustikud ja infootsimise oskused. Uussisserändajaid iseloomustab teabevaesus, kuna neil pole olnud piisavalt aega ega võimalusi piisavate kohalike võrkude väljaarendamiseks ning neil ei pruugi veel olla oskusi oma uues infokeskkonnas navigeerimiseks.

Kuna kriisi ja ohu korral suureneb inimeste informatsiooni tarbimine, on uussisserändajatele suunatud teavitustegevuse puhul oluline teha kindlaks nende infotarbimise eelistused ja harjumused. Täpsema ülevaate saamiseks ja analüüsiks on vajalik täheldada erinevusi infootsimise oskustes ka sihtgrupi siseselt.

Uussisserändajate toimetulekut kohalikus kultuuriruumis võib vaadelda lähtuvalt kohanemisteooriatest, mille alusel on võimalik eristada psühholoogilist, sotsiaal-kultuurilist ja praktilist igapäevaolu aspekti (Joonis 1, Tamberg, 2019). Sisserändajate kohanemine on sealjuures oluliseks võtmeks kohalikus informatsioonioskuslikuks navigeerimiseks.



Joonis 1. Kohanemise elemendid (Tamberg, 2019).

## 2. METOODIKA

Analüüsi tarbeks kogusime infot nii otse sihtrühmalt kui ka sidusrühmalt, ehk inimestelt, kes vahetult puutusid kokku uussisserändajatele eriolukorra ajal kommunikatsiooni korraldamisega.

Selline lähenemine võimaldas anda tervikliku pildi - ühelt poolt, mida sihtrühma esindajad tundsid, mõtlesid ja kust nende endi hinnangul infot ammutasid; teisalt on väärtuslik vaade ka sidusrühmal. Sidusrühmalt kogutud teave aitas saada ülevaadet, missugused eesmärgid info edastamisele seati ja kuivõrd erinevate rühmade eripärade, vajaduste ja info tarbimise harjumustega arvestati.

Andmeid kogusime neljal meetodiga – fookusgrupi ja süvaintervjuude, sotsiaalmeediagruppide kontentanalüüsi ja veebiküsitlusega. Kogutud materjali analüüsimiseks kasutasime lisaks kvalitatiivsele andmeanalüüsimeetodile ka kvantitatiivset meetodit.

Kvalitatiivne andmeanalüüs	Kvantitatiivne andmeanalüüs
<p><b>Fookusrühmad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inglisekeelsed - 11 in</li><li>• Venekeelsed - 12 in</li><li>• Üliõpilased - 5 in</li></ul> <p><b>Ekspertintervjuud:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ajakirjanikud - 2 in</li><li>• Riigiametnikud - 3 in</li><li>• Sotsiaalmeedia gruppide administraatorid - 3 in</li></ul> <p><b>Veebiküsitluse avatud küsimused</b></p>	<p><b>Facebooki gruppide kontentanalüüs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 ingliskeelset gruppi</li><li>• 1 venekeelne grupp</li></ul> <p><b>Veebiküsitlus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inglisekeelne - 143 in</li><li>• Venekeelne - 102 in</li></ul>

## 2.1. Valim

Otsene sihtrühm

Uussisserändajate valimi koostamisel pidasime silmas, et esindatud oleks nii ingliskeelsed kui venekeelsed ja erinevatel põhjustel Eestisse tulnud uussisserändajad, arvestades seejuures omakorda, et kaetud saaksid eri Eesti piirkondades elavad ning eri päritoluriigiga sisserändajad. Nimetatud tegurite alusel jaotasime valimi kolme suuremasse rühma:

- **inglise keelt kõnelevad uussisserändajad ning nende pereliikmed**
- **vene keelt kõnelevad uussisserändajad ning nende pereliikmed**
- **välistudengid**

**Laiem sihtrühm sai kaetud sotsiaalmeedia gruppide kontentanalüüsi ja veebiküsitluse kaudu.**

Küsimustele vastamisel fikseerisime vastaja regionaalse paiknevuse eriolukorra ajal, vanuse, päritoluriigi ja suhtluskeele, tööstaatuse ja töövaldkonna.

Valimis olid esindatud eri riigis viibimise alustega uussisserändajad - nii tähtajalise elamisloa või elamisõigusega kui pikaajalise viisaga viibijad.

### ***Sotsiaalmeedia gruppide kontentanalüüs***

Uussisserändajate sotsiaalmeedia tarbimise mustrite ja seal aset leidnud kommunikatsiooni kvantitatiivseks uurimiseks on aluseks võetud Facebooki keskkonnas olevad grupid:

- **Foreigners Living in Estonia** (*ingliskeelne*)
- **Moms of Tallinn** (*ingliskeelne*)
- **Понаехали в Эстонию** (*venekeelne*)

Analüüsi käigus uuriti süvitsi kolme erineva sotsiaalmeedia grupi postitusi kriisiolukorra ajal (12.03.2020-17.05.2020).

Kaks ingliskeelset gruppi koondavad endas erineva rahvuse ja sotsiaalse taustaga uussisserännanuid. Kuna kolmandik uussisserändajatest on Venemaa, Ukraina ja Valgevene päritolu, on vaatluse alla võetud ka venekeelne grupp.

### ***Veebiküsitlus***

Lisaks intervjuudele ja Facebooki gruppide analüüsile viisime perioodil 17.09.2020-27.09.2020 veebis läbi küsitlusuuringu, milles:

- **ingliskeelsele ankeedile vastas 143 inimest**
- **venekeelsele 102 inimest**

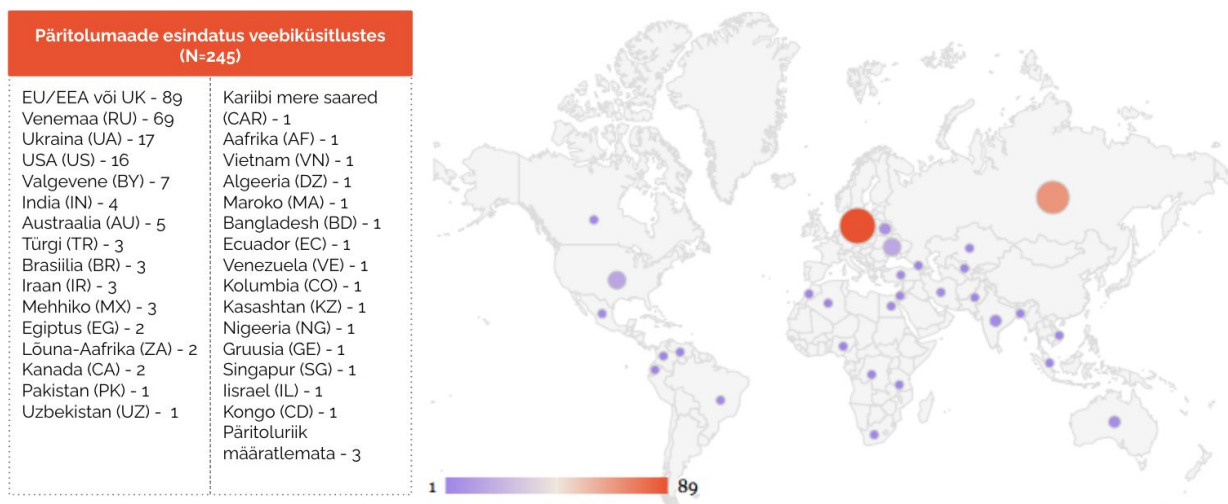
Kuivõrd inglise ja vene keeles koostatud veebiküsitlust jagati peamiselt ajakirjandusväljannetes ja Facebooki gruppides, ei olnud tegemist esindusliku valimiga ja tulemused võivad olla sellest lähtuvalt teatud määral mõjutatud. Seda eelkõige põhjusel, et vastajate puhul võib olla tegemist suuremate arvutikasutajatega ja keskmisest paremas infoväljas olevate inimestega, tarbides rohkem meediat.

Küll aga viitas küsimustikule vastanute lai päritoluriikide esindatus (osalejaid nii EL-i kui ka paljude kolmandate riikide elanike seast) ja vanuseline koosseis valimi piisavale mitmekesisusele, andes kogu uuringule laiemat mõõdet ja võimaldades laiendada järeldusi üldkogumile.

**Lühikese aja jooksul kogutud arvukas valim ja suur avatud küsimustele vastanute hulk on märk, et uussisserännanud soovivad arvamust avaldada ja on valmis selleks aega leidma.**

Inglise keelt kõnelenud uussisserändajad (N=11)	Vene keelt kõnelenud uussisserändajad (N=12)	Välitudengid (N=5)
Nepaal (NP), 35 USA (US), 33 UK (UK), 62 India (IN), 34 Türgi (TR), 29 Pakistan (PK), 31 USA (US), 57 India (IN), 27 Rootsi (SE), 54 Rootsi (SE), 17 Rootsi (SE), 14	Valgevene (BY), 32 Valgevene (BY), 31 Venemaa (RU), 36 Moldova (MD), 48 Läti (LV), 38 Ukraina (UA), 30 Ukraina (UA), 27 Venemaa (RU), 32 Ukraina (UA), 40 Ukraina (UA), 45 Venemaa (RU), 40 Ukraina (UA), 42	Ukraina (UA), 23 Uzbekistan (UZ), 22 India (IN), 25 Jaapan (JP), 24 Hispaania (ES), 21

Tabelis esitatud uussisserändaja päritoluriik, riigikood ja vanus





Sidusrühm

Lisaks otsese sihtrühmaga vestlustele viisime läbi ka süvaintervjuud ekspertide ja kõneisikutega, kes olid otseselt seotud eriolukorraaegse kriisikommunikatsiooni korraldamisega uussisserändajate sihtgrupile. Valimi moodustasid:

- **Kaks ajakirjanikku**
- **Kolm riigiametnikku**
- **Välistudengite koordinaator ülikoolis**
- **Kolm sotsiaalmeedia gruppide administraatorit**

Intervjueerisime ajakirjanikke ning riigiametnikke, et koguda andmeid uussisserändajatele info edastamise ja info saamise aspektide kohta. Lisaks intervjueerisime üht ülikooli töötajaga võimaldas teada saada, kuidas hindas ühele olulisele uussisserändajate rühmale infot edastava avaliku sektori asutus eriolukorraaegset infovoogu.

Ühtlasi viisime läbi kolm intervjuud inglise- ja venekeelsete sotsiaalmeedia gruppide administraatoritega, et mõtestada lahti administraatorite roll ning uurida, milliste põhimõtete alusel nad liikmeskonnale jagatava info sisu ja allikaid valivad.

## 2.2. Osalejate värbamine

**Inglise ja vene keelt kõnelevate uussisserännanute** osalemiseks fookusgrupi intervjuudes kontakteerisime eri ettevõtete ja äriühingutega nii IT, toitlustuse, põllumajanduse, ehituse, (jae)kaubanduse, turvateenuste, logistika kui kaevandamise valdkondadest.

Vene keelt kõnelenute värbamisel jagasime uuringus osalemise kutset kohanemis- ja lõimumisteenuste pakkujate kaudu (Settle in Estonia, Expat Relocation, Integratsiooni Sihtasutus ja Töötukassa). Valimisse sobivaid uussisserändajaid käisime otsimas ka n-õ otse tööpõllul, tutvustades välismaalastele esmalt uuringu tausta ja küsides nende uuringus osalemise valmisoleku kohta. Ühtlasi jagasime uuringus osalemise üleskutset nii vene- kui ingliskeelsetes Facebooki gruppides ja otsekontakti teel. Välistudengitega kontakteerisime kolme eri ülikooli töötajate vahendusel meililistide ja välistudengeid koondavate Facebooki gruppide kaudu.

**Inglise ja vene keeles koostatud veebiküsitlust** jagati peamiselt ajakirjandusväljannetes - ingliskeelset ERR Newsis, venekeelset Delfi RUS, Baltija ja Business-M portaalides ja ajalehes Viru Prospekt - ja Facebooki gruppides.

**Ajakirjanike, riigiametnike ja sotsiaalmeedia gruppide administraatoritega** võtsime ühendust otse meili ja/või telefoni teel.

Vene keelt kõnelevate uussisserändajate puhul osutus värbamisprotsess üsna pikaks. Nii ettevõtete suhtluse kui uussisserändajatega kontakteerumisel tajusime eeskätt lihttööliste puhul teatavat hirmufooni, mistõttu ei soovitud kergekäeliselt uuringust osa võtma või öeldi

intervjuudele viimasel hetkel ära. Taoline pelglikkus võib viidata kas riigiinstitutsioonide kehvale usaldusväärsusele või töö ja riigis viibimise õiguse kaotuse hirmule.

### 2.3. Andmekogumis- ja andmetöötlusmeetodid

#### ***Fookusgrupid uussisserännanute***

Vene keelt kõnelevate lihttöölise, inglise keelt kõnelevate välistudengite ja inglise keelt kõnelevate kõrgelt kvalifitseeritud spetsialistide puhul viisime läbi fookusgrupi intervjuud.

#### ***Süvaintervjuud ekspertidega***

Lisaks fookusgrupi intervjuudele viisime uuringus läbi poolstruktureeritud süvaintervjuud Eesti väljaannetes inglise ja vene keeles kirjutavate ajakirjanike, kriisikommunikatsiooniga seotud asutuste esindajate ja sotsiaalmeedia gruppide administraatoritega. Iga intervjuu kestus oli kuni üks tund.

#### ***Veebiküsitlus***

Suurema hulga uussisserändajate uuringusse kaasamiseks viisime sihtrühma seas läbi küsitlusuuringu. Küsitluse eesmärk oli koguda nii standardiseeritud informatsiooni uussisserändajate eriolukorraegse infotarbimise kohta kui ka kvalitatiivset sisu, uurides neilt avatud küsimustega tagasisidet ja arvamusi eriolukorraegsest kommunikatsioonist, piirangutest ja sel perioodil esile kerkinud murekohtadest.

#### ***Kvalitatiivne sisuanalüüs***

Kõikide intervjuude käigus kogutud materjali analüüsimise kvalitatiivse sisuanalüüsi abil, mis võimaldab keskenduda teksti peamistele ja uurimuse seisukohalt olulistele tähendustele. Lisaks analüüsisime veebiküsitluses esitatud avatud küsimustele antud kirjalikke vastuseid ja sotsiaalmeediagruppide olulisemaid ja kaalukamaid postitusi just kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodile tuginedes.

#### ***Kvantitatiivne sisuanalüüs***

Nii sotsiaalmeedia gruppides aset leidnud eriolukorraegsest infovahetusest kui ka veebiküsitlusest ülevaate tegemiseks ja andmete süstematiseerimiseks kasutasime standardiseeritud kontentanalüüsi. See meetod võimaldab kommunikatsiooni uurida kokkuvõtlikul viisil, analüüsides vaid sõnaliselt esitatud sisu.

Uussisserändajaid koondavate Facebooki gruppide analüüsimisel oli aluseks metoodikaaruande Lisas 1 esitatud kodeerimisjuhend, mis koosnes kümnest kategooriast.

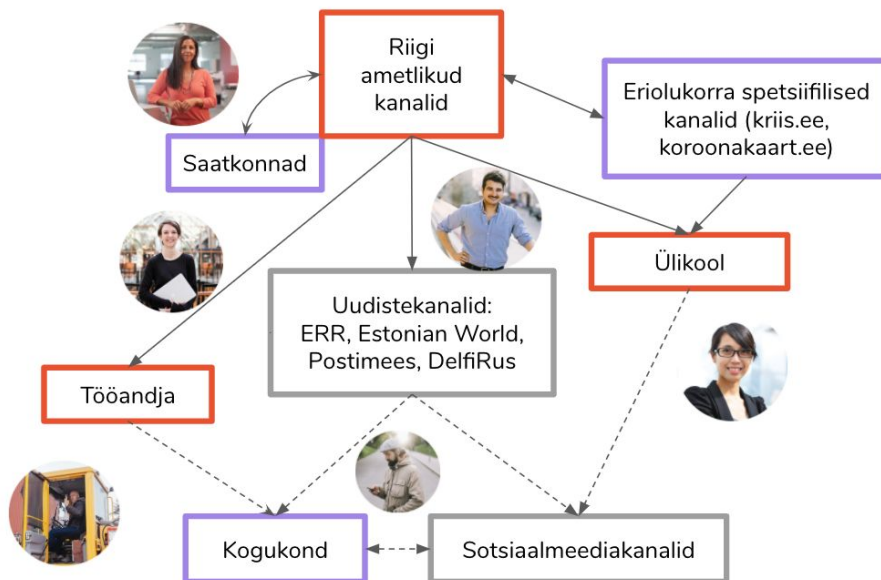
### 3. TULEMUSED

Järgnevas peatükis on välja toodud vastused lähteülesandes püsitatud küsimustele, mida temaatiliselt võib jaotada küsimusteks infokanalite kasutamisest, eriolukorra aegsetest kommuniqueeritud temadest ja sihtgrupi poolt eelistatud ning viibitud inforuumidest.

#### 3.1. Milliseid infoallikaid kasutasid Eestis elavad uussisserändajad eriolukorra ajal?

Lähtudes fookusgrupi vestlustest ja veebiküsitluses avaldunud tagasisidest joonistusid välja Eestis elavate välismaalaste peamised infokanalid järgnevates kategooriates – riigi ametlikud kanalid ja saatkonnad, eriolukorra spetsiifilised kanalid (kriis.ee, koroonakaart.ee), tööandja või ülikool, sotsiaalmeediakanalid (Facebook, Instagram, WhatsApp jm.), uudistekanalid (ERR, Estonian World, Delfi, Postimees) ja kogukond info jagajana (Joonis 2).

