



VÄLISMINISTEERIUM

Välismaal elavate eestlaste küsitlusuuringu kokkuvõte



Küsitluse eesmärk oli saada ülevaade välismaal elavate eestlaste hoiakutest; hinnata ootusi saatkondadele ja rahulolu senise tegevusega; hinnata suhtumist Eestisse tagasipöördumisse ning eesti identiteeti hoidvate pidepunktide tähtsust. Samuti soovisime saada ülevaadet hoiakutest konsulaarteenuste suhtes.

Küsitlus oli vajalik välispoliitika arengukava seatud eesmärkide täitmiseks, et kaardistada mõõdikute algseis. Kuid küsitlus oli samuti vajalik sisulise poole pealt, et mõista paremini välismaal elavate eestlaste ootusi ja hoiakuid ning algatada selle põhjal mõtestatud ja jätkusuutlikke tegevusi. Küsitlus oli eesti, inglise ja vene keeles e-ankeedi põhine. Küsitlusuuringut jagati „mugavusvalimi“ põhimõttel välisministeeriumi, esinduste sotsiaalmeedia kanalite ja diasporaa võtmeisikute kaudu.

Tagasiside oli konfidentsiaalne, tulemusi kajastatakse üldistatud suuremate gruppide keskmistena ning isikustatud informatsiooni ankeedile vastamise käigus ei talletatud. Küsitletud said anda oma nõustumishinnangu skaalal 1 – üldse ei ole nõus kuni 5 – täiesti nõus. Küsitlusuuringu ankeedis oli vastajatel võimalik anda kommentaaride vormis tagasisidet kokku kuuele avatud küsimusele. Ankeedi esimene osa sisaldas nelja avatud kommentaari lahtrit, kus vastajad said avaldada arvamust kaasatuse teemal (emotsionaalne kaasatus, informeeritus, aktiveeritus ja saatkondade roll aktiivses kaasatuses). Täiendavaid kommentaare rahulolu kohta saatkondade rolliga oli võimalik anda ankeedi teises osas, mis käsitles konsulaarteenuseid.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 28.10–18.11.2020. Küsitlusele vastas 1966 inimest rohkem kui 70 riigist. Küsitluses olid kõige aktiivsemad vanuserühmad 36–45 ja 26–35 aastased, kes moodustasid vastavalt 29% ja 26% vastanutest. Naiste osakaal oli küsitlusel ülekaalukas – 76% vastanutest. Kõige enam osalesid küsitluses 11 ja enam aastaid Eestis eemal viibijad – 61% vastanutest.