Päritoluriik ja sealse riigimeedia toimimine mõjutab ka arusaamist Eesti meediakanalite toimimisest. Sealjuures toetatakse endiselt ka koduriigi meediakanalitele, mis ühest küljest loovad laiemat, rahvusvahelisema pildi maailmas toimuvast, teisalt võivad takistada lõimumist ning kohalikus inforuumis navigeerimist. Seoses eriolukorraga osutus ülikool kandvaks infoallikaks välisüliõpilastele. Tööandja roll aga varieerus vastavalt siinsete välismaalaste tööpositsioonile. Vabakutselistel, kes töötasid rahvusvahelistes ettevõtetes, oli tööandja roll info väljastajana märgatavalt väiksem kui madalama palgalistel võõrtöölistel.

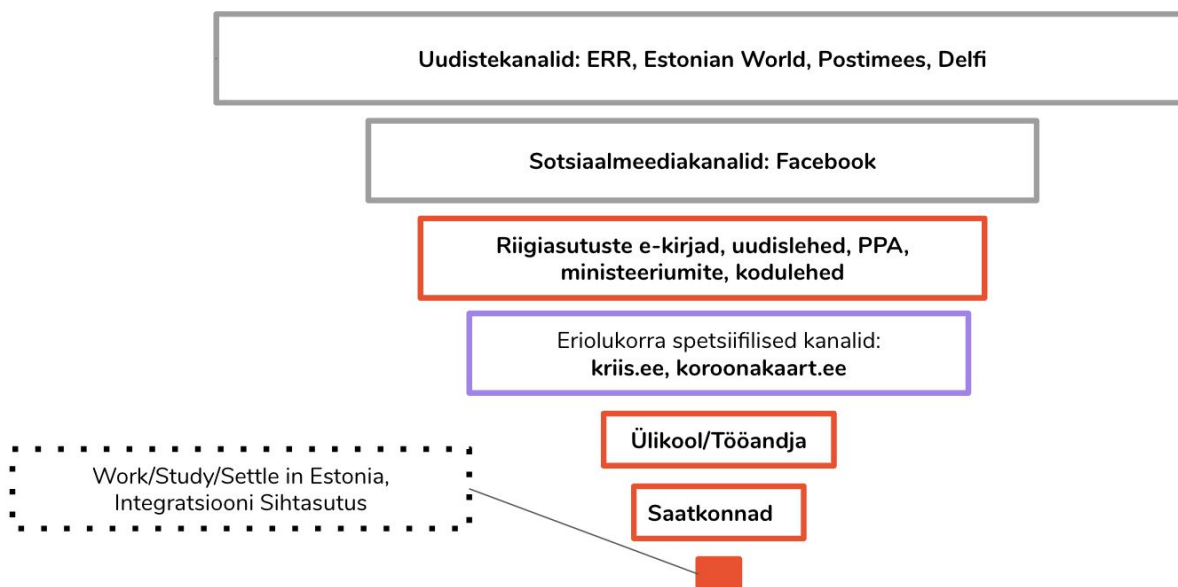


**Joonis 2.** Eestis elavate välismaalaste peamised infokanalid eriolukorra ajal olid riigi ametlikud kanalid ja saatkonnad, eriolukorra spetsiifilised kanalid (kriis.ee, koroonakaart.ee), tööandja või ülikool, sotsiaalmeediakanalid, uudistekanalid (ERR, Estonian World, Delfi, Postimees) ning kogukond info jagajana.

Uuringu käigus läbiviidud veebiküsitlus andis võimaluse laiahaardelisemaks ülevaateks Eestis elavate välismaalaste eelistatud meediakanalitest. Kokku osales uuringus 245 inglise- või venekeelset sisserrändajat. Tegemist ei olnud esindusliku valimiga, seega ei ole võimalik antud uuringust lähtudes fikseerida infokanalite tarbimise täpset jagunemist. Sellegipoolest tulevad esile ka fookusgrupi intervjuudes mainitud kanalid.

Ingliskeelsete veebis vastajate puhul oli populaarsem uudistekanal ERR, venekeelsetel vastajatel aga venekeelne Postimees. Ka Delfit mainiti paljude venekeelsete lugejate poolt, ingliskeelsetel sisserrändajatel oli populaarsuselt teine uudistekanal Estonian World. Sotsiaalmeediast mainiti oluliseima infokanalina Facebooki, mille kaudu said teavet eriolurra kohta ligi neljandik inglise- ja venekeelsetest vastanutest.

Eriolukorral olid abiks ka riigiasutuste kodulehed ja nende poolt saadetud uudiskirjad. Vajamineva info leidmiseks pöördusid riigiasutuste kanalite poole kuni neljandik vastanutest. Oluliste lisakanalitena tulid esile kriis.ee ja koroonakaart, mida külastasid ligikaudu viiendik kõigist vastanutest. Üksikud vastajad tõid välja ka migratsiooniteemalised leheküljed Work/Study/Settle in Estonia ja Integratsiooni Sihtasutuse (Joonis 3).



**Joonis 3.** Peamiste infokanalitena olid enim mainitud kohalikud uudistekanalid, suurel määral kasutati info hankimiseks ka sotsiaalmeediat

### 3.2. Milline oli sotsiaalmeedia roll infokanalina?

Sotsiaalmeediaplatformil moodustatud sisserrännanute grupid on ühest küljest olulised lülid nii tavaolukorras kohanemise toetamisel kui ka kriisiolukordades informatsiooni ja emotsionaalse toe pakkujad. Sotsiaalmeedia vahendusel oli eriolukorra ajal võimalik kogukonnal üksteisega suhelda ja suhestuda, pakkuda üksteisele abi, jagada kõnetavat informatsiooni ja selgitada arusaamatuks jäänud teemasid.

#### Sotsiaalmeediagrupp Foreigners Living in Estonia (7000+ liiget)

Eriolukorra jooksul tehtud 159-st kodeeritud postitustest moodustasid 61% kas otseselt või kaudselt eriolukorra ja koroonaviirusega seotud sissekanded. Sealjuures oli kõige sagedamaks postitajaks grupi administraator (Joonis 4).

Peamised murekohad ja segadust tekitanud teemad olid seotud reisipiirangute, lennuliikluse, karantiinireeglite, testimise ja maskidega. Jagati ka koroonaviiruse leviku statistikat.

Välismaalaste seaduse muudatused tekitasid välismaalastes segadust ja muret. Peamiselt külvasid segadust uudisteportaalides ilmunud artiklite üldistavad pealkirjad ja ebatäpne informatsioon.



**Joonis 4.** Foreigners Living in Estonia grupis esines enim postitusi seoses koroonaviirusega (31%) ja eriolukorrast tingitud piirangutega (13%) või arutleti elu üle Eestis ja avaldati arvamus toimuvast (12%)

## ***Läbinud teemad***

Mitmed artiklid ja postitused tekitasid grupiliikmete seas poliitilist diskussiooni, näiteks eri riikide (Euroopa Liidu, Rootsi, UK ja USA) koroonaviiruse leviku takistamise strateegiate ja efektiivsuse üle. Euroopa Liidu strateegiat „läbikukkumiseks” ja „ebaõnnestumiseks“ nimetanud postitus leidis grupiliikmetelt suurt vastukaja (üle 100 kommentaari), kus väitega ei nõustatud. Seejuures kritiseeris üks liige, et grupis on liiga palju poliitilist diskussiooni. Rootsi ja UK karjaimmuunsuse strateegiasse suhtuti märtsi keskel ilmunud postituses pigem skeptiliselt.

Lisaks välismaalaste seadust puudutavatele uudisartiklitele, tekitasid enim ärevaid kommentaare ja segadust pooltõesed või ebatäpsed informatsioonikillud, mis pärinesid uudisartiklitest või grupiliikmete postitustest. Näiteks väideti ühes postituses, et „Eesti sulgeb alates 17.03 välismaalastele piirid”, kuigi oli palju erandeid, sh said jätkuvalt riiki siseneda elanikud ja kodanikud.

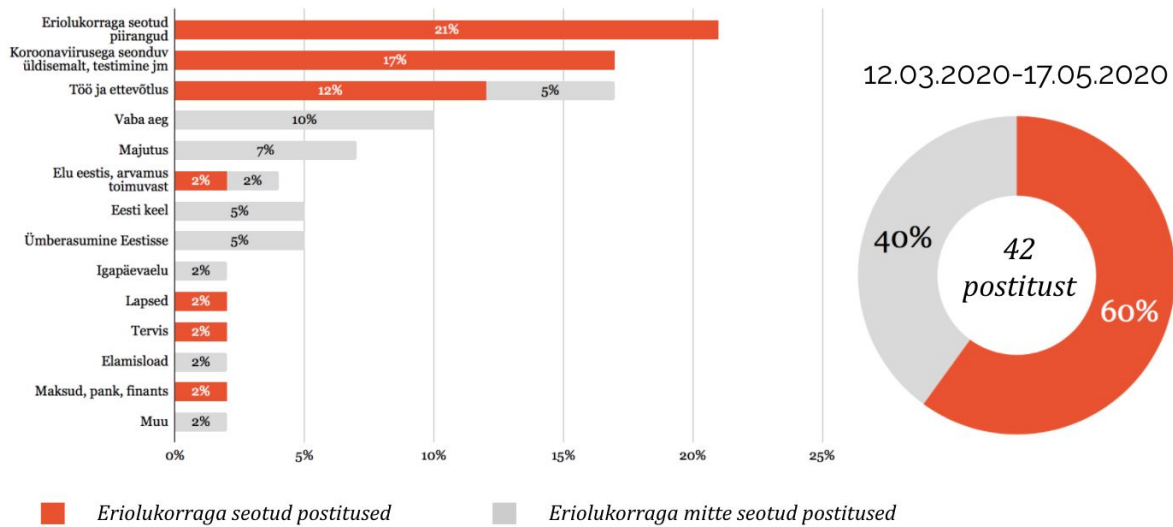
Eestis on olukord võrreldes teiste riikidega hästi: küsimusele, „kuidas Eestis läheb”, olid inimesed kommentaariumis pigem positiivselt meelestatud ja öeldi, et võrreldes teiste riikidega on siin hästi.

## **Sotsiaalmeediagrupp Понаехали в Эстонию (2000+ liiget)**

Venekeelses sotsiaalmeedia grupis oli administraatoril selgelt välja kujunenud roll informatsiooni jagajana ja arutelude tõstatajana – kodeeritud 42-st postitustest olid 64% avaldatud administraatori ja 36% teiste grupiliikmete poolt (Joonis 5).

Eriolukorraga otseselt või kaudselt seotud postitused olid ülekaalus, moodustades 60%. Kõige enam jagati grupis Eesti ajakirjandusest pärit allikaid, seda nii administraatori kui grupiliikmete puhul, nii postituste päises kui nende kommentaariumides. Kõigist jagatud allikatest moodustasid need 43%. Eriolukorra kehtestamise esimestel nädalatel postituste tegemise aktiivsus suurim - keskmiselt avaldati märtsikuus 1 postitus päevas, hiljem aktiivsus langes pea kaks korda.

Ka grupis Понаехали в Эстонию olid eriolukorraga seotud postitused seotud reisi piirangute, lennuliikluse, karantiinireeglite, testimise ja maskidega.



**Joonis 5.** Понаехали в Эстонию grupis postitati enim seoses eriolukorraaegsete piirangutega (21%), koroonaviirusega seonduva (17%) ning töö ja ettevõtluse teemadel (17%)

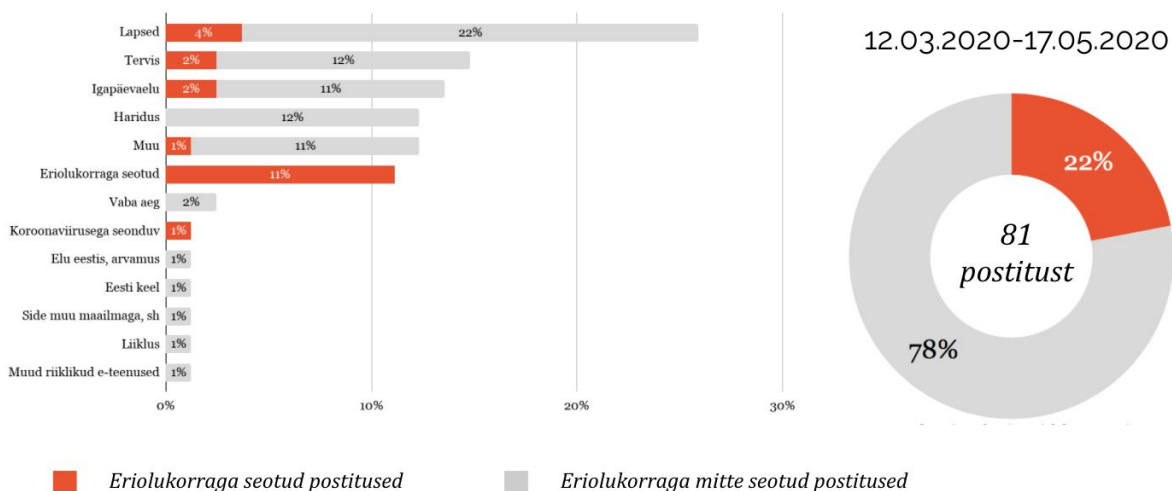
Nii nagu selgus gruppide kontentanalüüsist, tõi ka venekeelse Facebooki grupi administraator välja, et inimesed olid kriisi ajal Eestis olemise üle õnnelikud ja tundsid end siin turvaliselt. Kehtestatud piiranguid peeti vajalikuks ja välismaalased olid rahul, et neil oli siin ligipääs läbipaistvale ja täpsele informatsioonile, mis erines oluliselt nende päritoluriigi (Venemaa, Valgevene, Ukraina ja ka Balkanimaade) informuumi tavadest.

Grupi Понаехали в Эстонию administraatori sõnul oli sisserännanute suurim hirm kriisi ajal töökaotus. Peamisteks küsimusteks oli, kas nad saavad Eestisse jääda ja oma tööd edasi teha või saadetakse nad välja. Uudised välismaalaste seadusest tekitasid segadust ka venekeelses grupis, tõstatades küsimusi ja vajadust üksteisele üle selgitada, keda täpselt seaduse muudatus puudutab. Jagati artiklit, milles öeldud, et töötud sisserändajad peavad naasma koju. Grupiliikmed kirjutasid, et see artikkel on nendest, kes viibivad Eestis viisa alusel, mitte elamisloa alusel. Jagati ka Estonian Worldi artiklit, kus „hoiatati“ siseministri plaani eest kolmandate riikide kodanikust riigist välja visata, misjuures küsiti „kas tasub karta“. Inimesed ei uskunud, et see aset leiab ja jagati veel linke ERR-i venekeelsele samateemalisele uudisele.

### Sotsiaalmeediagrupp Moms of Tallinn (700+ liiget)

Moms of Tallinn grupp eristus teistest analüüsitud sotsiaalmeediagruppidest. Lisaks sellele, et seal oli vähe eriolukorra ja koroonaviiruse levikuga seotud postitusi, jagati seal ka väga vähesel määral ajakirjandusest või ametlikest kanalitest pärinenud informatsiooni ning administraatoril polnud seal kandvat rolli. Analüüsitud perioodil avaldati grupis 81 postitust, millest eriolukorra ja koroonaviirusega otseselt või kaudselt seotud postitusi oli 22%, ülejäänud 78%-l sissekannetest seos eriolukorraga puudus (Joonis 6).

Emade grupis oli fookus lastega seonduvatel teemadel, eriolukorraga seotud postitused keskendusid sünnitamisele, koduõppele ja laste vaktsineerimisele ja nende aja sisustamisele - need teemad teistes gruppides esile ei kerkinud ega pakkunud kõneainet.



**Joonis 6.** Moms of Tallinn grupis domineerisid lapsi (26%), tervist (14%), igapäevaelu (13%), haridust (12%) ja eriolukorraga seotud piiranguid (11%) puudutanud postitused

Kriisiperioodil ei jagatud emade grupis reeglina uussisserändajaid puudutavaid poliitilisi avaldusi ega muid päevakajalisi infokilde, erinedes seega peamiste fookusteemade ja diskussiooni aktiivsuse poolest eelmisest ingliskeelsest grupist Foreigners Living in Estonia.

Eriolukorraaegsetest piirangutest jagati emade kommunis informatsiooni vaid kolmel korral, millest kaks olid seotud mänguväljakute sulgemisega ja üks haiglates tugiisikute sünnitusel viibimise keeluga, olles seega mõlemad seotud laste ja vanemlusega.

### Enim diskussioone tekitasid uudised välismaalaste seaduse muudatustest

Eriolukord ärgitas ühte hoidma sama päritoluriigi või ühisest piirkonnast pärit elanikel, kes üksteisele abi pakkusid ja omavahel uusi sotsiaalmeedia gruppe asutasid. Näiteks venekeelses grupis otsis venekeelse uudisteportaali esindaja ajakirjaniku abi vajavaid inimesi. Ühtlasi on sotsiaalmeedia kaudu võimalik laiendada oma võrgustikku Eestis ja suhelda kogukonna liikmetega, nii Eestis elavate välismaalaste kui kohalikega.

Ajakirjanduse vahendusel edastatud sõnumid välismaalaste seaduse muudatustest tekitasid segadust nii venekeelsete kui ingliskeelsete kogukonnas. Tekitas arusaamatust, kes ja mis tingimustel töö kaotades riigist välja saadetakse ning kaua on aega uut tööd otsida. Sageli



selgitati kommentaariumis, keda ehk mis alusega riigis viibijaid väljasaatmine ohustab, kuigi ka sellisel juhul peegeldus vastustes ebakindlust õigesti mõistmise osas. Ärevust tekitas teadmatus täpsustavate nüansside kohta, näiteks väljendati kriitilistes kommentaarides valitsuse suunas pettumust niigi keerulise ja ebastabiilse olukorra võimendamises (Näited 1).



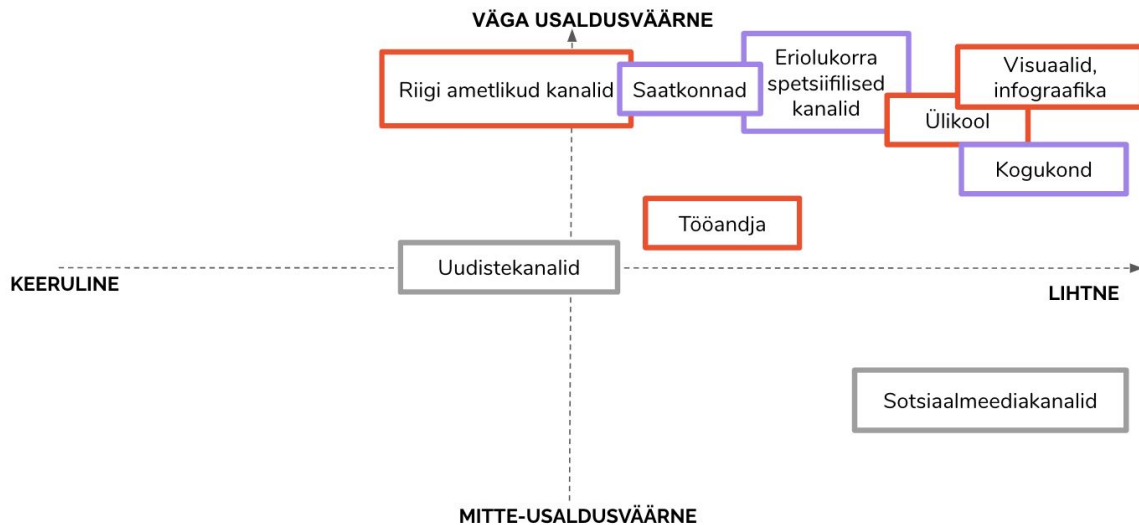
**Näited 1.** Sotsiaalmeediagruppides jagatud artiklist tekitas enim segadust ja pingeid uudis muudatusest välismaalaste seaduses

3.3. Milliseid infoallikaid peavad uussisserändajad usaldusväärseks kanaliks info saamisel?

Kõige usaldusväärsemaks peeti riigi ametlikke kanaleid – ministeeriumide kodulehti – ja infokirju saatkondadest. Info usaldusväärseuse hindamisel mängis olulist rolli ka teabe objektiivsus ja mõistetavus – seetõttu kiideti ka visuaalseid materjale ja infograafikuid. Samuti said positiivset tagasiside eriolukorra spetsiifilised infokanalid – koroonakriisi veebilehekülg kriis.ee ja koroonaviiruse reaajas andmestikku pakkuv infoportaal koroonakaart.ee (Joonis 7).

Ingliskeelsete kanalite puhul kiideti ERR-i ingliskeelset portaali ja veebiajakirja Estonian World. Teatud juhtudel pandi pahaks aga viivitusi info edastamisel – näiteks välismaalaste seaduse puhul lisas just teadmatus pingeid. Venekeelse meedia puhul heideti ette liigset emotsionaalsust, mis tekitas lisapingeid ja hirne. Samuti levis uskumus, et eestikeelne ajakirjandus on kvaliteetsem ja usaldusväärsem kui nende venekeelsed tõlked. Ka venekeelsete sotsiaalmeediagruppide administraatorid tõdesid, et vaatavad infot otsides alati üle ka eesti keelse artikli, kust võib teatud juhtudel leida olulist lisainformatsiooni.

Sotsiaalmeedia puhul esines vastakaid arvamusi – kuigi sotsiaalmeedia võib kannustada kuulujuttude levikut ja valeinformatsiooni, peeti seda siiski oluliseks infokanaliks just kogukonnaga kontakti hoidmisel ning samuti laiema, rahvusvahelise pildi saamiseks.



**Joonis 7.** Kõige usaldusväärsemaks peeti riigi ametlikke kanaleid – ministeeriumide kodulehti – ja infokirju saatkondadest. Oluline oli info objektiivsus ja mõistetavus – seetõttu kiideti ka visuaalseid materjale, s.h. infograafikat, samuti eriolukorra spetsiifilisi kanaleid kriis.ee ja koroonakaart.

### ***Kõige usaldusväärsemaks peetakse riigi ametlikke infokanaleid***

*Kui küsimus tekib siis vaatan kõigepealt ametlikku veebilehte, edasi Delfit, Postimeest. (BY, 31)*



*Ma üritan objektiivseid uudiseid vaadata, sest kui midagi puudutab poliitikat siis on teada, et sellest tekib palju arvamusi. Kui mind huvitab mingi teema, mida ei saa üheselt mõista, siis ma üritan erinevatelt veebilehtedelt välja selgitada tõde. (BY, 32)*

*Mina usaldan täielikult riigiportaali ja Facebookis olevat visuaalset informatsiooni, infograafikuid. (BY, 31)*



*Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:  
Usaldasin COVID-i teemal ainult riigiportaali ja mõnikord lugesin ka vene Delfit, Postimeest ja Päästeameti äppi.*

## **Paljude jaoks on saatkonnad olulised infoallikad, kelle poole küsimuste korral pöördatakse**

Saatkond on hea infoallikas, nad kirjutavad olukorrast raporteid ja näiteks kuidas siinseid rootslasi aidata. Väga palju inimesi võttis meiega ühendust küsides, mida me teeme ja kuidas me tegutseme. On ka Facebooki grupid rootslastest Tallinnas, nemad küsivad ka väga palju küsimusi. Alles üks päev sain küsimuse sealt grupist, kuidas covid testimine tänasest töötab, kui sa praami või lennukiga reisid. Enamus inimesi seal grupis viitavad allikatele, aga arvan, et see on üks viis kuidas kohalikud rootslased endal olukorra teadlikkust säilitasid. (SE, 54)



Käisin alati hispaania saatkonna Facebooki lehel või kodulehel, et kontrollida, mis piirangud Hispaania inimesi puudutavad. (ES, 21)

## **Eesti uudistekanalaid peeti pigem usaldusväärseks, sealjuures tunnistasid mitmed vastajad, et neil puudus võrdlusmoment**

ERR on rahulikum ja adekvaatsem infoedastaja kui venekeelne Postimees või Delfi. (...) Venekeelne Delfi on viimane ajaleht, mida ma loeks ja veel vähem nende statistikat usuks, teine on Postimees, aga külastan nende uudisteportaali ainult paar korda kuus. (RU, 32)



Minu jaoks oli väga kasulik teabeallikas veebisait news.err. Näiteks inimesed, kes tulevad näiteks Itaaliast või Hispaaniast või laevalt tulevad inimesed peaksid jääma eneseisolatsiooni 14 päevaks ja peaks testi tegema ja nii. ERRist oli minu jaoks tõesti väga palju abi. (...) News.err, oli üsna usaldusväärne, kuid nagu juba öeldud, on see ainus allikas, mis meil on. Nii et seda pole millegagi võrrelda. Karantiini alguses oli mul harjumus vaadata Youtubes koroonaviiruse live stream'i, kus olid numbrid samad, seega jah, ma saan öelda, et news.err oli usaldusväärne. (UZ, 22)

## **Venekeelne ajakirjandus oli liiga emotsionaalne, kaotades seeläbi usaldusväärset**

Minu arust ei oleks pidanud hirmutama inimesi nende surmade arvuga, aga oleks võinud olla rohkem selle kohta uudiseid, kuidas ennast hoida. (RU, 32)



Eriti kui sa istud päevad läbi kodus ja kuulad uudiseid, siis tekib ärevus, aga ma arvan, et see on loomulik ja see juhtus kõigiga teatud määral. (NP, 35)

See on tõsi, et tahaksin eesti keelt osata, ma tahaksin uskuda, et eesti keeles on natukene kvaliteetsem see ajakirjandus. (RU, 36)



Siin ei ole analüüsivat ajakirjandust, mis oleks emotsioonitu. (MD, 48)

***Kõrgelt hinnati visuaalseid materjale ja infograafikat, mida oleks võinud julgemalt kasutusele võtta***

*Valitsuse lehtedel oli väga selge info. Algul seal ei olnud kaarti, aga peale seda, kui loodi koroonakaart, siis valitsus vist võttis selle sealt. Seda oli ka huvitav näha, millised piirkonnad olid kõige rohkem mõjutatud. (NP, 35)*



*ERRi graafikud olid informatiivsed, kuid neid kahjuks polnud piisavalt. (LV, 38)*

*Paljudes apteekides ei ole ingliskeelseid silte. Sildid ütlevad näiteks et hoidke 2-meetrist vahet ja oodake ukse juures, kuni keegi teid teenindab. Aga kui sa eesti keelt ei oska, siis sa kõnnid lihtsalt sisse ja saad pahandada. (US, 33)*



### 3.4. Millised on infoallikad, mida uussisserändajad eelistaks kasutada?

Uuringu käigus tulid esile uussisserändajaid iseloomustavad profiilitüübid, mille kaudu on võimalik tuua esile nende peamiselt kasutatavad ja eelistatud infokanalid. Eestis elavatest välismaalastest joonistusid välja 6 profiilitüüpi sõltuvalt nende sotsiaalkultuurilisest, psühholoogilisest ja praktilisest toimetulekust. Sealjuures eristusid profiilitüübid oma kohanemisetapi või Eestis viibimise perioodi poolest, suhtumisest Eesti riiki ja ühiskonda ning kaasatusest kohaliku inforuumi ja sotsiaalsesse võrgustikku.

#### 1. Maailmatasemel Teadja

Maailmatasemel Teadja infotarbimist iseloomustab iseseisvalt erinevatest infokanalitest teabe kokkupanemine. Sealjuures mängib rolli nii koduriigi meedia kui ka muud rahvusvahelised meediakanalid. Eestis olles jälgitakse infot, mis tuleb saatkonnast, aga ka riigi ametlike kodulehekülgi. Sotsiaalmeedias nähakse ohtu vaid kriitilise perspektiivi puudumisel – pigem pakub see suurepäraselt võimalust olla kursis pere, kogukonna ja tuttavatega üle terve maailma.



**Eelistatud infokanalid varieeruvad.** Infot oodatakse ja otsitakse iseseisvalt nii riigi ametlikest infokanalitest kui ka kohalikest uudistekanalitest. Infojagamine toimub ka läbi sotsiaalmeediagruppide.

*Minu üks õppejõud reisis läbi Pekingi ja sel ajal tekkis juba meie teaduskogukonnas juttu pandeemia olukorrast. Jälgisime välismeediat ja arutasime seda teemat. Oma osakonnas arutasime, kuidas olukorraks ette valmistada ja kuidas tunde ette valmistada. Lisaks lugesin ka ERR-i, EstonianWorldi, mis kajastas olukorda hästi. Jälgin ka sotsiaalmeediat, mis on aeg-ajalt väga hea allikas uue info saamiseks, tsiteeritakse erinevaid allikaid ja saad neid valideerida. (NP, 35)*

*Info Siseministeriumilt tuli suhteliselt hilja ja seda ei olnud piisavalt. (SE, 54)*

*Mõnikord võivad ka uudised olla valed, mis kujutasid Saaremaad kui koroonaosaart, aga sealne olukord minu arusaama kohaselt ei olnud nii hull. Samas Eestis võttis aega, et piirangud kehtestada ja tegustsema hakata... Ma arvan, et alguses viivitamine põhjustas ka Saaremaa viiruskolde. Ma arvan, et Itaalias oli juba liiga palju nakatunuid, et mitte seada mingeid piiranguid sealt tulevatele inimestele. (NP, 35)*

## 2. Kangelaslik Tegija

Kangelaslik Tegija otsib samuti infot **iseseisvalt erinevatest infoallikatest**. Toetutakse aga suurel määral ka **kohalikele uudiskanalitele** ja ollakse hästi kursis Eestis kohapeal toimuvaga. **Sotsiaalmeedia** puhul ollakse ettevaatlikumad ja pigem toetutakse **usaldusväärsemate viidetega** infoallikatele.



**Eelistatud infokanaliteks on riigi ametlikud infokanalid ja kohalikud uudistekanalid**

*Ma kontrollisin ametlikke kanaleid suhteliselt tihti, nii et ma usun, et minule oli kõik selge. (BY, 32)*

*Minu arust ametlikud kanalid tegid oma tööd hästi, SMS-id ja e-mailid olid kahes keeles ja tuli meeldetuletusi, informeerimise vaatest vaadatuna oli kõik hästi. (LV, 38)*

*Kui oli tunne, et ERR-i ingliskeelses portaalis oli mingi teema kohta vähe artikleid, siis tõlkisin Google Translate'i abil eestikeelseid uudiseid. (US, 57)*

### 3. Nomaadlik Vabakutseline

Nomaadlik Vabakutseline on iseseisev ja harjunud rahvusvahelises kontekstis tegutsema. **Riigi ametlikud kanalid** on kindlasti kõige usaldusväärsemad infoallikad ja teatakse erinevaid asutusi, mille poole küsimuste korral pöörduda. **Kohalike uudistega** ollakse enam-vähem kursis, siiski jälgitakse ka välismaised ning **koduriigi infokanaleid**. **Sotsiaalmeedia** aitab hoida ühendust pere ja sõpradega välismaal, igapäevaelu puudutavate praktiliste küsimuste korral kasutatakse võimalust pöörduda eestlastest tuttavate ja kohaliku **kogukonna** poole.



**Eelistatud on riigi ametlikud infokanalid, kuhu küsimuste puhul pöörduda.** Samuti hoitakse silm peal kohalikel uudistekanalitel ning oluliseks infoallikaks on sotsiaalne võrgustik ja sinne kogukond.

*Enamasti lugesin infot ametlikelt lehtedelt, näiteks vm.ee, millel on palju teavet ja kõige selgem info minu arvates.*

*Minu ootused on suhteliselt madalad. Neid ei ole väga raske ületada. Tean, et elan võõrriigis ja ei oota, et palju informatsiooni oleks olemas inglise keeles. Ütleksin, et olin rahul üldiselt. (PK, 31)*

*Saime ka päris palju infot teistelt inimestelt. Näiteks kuulsime sõpradelt, et täna ei tohi ostukeskustesse minna. (US, 33)*

*Arvan, et olin rahul selle koguse informatsiooniga, mis ERR-ist sain. Arvan, et nad siiani teevad väga head tööd. Ma ei mõista, kuidas see on majanduslikult arukas sellist uudistekanalit inglise keeles pidada, aga kuidagi nad seda teevad ja arvan, et see on meile väga oluline ressurss.*

#### 4. Eeskujulik Üliõpilane

Eeskujulik Üliõpilane on tihedalt seotud oma **ülikooli inforuumiga**. Sealjuures võtsid ülikoolid vastutava rolli oma välistudengite informeerimise osas. Tänu heale teavitustööle ülikooli poolt, puudus ka suurem vajadus lisainfokanalite otsimise jaoks. Sellegi poolest hoiti end kursis kohaliku eluoluga jälgides peamiselt **inglisekeelseid uudistekanaaleid**. Samuti jagati infot teiste välistudengitega kasutades **sotsiaalmeediat**.



**Eelistatud infokanaliks on ülikool**, mille kommunikatsiooni hinnati eriolukorra ajal kõrgelt. Sealjuures jälgitakse kohalikke uudistekanaaleid.

*Regulaarsed e-kirjad, uudiskirjad ülikoolist ja pilkupüüdev infograafika – see oli päris lahe, kommunikatsioon oli väga hea. (...) Ülikooli poolt jagati ka mõningaid telefoninumbreid, kuhu vajadusel pöörduda, mis oli hea. (IN, 25)*

*Ma lugesin uudiseid iga päev eesti ja inglise keeles, et teada, mis igapäevaselt toimumas on. Seega ma sain oma teabe kätte ülikoolist ja ajalehtedest. Lugesin ERR.ee-d ja estonianworld.ee-d. Estonian World-i lugesin kõige rohkem. (ES, 21)*



## 5. Provotseeriv Skeptik

Provotseeriv Skeptik ei tunne end veel täielikult mugavalt kohalikus inforuumis ja kandvat rolli mängivad teabe hankimisel ka **päritoluriigi meediakanalid**. Info leidmisega tekib sageli probleeme, samuti märgatakse vastuolusid erinevates kanalites esitatava info vahel. Kõige lihtsama viisina hankida vajaminevat informatsiooni on läbi **sotsiaalmeedia**, lähtudes **kogukonna arvamusest**, keda tajutakse usaldusväärsemana kui uudistekanalid. Levib uskumus, et riigi ametlikud infokanalid on küll usaldusväärsed, kuid poliitiliselt kallutatud. Suhtlus tööandjaga ei ole samuti piisav, seega jäävad teatud infokillud omandamata.



**Eelistatakse sotsiaalmeedia- ja teisi veebikanaleid (nt Youtube).** Infokilde võetakse vastu erinevatest allikatest, sealjuures pööratakse tähelepanu kogukonna arvamusele.