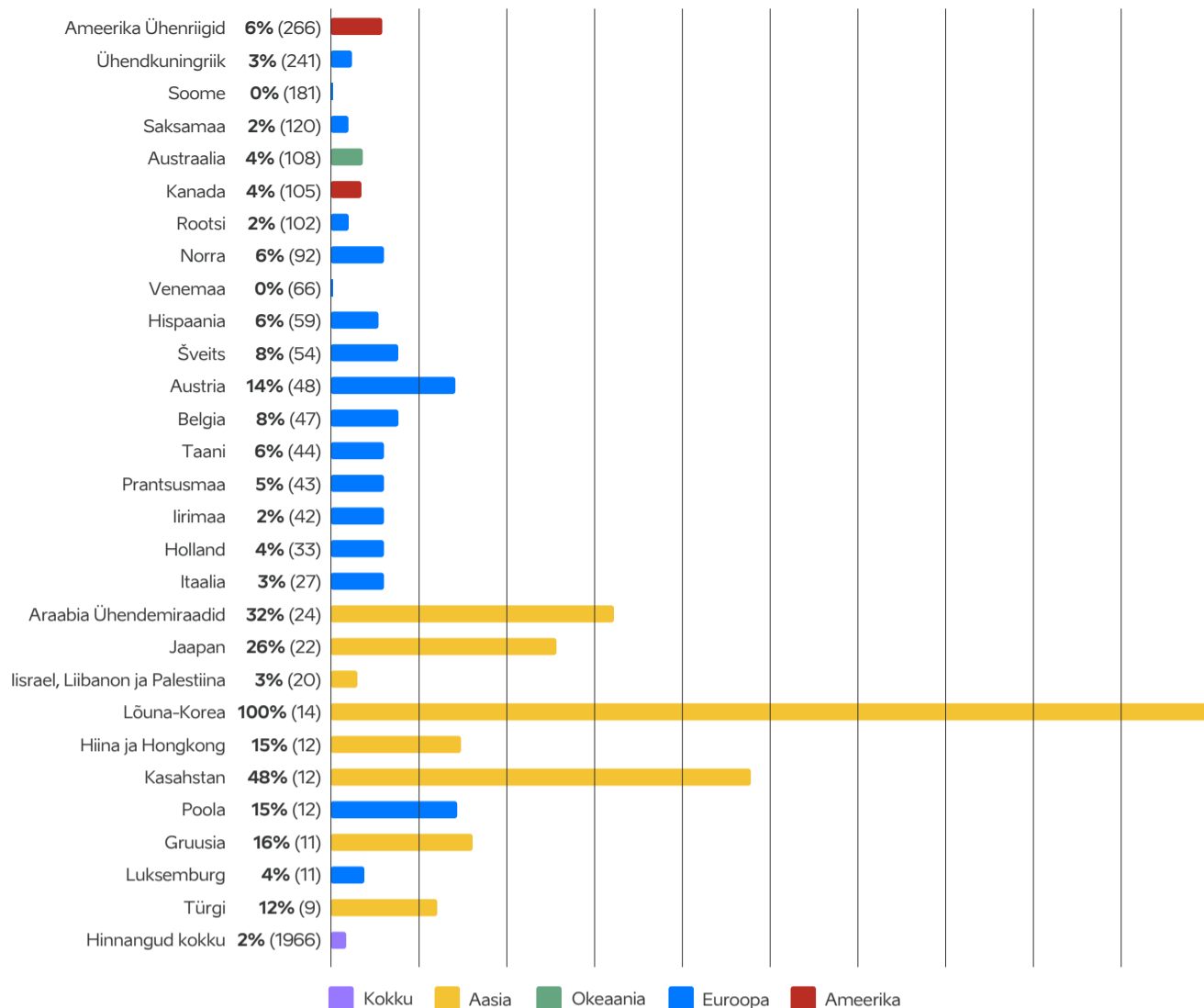
Kokku hõlmas uuringus kasutatud ankeedi I osa nelja alaskaalat: kaasatus, aktiveeritus, informeeritus, saatkondade roll.

Tabel 1. Nelja alaskaala keskmised tasemed väliseesti kogukonnas.