*Ma hakkasin Delfiski alles veebruaris käima, enne seda väga ei huvitunud uudistest. (BY, 32)*

*Saame alati informatsiooni Raadio 4st, samuti veel Facebookist ja Youtubest. Väga palju informatsiooni ilmub just läbi Facebooki ja samuti tulid seal ka valitsuse venekeelsed teadaanded. (UA, 30)*

*Lugesin infot meedias, mõnikord oli see vastuolus – üks argument rääkis teisele vastu. (BY, veebiküsitlus)*

*Sõbrad ei uskunud, et selline viirus eksisteerib vaid arvavad, et riikidevaheline kokkulepe. Sõprade seas on ka eestlasi. (UA, 40)*

## 6. Ohvrimeelne Kohaneja

Ohvrimeelse Kohaneja on kuuest välismaalase profiilist kõige teabevaesem, mis lisab ebakindlust ja suurendab hirme seoses oma eluga Eestis. Olulisim infoallikas on tema **tööandja**, kelle kaudu saadi eriolukorra ajal teada kõigist olulisematest piirangutest. Kui midagi jäi segaseks pöörduiti kinnituse saamiseks kohaliku **kogukonna** – teiste võõrtöölise poole. Samuti on toeks **sotsiaalmeedia**, mille kaudu saab hoida tihedat kontakti pere ja sõpradega koduriigis.



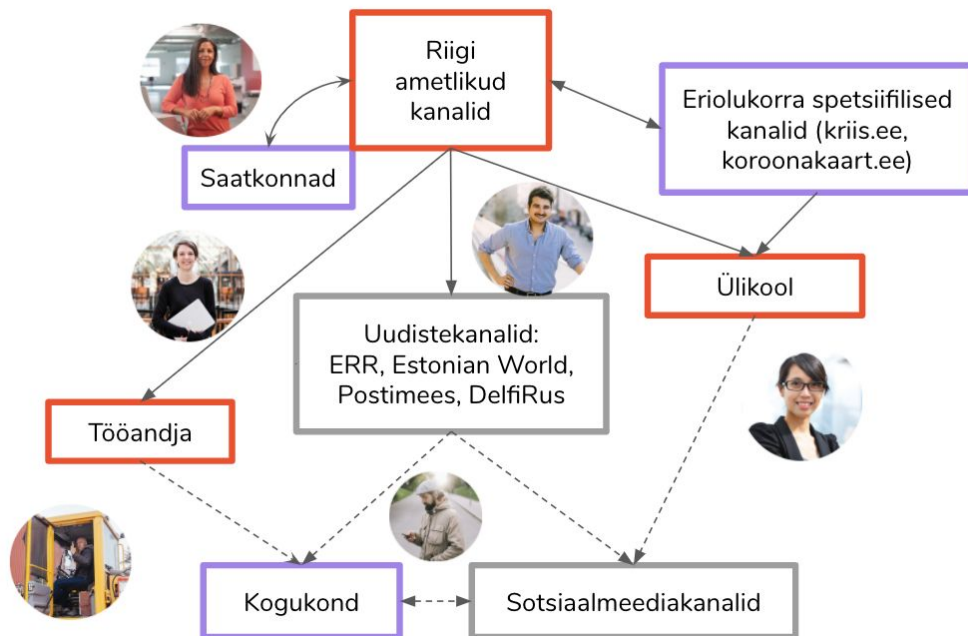
**Peamiseks infoallikaks on tööandja.** Tunti puudust tööandjapoolsest suunamisest kohalikus informumis ja soovitud usaldusväärsete kohalike infokanalite osas.

*Tööandja teavitas meid eriolukorrast ja maski nõudest ja lisaks olid ka eesti ja venekeelsed plakatid, kus oli teave reeglitest. (...) Ma ei teadnud, et on ka riiklikud infoallikad, mis on venekeelsed. (...) Kui ma millestki aru ei saa, pöördun vene kogukonna poole. Ma ei tea, kust saab infot selle kohta, kuhu võib minna ja kuhu ei või reisida. (UA, 45)*

*Tööandja informeeris mind telefoni kaudu ja andis juhised. Oleksin tahtnud, et tööandja oleks venekeelseid infoallikaid soovitanud. (UA, 40)*

*Mina ja mu pere ei otsinud kindlasti ise informatsiooni viiruse kohta, me saime piisavalt töö juurest informatsiooni ja samuti ka Facebookist. (UA, 30)*

**Infokanalid loovad erinevaid inforuume, milles uussisserändajad viibivad. Sellest lähtuvalt erinevad ka sihtgrupiseselt infokanalite eelistused.**



**Soovitus:** Uuringust selgus, et infokanalite eelistust on võimalik kaardistada lähtuvalt välismaalase profiilitüübist. Loetletud profiilitüüpide alusel saab kommunikatsiooni tegevustes keskenduda täpsemalt sihtgrupi alajaotustele. Võttes fookusesse kindlaid profiilitüüpe, on võimalik valida vastavalt eelistatud kommunikatsioonikanaleid ja kujundada sõnumeid, mis on antud profiilitüübi suhtumist ja käitumismustreid silmas pidades kõige mõjusamad.

3.5. Milline oli olukorra teadlikkus ja rahulolu eriolukorrast tingitud piirangutega, kuidas suhtuti rakendatud piirangutesse ning kuivõrd neid jälgiti/järgiti?

Kuna nii teadlikkus kui ka suhtumine piirangutesse varieerub Eestis elavate välismaalaste lõikes, aitavad profiilitüübid avavad vastused küsimustele uussisserändajate teadlikkust valitsevast eriolukorrast, suhtumisest piirangutesse ja piirangute järgimisest.

### Välismaalaste 6 profiilitüüpi, mis iseloomustavad nende **teadlikkust eriolukorrast riigis**



**Üldine teadmine eriolukorrast oli kõrge, aga detailid võisid jääda arusaamatuks.** Kõige arusaadavamaks ja rohkem kommuniqueeritud teemaks oli üldine eriolukorra väljakuulutamine ja sellega kaasnevate piirangute kehtestamine.

### **Uussisserändajad järgisid piiranguid hoolsalt terve eriolukorra vältel. Tajuti, et kohalikud suhtusid piirangutesse liiga leebelt**

Uuringus intervjuueeritud uussisserändajad järgisid enda sõnul piiranguid hoolsalt terve eriolukorra vältel. Erandina tulid esile lastega pered, kes otsisid pidevalt viise, kuidas õues ja värskes õhus rohkem aega veeta. Üldiselt olid uuringus osalejad tänulikud Eesti riigile meetmete rakendamise eest ja pidasid meetmeid vajalikuks.

Paljud uussisserännanud, kes tulid rahvarohketest suurlinnadest, tajusid aga kohalike inimeste suhtumist ülemaailmsesse tervisekriisi liiga leebena. Sealjuures pani ümbritsevate sotsiaalsete käitumisharjumuste peegeldumine kahtlema ka enda valikutes. Välja toodi maskide vähene kandmine õues ja avalikes ruumides, samuti poodlejade kahemeetrise vahe mitte hoidmine.

Venekeelses inforuumis levis arusaam, et eestlased ja kohalikud teavad käitumuslikest ettekirjutustest rohkem kui välismaalased. Tajutav oli erinevus inimeste käitumise ja uudistes kajastatavate piirangute vahel.

Suhtumine piirangutesse välismaalaste seas varieerus. Selgitamaks suhtumise tagamaid on vajalik mõista erinevate profiilitüüpide mõtte- ja käitumismustreid.

## 1. Maailmatasemel Teadja



- Globaalne, analüütiline perspektiiv
- Omab infot varem, kui kohalikud infokanalid jõuavad väljastada
- Märkab ja kritiseerib riigi, sealjuures kohaliku ühiskonna nõrkusi
- Panustab Eesti riiki ja ühiskonda oma rahvusvaheliste teadmiste, kõrgete kvalifikatsioonidega

*Üldjuhul otsisid kohalikud hoopis minult infot. Ma arvan, et ma teadsin käesolevast olukorrast rohkem kui siinsed eestlased. (NP, 35)*

## Eriolukorda ja piiranguid tajuti ülemaailmses tervisekriisis möödapääsmatuna

*Tol hetkel ma ootasin juba eriolukorra väljakuulutamist, kõik riigid kuulutasid seda järjest välja. See oli lihtsalt aja küsimus. (IN, 27)*

*Paljud minu kolleegid on eestlased ja ma rääkisin eriolukorrast nendega. Meil olid isegi grupivestlused ja mida enam pandeemia edasi liikus, seda rohkem oli see ka jututeemaks. Rääkisime, mis toimub ühes või teises riigis, sest laialdasem pilt aitab olukorrast rääkida. Olen nõus, et mõned eestlased suhtusid liiga leebelt olukorda. (NP, 35)*

## 2. Kangelaslik Tegija



- Iseseisev
- Positiivse ja proaktiivse suhtumisega
- Edukalt eluga Eestis kohanenud – tunneb end siin mugavalt ja turvaliselt
- Laia kohaliku suhtlusvõrgustikuga, mis hõlmab nii teisi sisserändajaid kui ka eestlasi
- Hästi informeeritud – teadlikkus nii globaalsel kui ka Eesti riigi tasandil
- Tänuulik siinsete võimaluste eest, lojaalne Eesti riigile

*Oli tunda, et riik hoolib ja toetab. Palju inimesi ei olnud presidendi ideega rahul, et taskulampide abil oma tuge teistele näidata, kuid just see andiski tunda, et me pole üksinda, et on ka teisi inimesi meie ümber. Võrreldes sellega, kuidas tundsid ennast inimesed siin ja teistes riikides – minu sõbrad ja tuttavad Venemaal, Ukrainas, Iisraelis, Hollandis –, siis ma näen, et Eesti just toetas ja inimlikult hoolis inimeste eest. Isegi see küsitlus on selleks veel üks väga tore tõendus. Suur aitäh, et hoolite! Me tunneme seda! (UA, veebiküsitlus)*

### **Eriolukorda ja piirangutesse suhtuti enesekindlalt, riigi poolt vastuvõetud otsuseid usaldati**

*Ma ei jooksnud välja, et kilogrammide viisi kuivtoitu osta. Tegelikult ma olin Eesti suhtes usaldusväärne – usun, kui nad ütlevad, et toidupoode ei panda kinni ja tänavatele ei ole keelatud minna. Eestil on suhteliselt stabiilne riigikord, kui nad võtavad vastuse otsuse, siis nad arvestavad inimestega. (TR, 29)*

*Ma tundsin ennast siin palju turvalisemana ja rahulikumana. Ma elan Tartus, see on suhteliselt väike linn. Ma saan aru, et inimesed, kellel on viisa, neil on raskem, aga ma olen siin elanud juba 3 aastat. Ma tean, kuidas tervishoiusüsteem toimib, mul on perearst. (IN, 27)*

*Infopuudust ma ei tundnud. Teadsin riigis toimuva olukorra kohta piisavalt. Mu hobi on 12 aastat olnud ellujäämisstrateegiad, seega olin valmis. (RU, 40)*

### 3. Nomaadlik Vabakutseline



- Eesti riigis elamine kui huvitav võimalus mitmete seas
- Lai rahvusvaheline suhtlusvõrgustik
- Madalad ootused riigipoolsele kommunikatsioonile
- Hästi informeeritud – ollakse kursis nii globaalsete kui Eesti uudistega
- Eesti riik avamas mitmeid võimalusi nii loomingu kui ka ettevõtlusega tegelemiseks
- Eestis elamine ja toimetulek tunduvalt odavam võrreldes pärituoluriigiga

*Mul oli ääretult hea meel olla Eestis! Ma tõesti ei usu, et Hispaaniasse tagasi minemine oleks hea mõte olnud ja Inglismaale ei olnud ka valikut tagasi minna. Ma elan praegu siin ja mul ei tulnud pähegi mitte siin olla. (UK, 62)*

### Suhtumine eriolukorda ja piirangutesse oli pigem neutraalne, seda võeti kui paratamatust

*Hoidsin kohalikel uudisetel lihtsalt silma peal, et teada, mis toimub. Mingi hetk need muutusid pea iga päev... Aga nii kaua, kuni asjad liiga hulluks ei läinud, siis ma ei hakanud liialt paanitsema. Kuna mul on ka kolm last, siis ma ei tahtnud neid hirmutada. (US, 33)*

*Enamjaolt jäi kõik samaks. Ma enamasti töötangi kodust, kuid hakkasin pigem öösel töötama peale laste magamaminekut. (US, 33)*

#### 4. Eeskujulik Üliõpilane



- Ajutiselt Eestis ilma siduvate tulevikuplaanideta
- Tänuolik hetkel pakutavate võimaluste üle Eestis
- Ülikool kui peamine infoallikas ja tugi toimetulekuks
- Peamise suhtlusvõrgustiku moodustab ülikooli kogukond
- Rahvusvaheline perspektiiv
- Kriisiolukorras mure pigem koduriigi pärast

*Ma ei tundnud siin end hädaolukorra alguse hetkel just ülemäära murelikuna, sest mul oli siin mugavam, kui oma kodumaale tagasi pöörduda või minna tagasi mõnda teise, rohkem rahvarohkesse riiki. (JP, 24)*

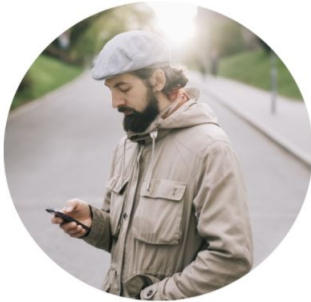
#### **Olukorda suhtuti mõistvalt, piirangud olid selgesti mõistetavad ja neid järgiti**

*Ma ei tundnud, et oleksin sunnitud olema hädaolukorras, kuid rohkem nagu – teate, peame neid piiranguid lihtsalt isiklikult järgima. Minu arvates oli see päris hea, eriti lõputööd kirjutava inimese jaoks. Ei tulnud see kunagi pähe, et tegemist on kohustusega, mille eest hoolt peab kandma. Minu jaoks oli see üsna sujuv. (IN, 25)*

*Ülikool üritas pidevalt meie eest hoolitseda, saates meile e-kirju ja öeldes, et hoidke end. Ja ka sellised asju, nagu ärge käige tihti väljas ja nii. Kleebised avalikes kohtades, näiteks toidupoodides kahe meetri vahemaa, sotsiaalne distants ja muu, aitasid palju kaasa ning mõista, et see on piirang. Facebookis postitasid inimesed ka palju asju ja sündmusi tühistati piirangute tõttu. Seega minu jaoks olid piirangud selgesti mõistetavad. Kõik need asjad kokku aitasid. (UZ, 22)*



## 5. Provotseeriv Skeptik



- Kahtlustava suhtumisega, vähemuses
- Peavoolumeediat kritiseeriv, otsib vastuseid alternatiivmeediast
- Suhtumine riiki kui kontrollimehhanismi
- Otsib ja toob argumente, et veenda oma kuulajaid
- Tajub ümbritsevat kui vaatemängu, mille taga lasuvad poliitilised mõjud ja eesmärgid

*Aeg-ajalt ma tundsin, et viirusepuhangu taga ajavad mingid erakonnad oma poliitagendat...Ma tundsin, et minu kogukond ei olnud väga teretunud. (IN, 34)*

**Piirangud tekitasid vastakaid arvamusi ja jäid kohati segaseks. Eriolukorraga seonduvatesse uudistesse suhtuti ettevaatlikusega.**

*Kui me räägime maskitest siis neid tuleb kas vahetada iga kolme tunni tagant või siis üldse mitte kanda, sest ei ole vahet, kui ma ühte maski kolm päeva kasutan. Ja kui rääkida maskide hinnast, siis mul oli ikka tunne, et meie arvelt taheti rikastuda. (RU, 32)*

*Minu teada viirus levib puudutuste kaudu mitte õhu, seetõttu ei näinud ma mõtet distantsi nõudel, et viirusega võidelda. (UA, 42)*

*Kõik räägivad, et midagi ei räägita ja keegi tõde ei tea. (UA, 40)*

**Üldist suhtumist iseloomustab ka vähene usaldus riigipoolsesse kommunikatsiooni ja toimetulekusse**

*Need soovitusel iseenesest olid vastuolus - alguses räägiti, et jalutada võib/ei või, maske kandma peab/ei pea. Nüüd räägitakse sellest, et tuleb tühistada suuri üritusi, samas viiakse läbi Ironman, rallit, teatrites on esilavastused. Pole arusaadav. (EEA/UK, veebiküsitlus)*

*Isolatsiooni reeglid olid mingil suvalisel politsei leheküljel ja reeglid muutusid ilma neile eelnenud versioonideta. Tegin ka pildi isolatsioonireeglitest, kuna ennetasin, et need muutuvad ilma jälge jätmata – ja nii ka oli. Olukorda iseloomustas seadusandluse ebakompetentsus. Ma ei usalda mingeid soovitusi, kuna kevadel tulid need liiga hilja, olid ebakompetentsed, rassistlikud (Eestis oli rohkem juhtumeid, kuid süüdistas naaberriike – nemad on pahad, mitte meie), Saaremaa oli lukustatud ilma piisavate põhjendusteta. (...) See kõik oli segane, aga mind enam isegi ei huvita. Riigipoolsed soovitusel mängivad väikest rolli, kuna tajun, et mu enda arvamus on adekvaatsem. (EEA/UK, veebiküsitlus)*

## 6. Ohvrimeelne Kohaneja



- Ettevaatlik, kinnise suhtumisega
- Eesti eluga kohanemas
- Peamine suhtlusvõrgustik piirdub kaastöötajate ja teiste sissereändajatega
- Tugevad sidemed kogukonnaga päritoluriigis, peamised infoallikad sealsest inforuumist
- Majanduslikud kohustused pere toimetulekuks
- Hirm riigi kui autoriteedi ees
- Tööandja kui kohaliku võimu esindaja
- Vähene teadlikkus oma õigustest
- Eesti riik esindab paremat tulevikku ja võimalusi

*Ma kartsin kaotada tööd palju rohkem kui pandeemiat. (RU, veebiküsitlus)*

**Eriolukorra üksikasjad võisid jääda arusaamatuks. Piirangutest saadi peamiselt teada tööandja kaudu, nende järgimine sõltus töökeskkonnast.**

*Minu jaoks eriolukorra mõistmine ei olnud täielikult hallatav aga ma sain suurimatest teemadest aru. Minu jaoks oli kultuuriline pool huvitav, kuna olin siin uus. See kuidas eriolukorda suhtutakse ja tegutsetakse on täiesti teistsugune võrreldes koduriigiga. Minu jaoks oli natuke keeruline siin hakkama saada ja eriolukorrast täielikult aru saada. (IN, 34)*

*Tööandja kutsus kõiki kokku ja andis teada, et parem olge kodus ja ärge reisige kuhugi. Arutasime ka kuidas kaitsta viiruse eest, et tuleb käsi pesta jne. (UA, 40)*

### 3.6. Millised olid probleemid teabe jõudmisel sihtrühmani?

Kohaliku inglise- ja venekeelse meedia sisuloojate kohaselt oli suurimaks probleemiks riigipoolse info viibimine. Sealjuures kulus palju ressursse olulise ja sageli ajakriitilise teabe tõlkimisele, mis tekitas omakorda viivitusi võrreldes eestikeelse info kättesaadavusega laiemale elanikkonnale. Ajakirjandusportaalid nägid oma rolli ka info koondajate ja organiseerijatena, sest kohati tajuti eriolukorra ja piirangute teematist infovoogu killustatuna.