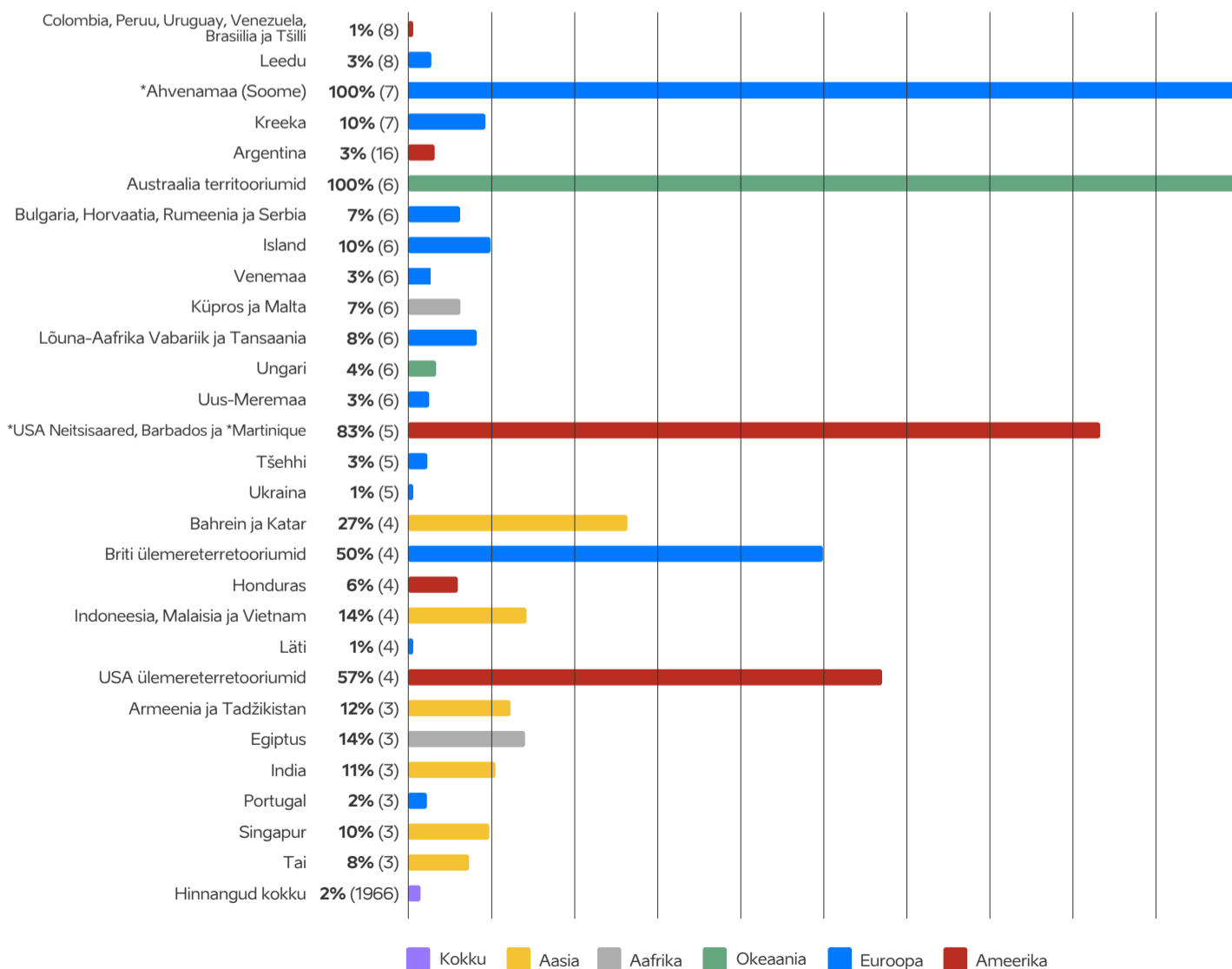
#N	Skaala	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
KAS.K	skaala: KAASATUS	4,40	0,027	1%
ACT.K	skaala: AKTIVEERITUS	3,61	0,032	4%
INF.K	skaala: INFORMEERITUS	3,20	0,036	14%
STK.K	skaala: SAATKONDADE ROLL	2,90	0,034	18%
K4.K	Alaskaalad kokku	3,53	0,025	1%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine riikide lõikes kaalutud nõustumishinnang, SE = keskmise standardviga korrigeerituna üldpopulatsiooni suuruse suhtes; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Vastamismäärad ja vastanute arvud I



Vastamismäärad ja vastanute arvud II



Vastamismäärad riikide lõikes (sulgudes on esitatud vastanute arv). Riigid on reastatud vastanute arvu alusel. Vastamismäärad on arvutatud alalise elukohana välisriigi registreerinud Eesti kodanike arvu suhtes (andmed PPA, jaanuar 2020).

Emotsionaalne kaasatus

Küsitlusel hindas valdav osa vastajatest, et **Eesti hea käekäik** on väga oluline, seda hinnati teiste ankeedi väidetega võrreldes kõige kõrgemalt (4,72). Seejuures oli Eesti hea käekäigu hindamisel läbivaks jooneks mure Eesti ühiskonna viimaste aastate arengute pärast. Ka **Eesti identiteedi säilitamise ning Eestiga ühenduses olemise vajadust ning eesti kultuuri ja keele rolli** hinnati kõrgelt (4,64/4,38). Identiteediga suhestutakse suuresti eesti keele kaudu. Mitmed küsitlusele vastajad pidasid identiteedi puhul tähtsaks eesti keele oskust ja edasiandmist oma lastele või ka teisest rahvusest abikaasale/elukaaslasele. Oli ka neid, kelle hinnangul on eesti keele õpetamine järeltulevatele põlvedele keeruline, või kes ei pidanud oma lastele eesti keele õpetamist vajalikuks, kuna selle kasutamise võimalused elukohariigis piirduvad üksnes perega. Eesti keelt mitteoskavad välismaal sündinud noorema põlvkonna eestlased leidsid, et end identifitseeritakse ikkagi eesti kultuuri ja eesti päritolu kaudu. Mitmel puhul tõdeti ka seda, et just välismaal elades mõistetakse teravamalt eesti keele ja kultuuri olulisust ning väärtust. Seejuures oli läbiv arvamus, et võimalused välismaal eesti keele õppimiseks on kesised, puudub info keeleõppe võimaluste kohta või siis ei peeta olemasolevaid õppevahendeid piisavalt kaasaegseks, kvaliteetseks või kasutajasõbralikuks (soovitakse rohkem internetipõhiseid õppevõimalusi).