#### **Uudistekanalite poolt tajuti põhilise probleemikohana info viibimist**

Uudistekanalid tajusid oma rolli info peamise levitajana, hoides ühtses inforuumis inglise või vene keelt kõnelevaid välismaalasi. Sealjuures pühendati palju aega tõlketööle, mis tõttu eriolukorra ja piirangute teemalise infovoogu vahendamisel olid toimetused sageli ülekoormatud.

*Inglisekeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Valitsuse välja antud informatsiooni edasi andmine oli tihtipeale keerukas. Kriisi alguses andsid väga vähesed asutused välja inglise keelseid pressiteateid, mistõttu kui otsus vastu võeti hilisõhtul, siis tihtipeale veedeti terve öö pressiteate tõlkimisega ja antud informatsiooni meediasse üles laadimisega.*

*Venekeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Kui ma õigesti mäletan, siis esimene pressikonverents oli eesti keeles ilma tõlketa. Esiolgu jõudis informatsioon meieni hiline misega ja me tõlkisime ise seda enda eesti kolleegide abiga, lisaks tegime me seda kiiremini kui Terviseamet ja ajapikku jäi lünki informatsioonis vähemaks.*

#### **Olulise info kiire väljastamine eeldas rohket tõlketööd**

Inglisekeelse uudistekanalit toimetaja sõnul jõudis eriolukorra alguses valitsuspoolne kommunikatsioon infovoole järele alles 3-4 päeva pärast. Ajaks, mil ingliskeelsed pressiteated toimetuseni jõudsid, olid tekstid juba meediakanalite endi poolt tõlgitud ja avaldatud. Toimetaja sõnul ei olnud valitsuse kommunikatsiooniosakonnal taolist järjepidevust nagu kahel ingliskeelsel uudistekanalil – ERR ja Estonian World. Ajapikku hakkasid pressiteated kiiremini inglise keeles ilmuma, kuid päevase viitega tulnud tõlgetest oli vähe kasu, sest info oleks juba liiga hilja lugejaskonnani jõudnud. Seetõttu tegeleti tõlketööga enamjaolt ise.

*Inglisekeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Meie portaal tõlkis erakordselt palju sel ajal. Oleksin soovinud, et rohkem tõlkeid oleks valmis olnud. Näiteks eriolukorraaegsete meetmete teadaannet polnud alguses inglise keelde tõlgitud ja ma ei teadnud ka, kellelt seda küsida. Oli kriitiline, et alles pool päeva või päev hiljem tõlgitud versioon väljastati. (...) Ei saa öelda, et värskelt Eestisse tulnud välismaalane teab valitsuse lehele minna.*

## **Kohati mõjus riigipoolne infovoog killustatult**

Seoses piirangute rakendamisega eriolukorras, mis hõlmas erinevaid toimetuleku valdkondi tervishoiust kuni migratsiooni küsimusteni, tajusid uudistekanalite toimetajad ja sotsiaalmeedia administraatorid infovoo killustatust. Sealjuures toodi välja, et ingliskeelse informatsiooni kättesaadavus sõltub välismaalaste oskustest infot iseseisvalt otsida.

*Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:*

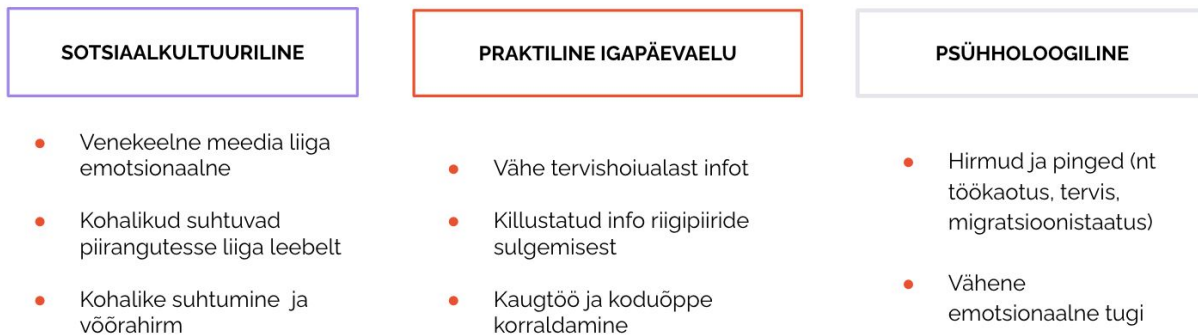
*Infot oli piisavalt aga laiali.*

*Riigiametniku sisend:*

*Kuna meil ingliskeelseid kanaleid on natuke vähem, siis palju sõltus sellest, kui hästi nad oskasid kasutada ERR-i, kui hästi nad leidsid üles eriolukorra spetsiifilised kanalid kriis.ee ja 1247. Võimekus kõikidele nende küsimustele vastata oli olemas erinevates keeltes, kuid ingliskeelseid infoallikaid tuleb osata leida.*

### 3.7. Mis olid Eesti uussisserännanute murekohad eriolukorraaegses inforuumis?

Järgnevalt on välja toodud **uussisserändajate peamised probleemkohad** seoses eriolukorra ja sellega kaasnevate piirangute kehtestamisega Eestis. Sealjuures on kasutatud Tambergi (2019) koostatud kohanemisteooria mudelit, et uuringus esile kerkinud teemad valdkondadest lähtuvalt kategoriseerida.



#### SOTSIAALKULTUURILISED PROBLEEMID

Sotsiaalkultuuriliste probleemide näol avanes kõige enam uussisserännanute taju kohalikega jagatud, ühise inforuumi olemasolust või puudumisest.

**Venekeelne meedia liiga emotsionaalne.** Uuringu käigus sooritatud intervjuudes mainiti korduvalt kohaliku venekeelse meedia liigset emotsionaalsust faktipõhise info edastamisel. Sealjuures väljendus uskumus, et eestikeelsed infoallikad on usaldusväärsemad kui ajakirjanduses avaldatud originaaltekstide tõlked.

**Kohalikud suhtuvad piirangutesse liiga leebelt.** Nii inglisis- kui venekeelsed uussisserändajad panid tähele, et kohustuslikud ja soovituslikud piirangud, mida tutvustati infokanalite kaudu, ei väljendunud alati kohalike elanike käitumises. See pani kahtlema enda käitumises ja piirangute kehtivuses, samuti lisas pingeid seoses murega tervise pärast.

**Kohalike suhtumine ja võõrahirm.** Paraku esines uussisserännanutel ka negatiivseid kogemusi, milles peegeldus kohaliku elanikkonna puudulik teadlikkus, emotsionaalne segadus ja rassismi kannustav hirm.

**Tajuti, et kohalikud suhtuvad kehtestatud piirangutesse liiga leebelt – esines vastuolu riigipoolse kommunikatsiooni ja sotsiaalsete käitumishormide vahel**

Ma hakkasin suhteliselt varakult maski kandma ja arvasin, et see on loogiline. Eestlaste seas ei olnud selline käitumine aga üldse tavaline. Kui ma panin välja minnes või poes maski ette, leidsin, et olen see ainus imelik, kes käitub teistmoodi. (PK, 31)



See ei tekitanud otseselt stressi, kuid pani muretsema, et inimesed ei järgi reegleid, samal ajal, kui meie äri oli sunnitud oma teenuse ajutiselt kinni panema. (TR, veebiküsitlus)

**Eriolukorra ajal esines juhtumeid, kus kohalike hirm ülemaailmse kriisi ees kanaliseeriti võõravihana aasiapärase välimusega välismaalaste suunas**

Kui uudised koroonaviirusest olid juba Eestis levima hakanud, kõndisin kord läbi vanalinna koolist koju. Üks vanem meesterahvas tuli minu poole ja hakkas mu peale karjuma, et ma olen viirus. Ema võib rääkida, kuidas ma nuttes koju tulin. Minuga pole kunagi niimoodi räägitud, ma olin täiesti šokeeritud. (SE, 14)

Olen kuulnud hiinlastest sõpradelt, et ei olnud üldse tore olla oma välimusega Eestis. (SE, 54)

**Eestis elavad rootslased tajusid kohalike võõristust nii eriolukorra ajal kui ka piirangute leevendamisel**

Ma arvan, et rootslased olid nagu punane lipp eriolukorra ajal. Oli üsna tavapärane ootus, et tuleb mingi kommentaar, kui ütlesime, et oleme Rootsist. Näiteks, kui käisime lastega Botaanikaaias ning meie käest küsiti, kust me pärit oleme, tõmbus pileteid müüv naisterahvas kohe silmnähtavalt eemale. Eriti halb kooslus oli, kui olid veel aasiapärase välimusega rootslane. (SE, 54)

## IGAPÄEVAELU PROBLEEMID

Uussisserändajate igapäevaelu probleemid eriolukorra ajal kattusid mitmeti kohalike kogemusega, sõltumata nende kohanemisetapist või Eestis veedetud ajast.

**Vähe tervishoiualast infot.** Kõige rohkem segadust tekitas eriolukord tervishoidu puudutavates küsimustes. Uussisserännanutel, kel ei olnud veel kohalikku perearsti, muutus kriitiliseks õige arsti leidmine, et olla valmis viiruse testimiseks. Sealjuures ilmnis vähesem teadlikkus Eesti erameditsiini võimalustest.

**Killustatud info riigipiiride sulgemisest.** Uussisserännanutel oli keeruline plaanida tulevikku, pärituoluriiki naasmist ja oma perekonna külastamist seoses reisimispiirangute ja mitmete riigipiiride sulgemisega. Suurimaks probleemiks oli usaldusväärse ja tõese info leidmine.

**Kaugtöö ja koduõppe korraldamine.** Sarnaselt paljudele kohalikele, oli ka uussisserännanutel raske leida piirangute kehtestamisel tasakaalu töö- ja koduelu vahel. Samuti oli paljudele uussisserännanutele oluline Eesti tööandja poolne tugi ning olukorra selgitamine.

### ***Segadust tekitas Eesti tervishoiusüsteem***

Ülemaailmselt kogetud tervisekriis tõi Eestis elavatele välismaalastele mitmeid küsimusi Eesti tervishoiusüsteemi toimimise ja teenuste kättesaadavuse kohta. Segadust tekitas näiteks perearstisüsteem ja raskeks osutus kriisiolukorras perearsti leidmine.

Paljudele nii inglise kui vene keelt kõnelevatele välismaalastele jäi ebaselgeks, kuidas ja mille alusel toimub viiruse testimine. Samuti, millisel määral on viirusega seotud toimingud kaetud tervisekindlustuse poolt ja kättesaadav riigi poolt pakutud tugi.

Pingeid lisas vähene teadlikkus erameditsiini võimalustest ja mure Eesti tervishoiusüsteemi kriisiga toimetuleku pärast. Kardeti, et väikeriigil ei ole piisavalt ressursse tervisekriisi lahendamiseks, kui suurem hulk elanikkonnast peaks haigestuma.

### ***Puudus selge arusaam Eesti tervishoiusüsteemi toimimisest ja erameditsiini võimalustest***



*Kui aus olla, siis on siin mingid teemad, mis oleksid võinud paremad olla – tervishoiuvaldkond on üks nendest. Näiteks meie riigis – kuigi meil on suur rahvastikuarv, on meil tervishoiuteenuste eest maksmise võimalus. Kui mul on arsti vaja, siis maksan vajaliku summa ja saan ka koheselt arsti juurde. Ma ei olnud väga kindel Eesti tervishoiusüsteemi toimimises ja piisavate ressursside olemasolus, et olukorraga toime tulla. (IN, 34)*

## ***Puudust tunti selgest kommunikatsioonist viiruse testimise osas***



*Ma ütleksin meditsiinivaldkonna poole pealt on ikka veel palju segadust – või vähemalt on see mul peas. Millal peaks ennast testida laskma? Ma tean, et osasid inimesi, kellel pole üldse sümptomeid, on testitud, mõned neist on paar nädalat karantiinis olnud ja siis on neid testitud. Millistel asjaoludel ja mis tingimustel peaks inimene kaaluma enda testimist koheselt ja mis tingimuste korral testitakse teda pärast karantiini jäämist? (JP, 24)*

*Kui oli midagi millest ma tundsin puudust – info, mis ei tulnud saatkonnast –, siis näiteks kuidas COVID-testi teha, kui palju see maksab, kuidas käituda selles olukorras, kui oled välismaalane. Tean, et oli mingi ingliskeelne abiliin... Kui keegi meist oleks haigena ennast tundnud, siis see oleks olnud ülivajalik. (SE, 54)*



## ***Tervisekriis tõi esile ka perearstisüsteemi puudutavad murekohad ja kommunikatsiooni puudujärgid***



*Päris pikka aega oli ainuke viis koroona testi teha üksnes perearsti saatekirjaga, kuid meie oleme siin viisadega ja meil ei ole siin perearsti ja siis pidime ühe leidma ja tema juurde end registreerima. Tegelikult oli päris raske leida perearsti, sest paljudel pole vabu kohti ega aegasid. Me üritasime terve aeg leida muud moodust, et mida teha, kui haigeks jääd, kas lähed lihtsalt EMO-sse – kuid selle kohta öeldi ka “ei.” (US, 33)*

*Mul oli palju küsimusi tervishoiusüsteemi kohta. See erineb sellest, millega me oleme harjunud. Siitamaani tunnen ennast ebakindlalt, millal võin minna perearsti juurde ja ma ei ole kindel, millal ma võin talle helistada. (BY, 31)*



## ***Stressiallikas oli infokillustatus riigipiiride sulgemist puudutava teabe puhul***

Tänapäevani on suur stressiallikas tuleviku planeerimine ja reisimine – eriti juhul, kui soov on külastada lähiperekonda ja sugulasi väljaspool Eestit. Eriolukord tõi kaasa riigipiiride sulgemise mitte ainult Eestis, vaid ka mujal maailmas. Sellega kaasnes palju küsimusi, mis enamjaolt sõltusid aga küsija olukorra spetsiifilisusest. Ühine oli aga hirm teadmatuse ees ja kardeti, et lahkudes riigist, võib tekkida raskusi riiki tagasi pääsemisega.



Palju arutelusid seoses reisimise ja piiriületustega leidis aset venekeelsetes sotsiaalmeediagruppides, sealjuures tõdesid ka gruppide administraatorid, et kõige usaldusväärsema info saamiseks kasutatakse mitmeid erinevaid, nii Eesti kui ka välismaa infokanaleid. Ühest infokanalit, mis annaks selge ülevaate kõigist reisimisega seotud piirangutest aga välja ei toodud. Sealjuures oli sageli murekohaks just Venemaale reisimine ja võimalus sealt tagasi Eestisse tulla.

### ***Probleemkohaks oli pidevalt muutuv ja killustatud informatsioon, selgete vastuste saamiseks pöörduiti pigem kogukonna poole***

*On palju küsimusi. Pidevalt muutuvad reeglid segavad tavaelu kulgemist. Pole võimalik planeerida reisimisi, kunagi ei tea kas saad tulla tagasi ja mis tingimustel. (RU, veebiküsitlus)*



*Ukrainlaste sotsiaalmeedia grupis olid alati küsimused: kas ma saan läbi selle riigi Eestisse? Kas ma pääsen Eestisse, kas ma saan Ukrainast tagasi Eestisse naasta? (UA, 27)*

*Ma arvan, et reisimist puudutavad piirangud oleksid võinud olla lihtsamalt ja selgemalt lahti kirjutatud (vähemalt inglise keeles). Spetsiifilisele küsimusele tundub vastuse leidmine alati keeruline ja infot on nii palju, et vastus võib lihtsalt märkamata jääda. (AU, veebiküsitlus)*



### ***Stressiallikaks olid uudised riigipiiride sulgemisest***



*Stressi tekitasid riikide ühepoolsed otsused piiride sulgemise kohta ilma alternatiivideta mitte-eestlastest Euroopa Liidu kodanikele ja ilma piisava etteteatamisajaga. (EAA/UK, veebiküsitlus)*

*Ma kartsin, et pärast tagasi ei saa tagasi Eestisse või et riigist ei lasta. Mul on noorem laps Eestis ja vanem laps Venemaal. Viimane kord olin Venemaal märtsis. Neil oli kirjas, et korduvsissesõidul nad võivad mind mitte välja lasta. Ma kartsin väga, kuna Tallinnas on mul väike laps. (RU, 36)*



**Teatud juhtudel ei teadnud uussisserändajad, millisest allikast kõige uuemat ja täpsemat infot otsida**



Ma ei teadnud, et reisimisega seotud infot oli võimalik vaadata Välisministeeriumi kodulehelt. (UA, 42)

Olin peamiselt mures, kuna ei teadnud, kuidas või kust informatsiooni leida, seega toetusin oma kolleegide teadmistele. Ma ei teadnud, mis mul informatsioonist puudu on, kas tean kõiki reegleid. Mulle tundus, et kohalikud teadsid alati rohkem kui siinsed välismaalased. (US, veebiküsitlus)



**Sarnaselt paljudele peredele üle Eesti, oli kõige raskem eriolukorras toime tulla lastega peredel**

Mulle oli see periood väga raske, kuna mul on kaks last ja samaaegselt pidin töötama kodust. Ma olin koduõpetaja, kokk, koristaja ja üritasin olla hea töötaja. (UZ, veebiküsitlus)



Me ei näinud sõpru ja lastega peredele on see raske, sõpru mitte näha ja näha, et lapsed ei saa teiste lastega mängida on väga raske. See oli nii alguses kui ka lõpus raske, oli mõtteid, et piirangutest peab kuidagi mööda hiilima, sest peab ju suhtlema. Ei tea, kuidas teised lastega pered hakkama said, kuigi ma internetist nägin, et ka nendel oli raske. (BY, 31)

**Ka muudatusi igapäevaelu korralduses tajusid eelkõige lastega pered. Tunti puudust soovitud, kuidas piirangutega toime tulla.**

Mul oli puudus ikka sellest infost, et mida võis teha lastega, neid ei võinud viia kooli ega mänguväljakule.



Kõik mänguväljakud olid kinni. Mul on kolm last alla 5-aastased ja see, et kuskil ei olnud ronida või neil lasta ringi joosta, oli pöörane. Ma tean, et soovitati mitte busse kasutada aga me sõitsime bussiga metsa, et nad saaksid seal ringi vurada, sest linnas oli kõik kinni. (US, 33)

## PSÜHHOOLIGILISED MUREKOHAD

Suurimaks hirmuks, eriti venekeelsete uussisserändajate puhul, oli kriisiolukorras töökaotus – eelkõige olukorras, kui tegemist oli lastega perekonnaga. Erinevusena kohalike situatsioonist tulid esile lisapinged ja küsimused seoses oma migratsioonistaatusega, samuti keerulisem positsioon uue töö leidmisel. Stressi lisas antud teema puhul ka välismaalaste seaduse muudatus.

Mitmed uussisserändajate psühholoogilised murekohad, mis avaldusid eriolukorra ajal, olid jagatud ülejäänud elanikkonnaga sõltumata nende kohanemisetapist. Eraldi võib välja tuua suurema igatsuse emotsionaalse toe järele, mida uues keskkonnas ja väiksema sotsiaalse võrgustikuga oli kohati keerulisem leida.

### ***Kriisikommunikatsioon ei mõjunud hirme leevendavalt***

*Kõige rohkem stressi valmistas muretsemine oma pere ja sõprade pärast koduriigis, kodust töötamine ja eraldatuse mõju vaimsele tervisele. Mu mured olid peamiselt seotud lähedaste tervise ja sõltumine teistest inimestest, nende valikust teha käitumuslikult õigeid otsuseid. (US, veebiküsitlus)*



*Hoolimata sellest, et inimesed olid niigi närvis, siis ajakirjandus andis ka oma panuse. Minu arust ei oleks pidanud hirmutama inimesi nende surmade arvuga aga oleks võinud olla rohkem selle kohta uudiseid kuidas ennast hoida. (RU, 32)*

### ***Suurima hirmuna toodi välja töökaotus***

Hirmud, mis avaldusid Eestis elavate välismaalaste seas eriolukorra ajal, varieerusid ulatuslikul spektril, sealjuures oli määrav välismaalaste majanduslik taust, nende võimalused ja päritoluriik.

Inglisekeelsete välismaalaste puhul tuli selgesti esile mure igapäevaelu toimingute pärast, kuna üha enam suleti piirangute tõttu asutusi ja teenuseid. Lastega peredel oli raske leida viise laste aja sisustamiseks ning töö- ja koduelu tasakaalustamiseks.

Keerulisema majandusliku taustaga riikidest pärit võõrtöölised tajusid eriolukorras aga suurimat ohtu oma töö kindluse osas. Eriti raske oli olukord võõrtöölisele, kelle majanduslikust toimetulekust sõltus terve perekond – sageli saadeti osa oma palgast ka sugulastele ning perele koduriigis.

## **Hirm töökaotuse ees eelkõige venekeelsetel võõrtöölistel, aga ka värskelt Eestisse tööle tulnud uussisserändajatel**

Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:

*Kõige suurem hirm siinsetel välismaistel tippspetsialistidel oli töökaotus, kuna neil olid siin pered ja lapsed olid siin koolis.*



*Kuna ma alles alustasin siin tööd, siis ma muretsesin. Meil on ka tugev rahvuslik kogukond Eestis, on ka sotsiaalmeediagruppe, aga tööl liikusid kuulujutud, et inimesi lastakse lahti. Kui midagi oleks majanduslikult juhtunud mu tööandjaga, siis see oleks mind kindlasti mõjutanud. (IN, 34)*



*Minu muredeks oli tõenäosus, et jään töötuks, kinni pandud piirid ja hirm arsti külastada. (RU, veebiküsitlus)*

*Ma kartsin kaotada tööd palju rohkem kui pandeemiat. (RU, veebiküsitlus)*



*Mõte ellujäämisest ilma tööl käimata oli raha puudumisel kõige stressirohkem. (RU, veebiküsitlus)*

## **Puudusid ressursid, mis pakuks kriisiolukorras emotsionaalset tuge**

Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:

*Kuidas vaimselt ja emotsionaalselt sellel perioodil hakkama saada, selle kohta info puudus. Emotsionaalselt oli ka mul raske, kuna ma aitasin ka mehi, kellel selline asi au pihta käib, kuna veel pool aastat tagasi taheti neid suurte rahade eest ja nüüd siis selline olukord...Nad otsisid emotsionaalset tuge, et hirmudest üle saada. Just seaduste eest, mis puudutas välismaalasi.*

*(...)*

*Ma ise kirjutasin blogipostitusi, et mida teha kui inimestel on jäänud tööotsingute jaoks vähe aega. Üritasin rahustada inimesi neid nõustades ja tuues postitustes välja punktid, mis nende olukorras oleks abiks.*

### ***Hirme ja pingeid võimendas teadmatus olukorra kestvusest***

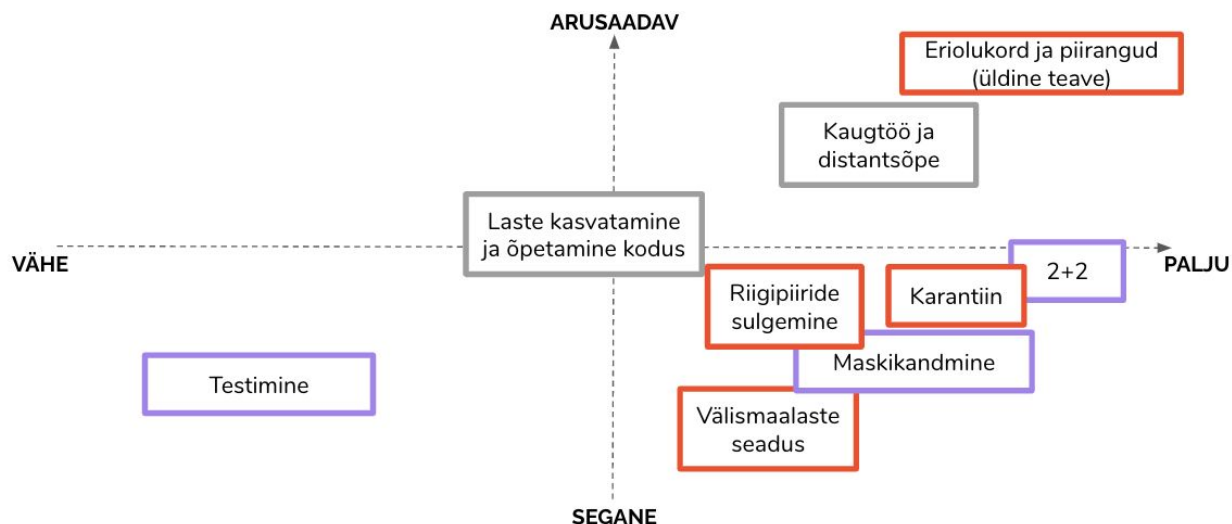
Tervisekriis tekitas paratamatult hirme seoses enda ja oma lähedaste tervisega – nii Eestis kui välismaal. Suurenenud oli stress näiteks lapseootel peredel. Pingeid lisasid teadmatus olukorra kestvusest ning hirmud majanduslikust toimetulekust Eestis.

*Minu põhihirm oli see, et kui asjad hullemaks lähevad, siis ma ei saa oma naisega koos olla, kui laps sünnib. See on siiani üks minu suurimaid hirme. (PK, 31)*

*Kergem on kohaneda, kui sa tead, et 1. mail juhtub see ja siis ma tegutsen selle ajani. Siis tuleb aga 1. mai ja öeldakse, et vaatab edasi. See ajas endast välja, et ei teadnud, kui kaua see olukord kestab – kas 1 kuu või 1 aasta. (SE, 54)*

### 3.8. Kuidas hindavad välismaalased ametliku info vastavust vajadusele?

**Vähe tervishoiualast infot.** Kõige rohkem segadust tekitas eriolukord tervishoidu puudutavates küsimustes. Uussisserännanutel, kel ei olnud veel kohalikku perearsti, muutus kriitiliseks õige arsti leidmine, et olla valmis viiruse testimiseks. Sealjuures ilmnis vähesem teadlikkus Eesti erameditsiini võimalustest.



Ülemaailmselt kogetud tervisekriis tõi Eestis elavatele välismaalastele mitmeid küsimusi Eesti tervishoiusüsteemi toimimise ja teenuste kättesaadavuse kohta. Segadust tekitas näiteks **perearstisüsteem** ja raskeks osutus **kriisiolukorras perearsti leidmine**.

Paljudele nii inglise kui vene keelt kõnelevatele välismaalastele jäi ebaselgeks, kuidas ja mille alusel toimub **viiruse testimine**. Samuti, millisel määral on viirusega seotud toimingud kaetud tervisekindlustuse poolt ja kättesaadav riigi poolt pakutud tugi.

Pingeid lisas vähene teadlikkus **erameditsiini võimalustest** ja mure Eesti tervishoiusüsteemi kriisiga toimetuleku pärast. Kardeti, et väikeriigil ei ole piisavalt ressursse tervisekriisi lahendamiseks, kui suurem hulk elanikkonnast peaks haigestuma.

### 3.9. Kas ingliskeelsete ja/või venekeelsete sihtrühmade seas esineb kõneisikuid?

Intervjuude käigus selgus, et Eesti infokanaleid jälgides ei ole siinsetel uussisserändajatel kujunenud kõneisikuid. Antud kriisi valguses eelistasid uussisserändajad saada faktipõhist infot valdkonna ekspertidelt, sealjuures kritiseeriti arvamusalaldusi poliitikute poolt. Pigem toetatakse tagasisidele kogukonnast ja kohalikust sotsiaalsest võrgustikust, usaldust äratavad teised välismaalased.

Nii sotsiaalmeedia gruppide administraatoritega läbiviidud intervjuudest kui ka nende tegevuse monitoorimisest kontentanalüüsi raames selgus, et kriisiolukorras haarasid mitmed neist vabatahtlikult aktiivse infoedastaja rolli, jagades grupi liikmetele ametlikke teadaandeid ja infonupukesti olulisematest Eestis elavaid välismaalasi puudutavatest arengutest. Sageli on administraatorid grupis autoriteedi rollis ja ühtlasi on nende näol tegemiste oluliste võtmeisikutega kohanemise toetamisel nii tava- kui kriisiolukorras.

Administraatorite aktiivne tegevus näitas, et nad tundsid kohustust oma liikmeskonna heaolu eest hoolt kanda ja oma teadmistega kogukonda keerulisel ajal vabatahtlikult toetada. Seega võivad nii vene- kui ingliskeelsete sotsiaalmeedia gruppide administraatorid osutada olulisteks infovahendajateks ka edaspidi, kuivõrd nad on motiveeritud oma kogukonda toetama. Ühtlasi võivad nad osutada olulisteks strateegilisteks partneriteks, kuivõrd neil on võimekus jõuda suure hulga uussisserändajaid koondava auditooriumini.

## 4. KRIISIKOMMUNIKATSIOONI KORRALDAJATE PERSPEKTIIV

Eesmärgiga saada ulatuslikum pilt uussisserändajatele suunatud kommunikatsioonist eriolukorras, viisime uuringu käigus läbi süvaintervjuid ekspertide ja kõneisikutega, kes olid otseselt seotud eriolukorraaegse kriisikommunikatsiooni korraldamisega. See võimaldas meil kaardistada info väljastamisel esile kerkinud probleemikohad ja saada tagasisidet nendepoolsest kogemusest.

**Kohaliku inglise- ja venekeelse meedia** sisuloojate kohaselt oli suurimaks probleemiks **riigipoolse info viibimine**. Sealjuures kulus palju ressursse olulise ja sageli ajakriitilise teabe **tõlkimisele**, mis tekitas omakorda viivitusi võrreldes eestikeelse info kättesaadavusega laiemale elanikkonnale. Ajakirjandusportaalid nägid oma rolli ka info koondajate ja organiseerijatena, sest **kohati tajuti eriolukorra ja piirangute teemalist infovoogu killustatuna**.

Oluline roll infovahendajana oli **ülikoolidel**, kes **sarnaselt kohalike tööandjatega** võtsid vastutuse saabuvate ja juba Eestis olevate välistudengite teavitamise eest. Probleemina toodi välja **info kättesaadavus ja vähene kommunikatsioon riigiasutuste poolt**. Omalt poolt tajuti võimalusena ülikoolide omavahelise koostöö suurendamist, et ühtlustada infovahetust siinsete välistudengitega.

**Teised infokanalid – uudistekanalid, ülikool – nägid enda rolli info koondaja ja organiseerijana**

*Ingliskeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Me jälgisime kõike. Allikateks olid erinevad infokanalid – peamiselt Terviseamet, ministriumide info, eeskätt Välisministeeriumi lehekülj, vähesel määral ka kriis.ee. Jälgisime ka mida haiglad edastasid, näiteks, mis toimus Saaremaal.*

*Ingliskeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Meie eesmärk oli teha kõik informatsioon lihtsasti kättesaadavaks ja konkreetseks. Kui piirangud kehtestati proovisime panna kogu informatsiooni ühte kohta, et oleks pidepunkt. Me tegime eraldi rubriigi koroonaviirusega seotud teemadeks – kõik, mida Eestis viibides peab teadma.*

*Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Meie kodulehel oli tehtud eraldi leht ainult COVID-iga seoses ja seda jälgiti just õppetegevuste mõttes, et hoida silma peal, mis saab õpingute osas.*

### **Info kättesaadavus sõltus teemast ja valdkonnast**

Info kättesaadavus sõltus paljuski käsitletavatest teemadest. Seoses muudatustega olukorras, võis info hankimine osutada ajakulukaks ja teatud juhtudel oli kättesaadav teave lünklik. Spetsiifilistele küsimustele riigiasutustest vastuste ootamine võis venida nädalateni, raskendades



kommunikatsiooni siin olevate välismaalastega. Samuti võis riigipoolne informatsioon jõuda teatud infoväljastajateni alles teiseste infokanalite kaudu – näiteks jõudsid muutused piirangutes ülikoolini alles läbi uudiskanalite.

*Ingliseelse uudisteportaali toimetaja:*

*Välisministeeriumi ja terviseametiga ei ole mingeid probleeme olnud, kõik on hea olnud...aga siseministeeriumiga tundus väga väga raske saada informatsiooni, eriti migratsioonipoliitika kohta.*

*Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Info uutest piirangutest tuli läbi uudiste: See on jah see, mis meieni nagu väga ei jõudnudki, me saime enamuse asjadest uudistest teada.*

### **Kiideti Välisministeeriumi poolset kommunikatsiooni**

Positiivset vastukaja sai infokanalina Välisministeeriumi kodulehekülg vm.ee. Sealjuures otsisid ja leidsid infot Välisministeeriumi lehel nii siin elavad uussisserändajad kui ka infoväljastajad.