Aktiivset ja ühtehoidvat eesti kogukonda peetakse oluliseks (3,84). Eesti kogukonna vajadust hinnatakse sageli lastele eesti keele ja identiteedi edasiandmise seisukohast. Kuid vastustes toodi välja ka see, et oma elukohariigis ei teata teiste eestlaste olemasolust. Samuti märgiti, et nõ keskustest/suurematest linnadest eemal elavatel eestlastel puudub info ja/või võimalus teiste eestlastega suhtlemiseks. Ühe probleemina toodi välja põlvkondade ning Eestist põgenenud ja tänapäeval Eestist lahkunud eestlaste (maailmavaatelistel) erinevused. Tähtsustamist leidis ka see, et on juhtumeid, kus kogukonnad ei võta omaks eesti keelt mittevaldavaid eestlasi. On ka neid, kellele on küll oluline Eesti hea käekäik, kes jälgivad aktiivselt Eestis toimuvat ja tutvustavad Eestit välismaa sõpradele, kuid ei vaja välismaal teisi eestlasi/eesti kogukonda. Esines ka arvamus, et saatkonnal peaks olema keskne roll asukohariigi kogukonna koondamisel.

Tabel 2. Alaskaala väidete keskmised tasemed väliseesti kogukonnas.

#N	Skaala	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
KAS.2	Eesti hea käekäik on mulle oluline	4,72	0,027	1%
KAS.4	Eesti identiteet ja Eestiga ühenduse hoidmine on mulle oluline	4,64	0,029	2%
KAS.3	Eesti kultuuril ja keelel on keskne roll minu minapildis	4,38	0,035	4%
KAS.1	Aktiivne ja ühtehoidev eesti kogukond minu praeguses elukohariigis on mulle oluline	3,84	0,045	13%
KAS.K	skaala: KAASATUS	4,40	0,027	1%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine riikide lõikes kaalutud nõustumis-hinnang, SE = keskmise standardviga korrigeerituna üldpopulatsiooni suuruse suhtes; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Aktiveeritus

Hindamise käigus märkisid mitmed vastajad, et heal meelel osaletakse Eesti ühiskonna jaoks kasulikes tegevustes ning antakse oma **panus Eesti arengusse ja tutvustamisesse** (4.01). Vastajate seas oli neid, kes ongi võtnud endale

eesmärgiks tutvustada Eestit ning arendada näiteks Eesti kultuuri oma elukohariigis. Esines ka seisukohta, et sageli ei ulatu Eesti (digiriigi) eduloo kuvand välismaal elavate eestlasteni, mistõttu nende tegevus ei peegelda seda, kuidas Eesti end tegelikult positsioneerib. Eestist soovitakse rääkida kui riigist, mis on arenemishimuline, avatud, salliv ning kus kõigil inimestel on hea elada. **Soov ja huvi Eesti arengut puudutavates küsimustes** (sh valimiste kaudu) osaleda on pigem kõrge (3,83). Oli küll neid, kes nentisid, et valimistel ei ole pikka aega osaletud, sest Eesti poliitika vastajate praegust elu ei mõjuta. Arvati sedagi, et paljud välismaal elavad eestlased ei osale valimistel, kuna saatkond asub elukohast kaugel või pole piisavalt teadmisi elektroonilise hääletamise kohta, samuti puudub paljudel ID-kaardi lugeja. Leiti, et saatkond võiks välismaal elavaid eestlasi valimistel mobiliseerida, pakkudes mh elektroonilise hääletamise võimalust saatkonnas kohapeal.

Hindajate vastustest nähtub, et **Eesti kultuuri tarbimine** (3,94) väljendub eesti muusika kuulamises, eesti kirjanduses, ERR (TV ja raadio) jälgimises, Eestis külastamise ajal teatrites ja kontserditel käimises. Väljendati ka soovi ja huvi oma elukohariigis nõ käegakatsutavalt eesti kultuuri tarbida, kuid sageli puudub info või ei osata leida infot eesti kultuuri-sündmuste kohta. Samuti jääb vastajate kommentaaridest kõlama ootus, et välismaal elavatele eestlastele toimuks rohkem kultuuriüritusi.