*Ingliseelse uudisteportaali toimetaja:*

*Tavaolukorras teeb ingliskeelset kommunikatsiooni kõige paremini Välisministeerium, eriti viimastel aastatel. See on aga spetsiifiliselt välisministeeriumit puudutav info, läbi nende vaatenurga. See ei kata ära seda, mis seotud teiste valdkondadega – näiteks hariduse või sotsiaalvaldkonnaga.*

*Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Hea kommunikatsioon oli näiteks Välisministeeriumi poolt. Neil on ka telefoniliin, kuhu saab alati helistada ning mida oleme kasutanud varasemalt mitmeid kordi. Sealt saab kohe küsida üle, kui mingi info ei kattu sellega, mis varasemalt kuskil on öeldud. (...) Välisministeeriumi lehel on ka nimekiri, mis riigid saavad Eestisse tulla ja seda pidevalt uuendatakse.*

### **Kriisiolukord kannustas süsteemiseseid muudatusi ellu viima**

*Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Kuna varasemalt ei ole meile otseselt teada antud, kes on viisa saanud, siis olukorrast tingituna korraldati süsteemid ümber, nii et nüüd meid teavitatakse igal nädalal, kes on saanud viisa. Meie vaatest on see hästi oluline. Seda on varasemalt aastaid räägitud, aga nüüd see olukord sundis neid midagi muutma enda töös, et ikkagi me saaksime selle info.*

*Venekeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Mul oli selline tunne, et kriisi ajal hoidsid isegi konkurendid kokku ja aitasid üksteist, seetõttu oli raskusi vähem kui oleks oodanud.*

### ***Usaldusväärse info hankimisel olid suureks abiks eriolukorra spetsiifilised kanalid: kriis.ee ja koroonakaart.ee***

Suureks abiks olid eriolukorra spetsiifilised infokanalid nii uussisserändajatele kui ka infoväljastajatele. Lisaks faktipõhise info usaldusväärsele, andsid kriis.ee ja koroonakaart tervikliku ülevaate kõige uuemast teabest, pakkudes tuge inglise ja vene keelsete uudiste väljastajatele..

*Riigiametniku sisend:*

*Hüppeliselt kasvas kriis.ee lehe vaatamine. See jäigi eriolukorra lõpuni ja kuni tänaseni kõrgemale tasemele just venekeelsete elanike puhul. Võrreldes eestlastega tarbivad venekeelsed inimesed rohkem kriisilehte ja otsivad aktiivsemalt infot koroonaviruse kohta valitsusasutuste kodulehtedelt.*

*Inglisekeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Koroonakaart, mis Hackathoni ajal loodi, oli parim üldse! Sellel on andmed kolmes keeles, seda saab alla laadida kiiresti, seda saab kohandada vastavalt vajadusele. Me kasutame seda info hankimiseks.*

### ***Sotsiaalmeedia administraatorid hindasid info usaldusväärset läbi teabe ühtimisega erinevates infokanalites***

Sotsiaalmeediagruppide administraatorid täheldasid eriolukorra ajal hallatavate gruppide aktiveerumist. Administraatorid, kes infoväljastajana sõltusid suuresti uudistekanalite poolt jagatud teavest, kontrollisid info usaldusväärset, võrreldes teabe ühtivust erinevates kanalites. Erinevusi täheldati eelkõige eesti- ja venekeelsete meediaartiklite vahel, pidades usaldusväärsemaks ja kvaliteetsemaks eesti keeles avaldatud infot.

*Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:*

*Selleks, et mitte midagi maha magada, loen esmalt eestikeelseid uudiseid, siis aga venekeelseid. Põhjus, miks ma eestikeelseid loen, on see, et venekeelsetes pole kõike informatsiooni kirjutatud, mida eestikeelsetes. Ja ma nõustun, et teemade valik erineb eesti- ja venekeelsetes väljaannetes.*

*Venekeelse uudistekanalite toimetaja:*

*Mulle väga meeldib Eesti ja siin elada aga peamiselt poliitikas on mõned inimesed, kes esitavad eesti keeles ja vene keeles erinevat informatsiooni.*

## ***Kriisi-eelsel ajal tuleks keskenduda riigipoolse kommunikatsiooni süsteemi korrastamisele***

*Ingliseelse uudisteportaali toimetaja:*

*Kui eriolukord algas, siis valitsuse kommunikatsioonibüroo ingliskeelne info ikka täiega lonkas. Seal oli see nii puudulik. (...) Mulle jäi mulje, et valitsuse kriisikommunikatsiooni inimesed ärkasid ja hakkasid vaatama, et mida teha. Nad ei olnud valmis selleks. Aga mõtle, kui Eestis juhtuks midagi palju hullemat? Kui keegi ründab meid näiteks. Jäi mulje, et me magasime natuke. Rahu ajal võiks süsteemi paremini tööle saada. Hetkel ma ei tea isegi, kelle poole pöörduda ja kes on ingliskeelse info eest vastutavad töötajad.*

*Ingliseelse uudisteportaali toimetaja:*

*Mis mind aitaks oleks see, kui nad annaksid mulle kontakti ja ütlesid, et see on inimene kellega suhtled, kui sul on probleem.*

## 5. JÄRELDUSED

### Eestis oli kriisiolukorras olla **parem kui mujal**

Eestis viibimine ja siia jäämine tundus ülemaailmse tervisekriisi puhul parima valikuna. Koduriigi meediakanalite jälgimine tekitas siin elavates välismaalastes vastakaid tundeid, kuna uudised ülemaailmse kriisi süvenemisest suurendasid muret pere ja kogukonna pärast koduriigis. Rahvusvaheliste uudiste foonil tajusid uuringus osalejad koduriiki naasmist pigem riskantsena, Eesti keskkonda aga turvalisema peatuspaigana – seda eelkõige Eesti suuruse, info liikuvuse ja meetmete rakendamise tõttu.

Inglise keelt kõnelevate välismaalaste tajus tulenes riigi väikesest suuruselt ja populatsioonist. Võrreldes suurlinnadega mõjus Eesti keskkond turvalisemalt ja olukord kergemini hallatavana. Sealjuures tajuti eriolukorda Eestis üsna lähedasena tavapärasele elukorraldusele ka pärast piirangute kehtestamist. Venekeelsete intervjuueeritavate seas toodi välja riigipoolne hea kommunikatsioon ja vajalike meetmete rakendamine eriolukorrast välja tulemiseks.

*Eestis on rahvastikutihedus väike, seega on siin võrreldes näiteks sellise linnaga nagu Tokyo palju mugavam ja ohutum nakkuspiirkonnas viibida. (JP, 24)*



*Minul on ka ainult ausad emotsioonid, ma sean alati Eestit eeskujuks. Vähe sellest, et info liigub kiiresti, on see nii selgelt ja arusaadavalt kirjutatud. Meie jaoks on see midagi ennenägematut. (MD, 48)*



*Eestis kuulutati hädaolukord välja samal päeval kui Hispaanias. Tundsin siin end oma riigiga võrreldes üsna turvaliselt. Paanikat tekitasid hispaaniakeelsed uudised, mida vaatasin päris palju. Kuid siin oli olukord teisiti. Ma arvan, et siin oli suhteliselt turvaline. (ES, 21)*



*Tundsin ausalt öeldes kergendust, et elasin Eestis, kui see kõik juhtus. Inimesed on siin nii rahulikud ja ei korralda mingeid tobedaid proteste. Sain lihtsalt oma tööd edasi teha. (AU, veebiküsitlus)*



*Tundsime, et me poleks saanud olla paremas kohas kui Eesti. Tundus, et enamjaolt järgisid kõik soovitusi, valitsus võttis teemat tõsiselt ja tegi tööd erinevatel rinnetel, et muuta keerulist olukorda paremaks. (EEA/UK, veebiküsitlus)*



*Mul vedas, et elan Balti riigis, kus pandeemia mõju elule oli küllalt väike võrreldes teiste Euroopa Liidu riikidega. Alguses oli vaimselt raske – kuulata uudiseid Itaaliast, siis aga vaadata aknast välja ja näha peaaegu täiesti tavapärase elu Eestis. (EEA/UK, veebiküsitlus)*

### **Riigi ametlikud infokanalid on usaldusväärsed, aga teenuste kättesaadavus mitte**

Infokanalitest peeti kõige usaldusväärsemateks allikateks riigiasutuste ametlikke kodulehti. Uudiskanalite osas oli suhtumine pigem neutraalne, kuid intervjueeritavate hoiak sõltus eelkõige nende päritoluma poliitilisest ja kultuurilisest taustast ning kogemustest varasemas elukohariigis.

Ingliskeelsete välismaalaste puhul oli infokanalite usaldusväärsus eelkõige seotud riigi poolt pakutud teenuste kättesaadavusega. Sealjuures tekitas segadust asutuste lahtiolek ja toimimine eriolukorra tingimustes.

Kogemus koduriigis mõjutab usaldust. Peamiselt venekeelses informatsioonis viibinud intervjueeritavate puhul tuli esile infokanalite usaldusväärse lahtimõtestamine riigipoliitika seisukohast ning uudismeediakanalite tajumine teisejärgulise infoallikana. Tugevalt mõjutas riigi tajumist usaldusväärseks intervjueeritava päritoluriigi poliitiline olukord – kui puudus usaldus koduriiki, oli raskem usaldada ka Eesti toimimist.

*On raske öelda, kui usaldusväärsed siinsed infokanalid on, aga eriolukorra ajal mul küll ei olnud sellist tunnet, et midagi varjatakse või midagi ei räägita. Aga jällegi, kuna me oleme Valgevenest, siis meil ei ole nii kõrget latti pandud. Kui siin öeldi, et haigus on ja nii palju haigeid – oli juba hea. (BY, 32)*



*Mul oli õnn saada vähemalt ülikoolist paikapidavaid uudiseid ja nagu kõik teised, püüdsin ka mina eemale hoida kuulujuttudest või lehtedelt, millel polnud tugevat alust. Näiteks – teid visatakse riigist välja, kui olete covid-positiivne – selliseid kuulujutte eksisteeris ja need ringlesid. Eriti siis, kui see välismaalaste seadus välja tuli. Nagu ma ütlesin, mul vedas, et sain ülikoolist tõeseid uudiseid. (IN, 25)*



*Meie saatkond seletas väga hästi seda, et saate koduriiki tagasi minna, kui tahate, aga reaalsuses oli see võimatu, eriti kui sul on peres 5 inimest, kes üritavad lennukiga LA-sse saada. See oli väga hästi kommunikeeritud, et kui te ei saa tagasi minna ja vajate viisa pikendust, siis minge politseisse. Kuid seda ei öeldud, et kõik politsei esindused kinni on. (US, 33)*

*Hädaolukorras helistamine tervishoiuteenuste numbrile, kus mitte keegi inglise keelt ei räägi, oli üsna stressirohke. Suur abi oli kodulehekülgedelt nagu news.err.ee ja kriis.ee, kus terve olukord oli pisima detailini lahti seletatud. (MX, veebiküsitlus)*



*Minu elamisluba hakkas aeguma ja pidin selle uuendama, mul oli selleks kolm kuud aega aga kuna kõik kontorid olid kinni, sain seda teha alles 5 kuu pärast... Üks mu kolleegidest helistas politseisse minu eest ja sealt öeldi, et kõik on korras, kuid need 2 kuud olid minu jaoks pingelised. (PK, 31)*



*Eesti valitsuse poolt saadetud sõnumi mõte polnud selge. Kui helistasin mainitud telefoninumbrile, sain aru, et nad ei saa vene keelest aru. Usaldusväärsed venekeelsed allikad on puudu. (RU, veebiküsitlus)*

## **Enim pingeid tekitasid uudised **migratsioonipoliitikast****

Migratsioonipoliitikat käsitlevad uudiseid tekitasid mitmeid hirme välistööliste seas. Uuringu käigus ilmnas, et paljude jaoks on see endiselt teema, mille tõstatamine loob ebakindlust. Eelkõige lasub selle taga hirm riigist väljasaatmise ees. Olulist rolli antud taju juures mängib välismaalaste päritoluriik, sealne olukord ja usaldus riiki.

Ingliskeelse uudisteportaali toimetaja sõnul esines lugejate tagasisides kõige rohkem migratsiooni- teemalisi küsimusi. Huvi teema vastu väljendus ka vastavate artiklite rohkes külastajatearvus. Üheks suuremaks segaduseallikaks osutusid uudised välismaalaste seaduse teemal. Tagasiside nii uudisportaalide lugejatelt kui sotsiaalmeediagruppide liikmetelt väljendas mitmeid küsimusi – arusaamatuks jäi keda see seadus puudutab ning kuidas mõjutab see siin elavate välismaalaste elamisluba ning staatust.

Sama tõi välja venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator, kelle sõnul levis hirmutavaid kuulujutte võõrtööjõu riigist väljasaatmise kohta. Sealjuures ei olnud alati selge, kelle poole mure puhul pöörduda või kust leida usaldusväärset, olukorda selgitavat infot.

*Ingliskeelse uudisteportaali toimetaja:*

*Kõik oli tavaliselt pressiteates olemas välja arvatud olukordades, kus räägiti migratsioonipoliitikast. Muudeti viisaomanike staatust ning seda informatsiooni anti välja järk-järgult, mis ei olnud üldse abivalmis. Inimesed helistasid meile ja küsisid, mis toimub.*

*Venekeelse sotsiaalmeediagrupi administraator:*

*Ma pidin enda koostööpartneritele selgitama, et neid ei saadeta välja. (...) Inimesed kirjutasid meile ja küsisid: "Kas ma pean ära minema? Mul on siin pere. Mida see tähendab?"*

*Kõige segasemaks jäi välismaalaste seadus, mis oli seotud sellega, et mu elamisluba hakkab lõppema. Kui minna Riigi Teatajasse, siis vene keele valimisel viskab süsteem sind kuskile Juristiabi lehele. (RU, 32)*



*Puudus valitsusepoolne infoplatvorm, mis tooks välja uued seadused või seadusemuudatused seoses elamislubadega. Uudistekanalid näisid olevat poliitiliste suunistega, vastuolulised ja ülimalt segadusttekitavad. (IL, veebiküsitlus)*

*Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Mäletan, et oli olukord, kus juba Eestis pikemalt viibinud välistudengid olid väga murelikud. Nad tegid erinevaid päringuid ja läksid juba suhteliselt kurjaks, mis nendest saab.*

*(...)*

*Koostöös politseiga ma lõpuks koostasid neile rahustava kirja, mis oli seotud välismaalaste seadusega, kui mingisugune muudatus taheti teha või tehti seoses välistööjõu tulemisega siia. Tegelikult see uudis ei puudutanudki kohapeal olevaid välistudengeid, aga uudistes jättis see vale mulje ning siis oli taas see koht, kus me pidime seda selgeks tegema.*

*Ma olin väga mures oma elamisloa pärast, kuna teatud uudisartiklid, mis ringlesid, tekitasid mitmeid vihaseid meeleavaldusi. Üritasin mitu korda pöörduda politseisse ja PPA-sse, et saada õiget informatsiooni, kuid ei saanud kellegagi ühendust, kes inglise keelt räägiks. (IL, veebiküsitlus)*



### **Välismaalased järgisid piiranguid hoolsalt terve eriolukorra vältel, kuid tajuti, et kohalikud suhtusid piirangutesse liiga leebelt**

Uuringus intervjueritud välismaalased järgisid enda sõnul piiranguid hoolsalt terve eriolukorra vältel. Erandina tulid esile lastega pered, kes otsisid pidevalt viise, kuidas õues ja värskes õhus rohkem aega veeta. Üldiselt olid uuringus osalejad tänulikud Eesti riigile meetmete rakendamise eest ja pidasid meetmeid vajalikuks.

Paljud uussisserännanud, kes tulid rahvarohketest suurlinnadest, tajusid aga kohalike inimeste suhtumist ülemaailmsesse tervisekriisi liiga leebena. Sealjuures pani ümbritsevate sotsiaalsete käitumisharjumuste peegeldumine kahtlema ka enda valikutes. Välja toodi maskide vähene kandmine õues ja avalikes ruumides, samuti poodlejate kahemeetrise vahe mitte hoidmine.

Venekeelses inforuumis levis arusaam, et eestlased ja kohalikud teavad käitumuslikest ettekirjutustest rohkem kui välismaalased. Tajutav oli erinevus inimeste käitumise ja uudistes kajastatavate piirangute vahel. Antud järeldus toob esile ümbritseva kogukonna kui olulise infoallika, mis edastab vajalikku informatsiooni kehtivatest sotsiaalsetest normidest ja ootuspärasest käitumisest.



*Mind hämmastas kui kiiresti eestlased unustasid ja ignoreerisid piiranguid, kohe kui 1. mai kätte jõudis – “see on meie õigus nautida suve ja teha, mida tahame”. Aga üldjoontes oli riigi kiire reaktsioon piirangute kehtestamisel hästi teostatud. (EEA/UK, veebiküsitlus)*

*Ma ütlesin, et mõned Eesti kodanikud ja kohalikud elanikud käituvad nagu meil ei oleks praegu ülemaailmset tervisekriisi käes, inimesed käituvad üsna hoolimatult. (Päritoluriik määratlemata, veebiküsitlus)*







*Meil oli sõpru, kes tulid Eestisse suure nakatumistasemega riikidest ja neile öeldi, et peate karantiinis 2 nädalat olema ja kui nad karantiini reegleid eiravad, siis neile tehakse 9000 eurot trahvi ja siis me nägime, et mingid inimesed pidutsevad klubis ja nakatavad paljusid ning nendega ei tehtud midagi. Meie reaktsioon oli, et – mida?! Siin eeldatavasti terved inimesed võivad saada 9000 eurot trahvi ja see inimene, kes teab, et ta on haige, läheb pidutsema, kinno ja poodlema ja valitsus ütleb lihtsalt, et see inimene ei oleks pidanud niimoodi käituma. (US, 33)*

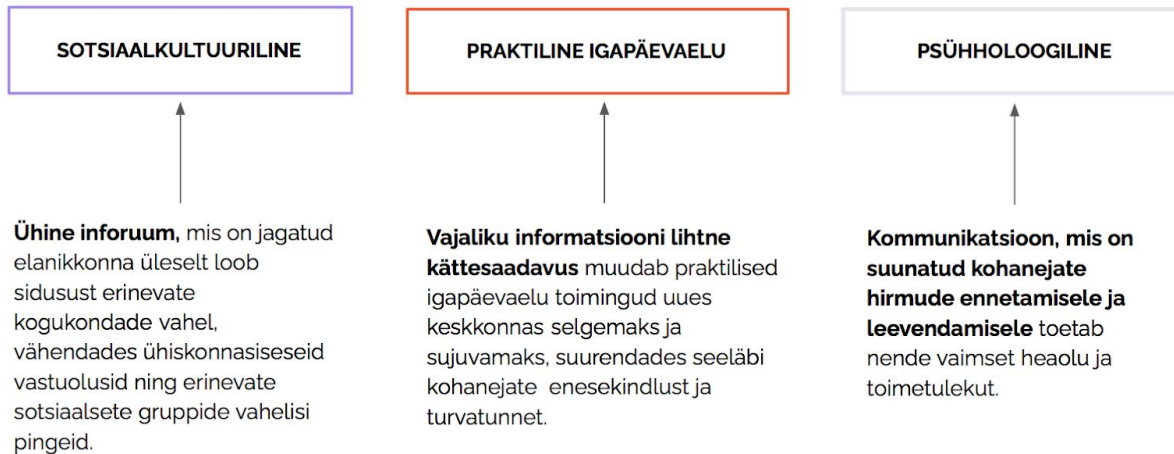
*Minule tekitas kõige rohkem stressi asjaolu, et ei näinud, et paljud inimesed oleks maske kandnud. Singapuris ja Lõuna-Koreas on maski kandmine kaubanduskeskustes ja ühistranspordis kohustuslik. Kui aga Eestis poodides käisin, siis inimesed ei kandnud maske ega hoidnud piisavat vahet. Nad köhisid ilma suud katmata. See tekitas mulle nii palju stressi! Uuring ju ütleb, et kui ainult üks inimene kannab maski, on ikkagi 70% võimalus haigestuda koroonaviirusesse. (SG, veebiküsitlus)*



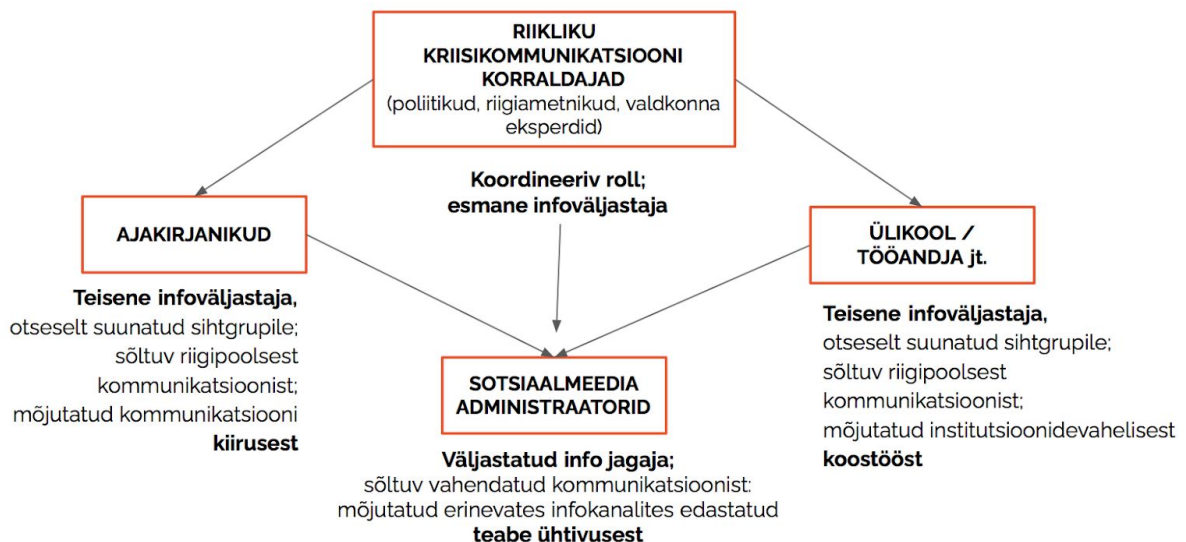
### ***Riigipoolse kommunikatsiooni roll uussisserändajate murekohtade leevendamisel***

Nii sotsiaalkultuuriliste kui ka igapäeva elu puudutavate küsimuste puhul oli teatud vastuste leidmine seotud uussisserännanute kohanemisetapi ja usaldusväärse sotsiaalse võrgustiku olemasoluga, aga ka kohanejate oskustest otsida ning leida infot iseseisvalt.

Kõige nõrgemaks lüliks oli informatsiooni kättesaadavus ja olemasolu, mis puudutas psühholoogiliste murekohtade lahendamist – seda nii iseseisvalt teavet otsivatele uussisserännanutele kui ka osapooltele, kes antud olukorras siin elavaid välismaalasi nõustasid. Sealjuures ilmnes, et just antud olukorrale iseloomulik **teadmatus ning info puudumine suurendas paljuski stressi ja lisas pingeid**, mõjutades seeläbi kohanejate vaimset heaolu ning olukorraga toimetulekut.



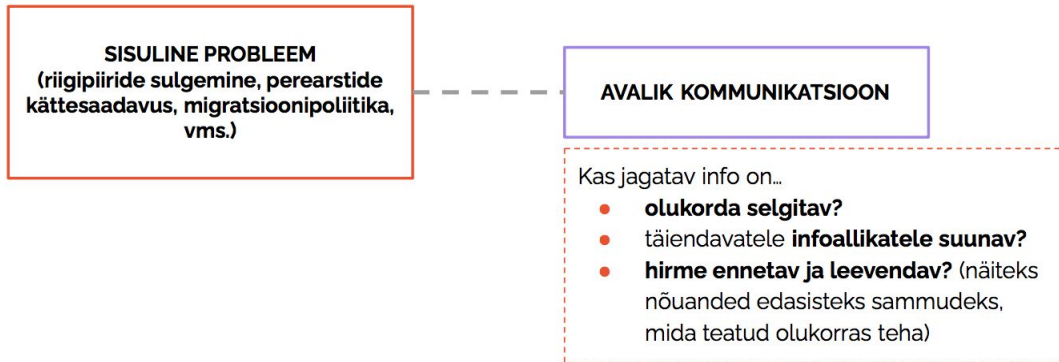
**Eriolukorraaegses kriisikommunikatsioonis olid mõjutavad tegurid infoväljastamise kiirus, institutsioonide vaheline koostöö ja teabe ühtivus**



**Riigipoolne kommunikatsioon saab juhtida ootusi sisuliste probleemidega paremini toimetulekuks**

Uuringus selgusid peamised murekohad, mis ei olnud ainuüksi seotud riigipoolse kommunikatsiooniga, vaid ka pakutud teenuste sisuliste probleemidega. Näiteks tuli uussisserändajate tagasiside juures esile inglise keelt kõnelevate perearstide vähesus ja raskesti kättesaadavus. **Sisuliste probleemidega toimetulekuks saab riigipoolne kommunikatsioon anda oma panuse juhtides oma sihtgrupi ootusi** vastavalt – kuni probleemi ei ole võimalik sisuliselt kiiremas korras lahendada, leevendab pingeid ja teadmatust hetke olukorrast ülevaate andmine ja probleemide teadvustamine. See informatsioon peaks olema kättesaadav ja lihtsasti leitav. Lihtsalt ja selgelt edastatud informatsioon ka eksisteerivate probleemide kohta suurendab usaldusväarsust nii infokanalite kui ka tarbitava info suhtes.

Tuvastades ja teadvustades sisulisi probleemkohti saab kommunikatsioonis keskenduda ootuste juhtimisele läbi **olukorra selgitamise, infoallikatele suunamise ja hirmude leevendamise**. Enne keerulisel teemal info kommunikeerimist on soovitatav võtta aluseks kolm välja toodud küsimust.



## 6. SOOVITUSED

Millised on soovitud tuleviku kriisikommunikatsiooniks?

- Rohkem **kogemuslugusid** ajakirjandusse
- Laiendada kõigi Eesti elanike poolt jagatud, **ühist infovälja**
- **Riigipoolsete ootuste** selgitamine kõigile siinsetele elanikele
- Võimestada **eriolukorda puudutavaid infokanaleid**
- Oluline koht **visuaalsetel materjalidel**
- **Tööandjate teavitamine**
- **Kontaktisikud** igapäevaelu valdkondades
- **Koostöö** arendamine kriisi-eelsel ajal

MEEDIAVÄLJAANDED
RIIGIPOOLNE KAASAMINE
RIIGIPOOLNE KAASAMINE
MEEDIAVÄLJAANDED, RIIGIASUTUSED
RIIGIPOOLNE KOMMUNIKATSIOON
RIIGIPOOLNE KOMMUNIKATSIOON
MEEDIAVÄLJAANDED, RIIGIASUTUSED

### ***Rohkem kogemuslugusid ajakirjandusse***

Lisaks **hirmude leevendamisele** psühholoogilisel tasandil, saab ajakirjandus aidata kaasa uussisserändajate kajastades rohkem teiste siin elavate välismaalaste lugusid. Uuringus selgus, et kõneisikutena usaldatakse ennekõike teisi, sarnases olukorras sisserännanuid. Ettepanekuks ajakirjandusele on võimendada oma kajastustes kogemuslugusid. Antud olukorras oli see keeruline mahuka tõlketöö ja lisaressursside puudumisel. Leidas rohkem võimalusi siin elavate välismaalaste intervjuerimiseks, suureneb nende kaasatus kohalikus meediaruumis ja siinsete uudistekanalite jälgimine.

*Ingliseelse uudisteportaali toimetaja:*

*Meie tahaks kajastada rohkem kogemuslugusid, rääkida inimestega tänaval. Ei ole väga palju sellist sisu, et kuidas tunded ennast arsti või õena. Ei ole väga palju lugusid inimestelt endilt. Enamus infot tuleb valitsuselt ja see on väga tore, sest siis saad infot aga see on kuidagi tühi, sest sa ei küsi inimestelt, kuidas nad ennast päriselt tunnevad.*

### ***Laiendada kõigi Eesti elanike poolt jagatud, ühist infovälja***

Tähelepanu tuleks pöörata **jagatud infovälja laiendamisele**. Sealjuures hoolitseda selles eest, et **ametlik info ühtiks eesti, vene ja inglise keeles** – sel viisil suureneb usaldus uudistekanalite

vastu ning ühises inforuumis viibimine loob läbi kaasatuse uussisserändajatele kindlustunnet.

*Soomes on 2-leheküljeline pdf kus on kirjas näiteks, kuidas tunda ära libauudis, siin on asjad mida peaksid kõõgis hoidma, et sul ei teki ostuhullust kui midagi peaks juhtuma. Sellised lihtsad asjad, mida kui kõik teevad siis sa tead, et riigina oled heas seisus. (US, 33)*

*Venekeelse uudistekanalit toimetaja:*

*Olen kindel, et kui eriolukord peaks uuesti tulema, siis valitsusasutused saaksid veel paremini hakkama, aga sooviks, et venekeelse ja eestikeelse informatsiooni vahel ei oleks üldse erinevusi.*

### ***Riigipoolsete ootuste selgitamine kõigile siinsetele elanikele***

**Riigipoolsete ootuste selgitamine** suurendab kaasatust ja tugevdab ühist infovälja. Selleks võib olla näiteks riigipoolne sõnum kriisiolukorras, aga ka teatud kodaniku kohustusest teavitamine teiste infokanalite kaudu – kiri või flaiier postkastis, e-mail vms.

*Osades riikides on korralik kodanikukohustuse kultuur – näiteks, et igal inimesel peaks olema kodus need asjad. Oleks hea teada, et mida oodatakse Eesti elanikel, kuidas me saame valmis olla potentsiaalsele teisele lainele. Alguses tundus, et Eesti on päris hea koht olla, aga peale igapäevaste statistika, räägitakse ainult, mida ei tohi teha, aga ei räägita, mida peaks tegema. Mulle meeldiks teada kas eestlastelt oodatakse midagi, millest mina ei tea midagi, sest ma räägin inglise keelt, see oleks kasulik info, mida teada. (US, 33)*

### ***Võimendada eriolukorda puudutavaid infokanaleid***

Eriolurra ajal loodud infokanalid **kriis.ee** ja **koroonakaart.ee** olid olulised allikad oma faktipõhisuse, info konkreetsuse, sõltumatuse ja usaldusväarsuse tõttu. Kriisiolukorras saab kanalite levikut meedia ja kampaaniate käigus võimendada – näiteks luues inglise ja venekeelsed visuaalsed bännerid või infopunktid sotsiaalmeedias, tuletades meelde kõige asjakohasemaid infokanaleid, kust oleks kergesti leitav vastavat teemat puudutav info.

### ***Oluline koht visuaalsetel materjalidel***

Eriolukorra kommuniqueerimisel olid suureks abiks just visuaalsed materjalid, mis selgitasid piiranguid ja reegleid lihtsalt ning arusaadavalt. Infograafika ja visuaalsed materjalid aitavad avada ka keerulisemaid teemasid (näiteks maskikandmise osas), sealjuures on nende mõju suur avalikus (füüsilises) ruumis ja linnapildis.

#### **Soovitus:**

**Kas sõnum on selge?** Selgete sõnumite esitamiseks on soovitatav alati testida visuaalse materjali, infograafikute arusaadavust.

### ***Riigipoolne tööandja teavitamine, infopaketi koostamine töötajatele***

Uuringu käigus selgus, et oluline roll infoväljastajana on siinsetel rahvusvaheliste ettevõtete tööandjatel. Paljudel juhtumitel sõltuvad Eestisse tööle tulnud uussisserändajad oma tööandjast kui esmasest riigipoolsest kontaktist ning teavitajast. Sealjuures võivad just tööandja puudulikus infojagamises tekkida lüngad siinsete välismaalaste olukorra teadlikkuses. Soovitatav on vaadata üle kommunikatsioon riigiasutuste ja tööandjate vahel, samuti oleks abiks töötajatele suunatud infopakett, kus on selgelt välja toodud migratsiooniteemad ja töötajate õigused.

*Mu töökoha personaliosakonnas ei teatud väga täpselt kõigist piirangutest. Polnud selge, kas peaksin minema kontorisse või jääma koju. Meil oli isegi paar koroonajuhtumit tööjuures, kuid siiski eeldati töö jätkamist. Mul oli tunne, et mul polnud piisavalt informatsiooni situatsiooniga toimetulekuks. 2+2 muutus samuti segaseks kui eriolukord lõppes. Palju räägitakse uudistes "eestlastest" ja "välismaalastest", mitte aga Eesti elanikest ja mitte elanikest. See on eriti segadusttekitav, kui olen reisimas oma päritolumaal passiga, sest ma ei tea, kas mulle kehtivad piirangud, mis on mõeldud välismaalastele või need, mis kehtivad siinsetele eestlastele. (veebiküsitlus)*

### ***Kontaktisikud igapäevaelu valdkondades***

Nii infoväljastajate kui ka intervjuueeritud uussisserändajate puhul tuli esile, et sageli ei teate, kelle poole mõne igapäevaelu puudutava valdkonna küsimuses pöörduda. Lihtsamaks muudaks infohankimise asjaolu, kui erinevates valdkondades nagu tervishoid, haridus või migratsioon, oleks välja toodud kontaktisikud, kelle poole küsimuste korral pöörduda.

#### **Soovitus:**

Kriisikommunikatsiooni esimestes etappides koostada ajakirjanikele ja meediaväljaannetele üheleheküljeline dokument, kus on välja toodud kontaktisikute loetelu teemavaldkondade kaupa.

### ***Koostöö arendamine kriisi-eelsel perioodil***

Olulise aspektina kriisikommunikatsiooni edendamisenä tuleb välja tuua koostöö arendamise kriisi-eelsel perioodil. Sealjuures on kasulik mõtestada lahti nii institutsioonide omavahelist kommunikatsioonisüsteemi, kui ka riigipoolset kommunikatsiooni, mis on suunatud infoväljastajatele ja siinsetele elanikele.

#### *Ülikooli välistudengite ja välisvastuvõtu peaspetsialist:*

*Ülikoolidel oleks võinud olla selline kriisigrupp, kus laua taga istuvad isikud, kes päriselt puutuvad kokku nende küsimustega erinevates kohtades, erinevate ülikoolide esindajad, siis näiteks Haridus- ja Teadusministeerium, Siseministeerium, Välisministeerium, Terviseamet, politsei. Me kõik suhtlesime eraldi nendega, kuigi meil olid kõigil samad küsimused. Alles juulis nii-öelda panime seljad kokku, aga see oleks võinud toimuda kõik palju, palju varem. Mul oli tunne, et kõigil oli mingi oma info olemas, aga sellest teised ei teadnud. Kui kõik oleks kasvõi virtuaalselt kokku saanud, oleks saanud arutada neid küsimusi.*