Kuigi mitmed hindajad ise ei ole tegevad ettevõtluses, nähtus vastustest, et üldjuhul ollakse valmis oma kontaktide ja kohaliku eluolu teadmistega **abistama Eesti ettevõtjaid elukohariigi turule sisenemisel** (3,58). Vastajad, kes aga ettevõtlusega näivad tegelevat, märkisid, et abistamine sõltub nõ teadlikust ettevõtjast, kellega on hea kontakte vaadata ja jagada, kuna iga võrgustikutöö juures on mingil määral enda maine mängus, seetõttu vaadatakse kriitilise pilguga, kellele oma aega pühendatakse. Äramärkimist leidis seegi, et kui prooviti Eesti ettevõtjaid oma elukohariigis aidata, puututi kokku ettevõtjate teadmatusega, ning oli juhtumeid, kus ettevõtjatel lihtsalt polnud visiooni välisurule minekuks. Jagati ka arvamust, et Eesti toodete kvaliteet on kõikum ning usaldusväärseid partnereid on raske leida, valitsevat „lohkutõmbamise“ kultuur.

Eestlaste üritustel osalemine (3,20) on sageli seotud sellega, kas inimesed elavad keskustes/suuremates linnades, kus on tihedam eestlaste omavaheline läbikäimine. Vastanute kommentaaridest ilmnas, et inimestel on küll huvi tihedamalt teiste eestlastega lävida, kuid see ei ole sageli võimalik kas suurte vahemaade tõttu või ei olda teadlikud teistest eestlastest ja nende tegemistest oma elukohariigis.

Hindamisest selgus, et Eestisse tagasipöördumise otsustes lähtutakse sageli töö- ja elukeskkonnast ning Eesti mainest/ühiskondlikust sallivusest. **Tagasipöördumisega seonduvat** hinnati madalalt (2,36), esiteks kuna lähema kolme aasta jooksul ei plaanita Eestisse naasta, kuid peljatakse ka igapäevaeluga seonduvaid raskuseid, mis Eestisse naasmisel võivad tekkida (keel, haridus, töökoht, kohalike (tõrjuv) hoiak tagasitulijatesse ja nende pereliikmetesse jms). Märkimisväärselt sageli väljendati muret ka Eesti ühiskonna väärtushinnangute ja poliitilisel maastikul toimuva üle.

Tabel 3. Alaskaala väidete keskmised tasemed välismaal elavate eestlaste seas.

#N	Väide	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
ACT.5	Olen valmis panustama Eesti arengusse ja tutvustamise minu praeguses elukohariigis	4,01	0,041	7%
ACT.1	Arutan sageli Eesti elu puudutavaid teemasid oma lähedaste ja/või sõpradega	4,00	0,040	10%
ACT.4	Tarbin sageli eesti kultuuri	3,94	0,038	11%
ACT.2	Tahan rääkida kaasa Eesti arengut puudutavates küsimustes, nt valimistel osaledes	3,83	0,049	12%

#N	Väide	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
ACT.7	Olen valmis enda kontaktide ja võrgustiku kaudu abistama Eesti ettevõtjaid oma elukohariigi turule sisenemisel	3,58	0,056	15%
ACT.3	Osalen eestlaste üritustel	3,20	0,051	29%
ACT.6	Plaanin kolme aasta jooksul tagasi Eestisse pöörduda	2,36	0,063	60%
ACT.K	skaala: AKTIVEERITUS	3,61	0,032	4%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine riikide lõikes kaalutud nõustumis-hinnang, SE = keskmise standardviga korrigeerituna üldpopulatsiooni suuruse suhtes; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Informeeritus

Küsitluses antud hinnangutest järeldus, et vastajad peavad end **Eesti ühiskonnaelus toimuvaga üldjoontes hästi kursis** olevaks (3,87). Peaasjalikult jälgitakse Eesti võrgumeediat, sageli toodi infoallikana välja ERR, aga ka eesti päevalehed. Samuti aitavad välismaal elavaid eestlasi Eesti eluga kursis hoida nende Eestis elavad sõbrad ja lähedased. Küll aga on ka neid, kes töid välja selle, et kuna igapäevaselt Eestis toimuvat ei jälgita, on arusaam Eesti sündmustest lünklik. Üldjoontes soovitakse olla **kursis kohaliku eesti kogukonna uudiste ja üritustega** (3,16), kuid välja tuuakse asjakohase info ja võrgustiku puudumist või teadmatust. See-eest ei olnud valdav osa küsitlusele vastanutest kursis **Eestisse naasmise võimalustega** (2,42). Küsitlusele vastanud ei olnud üldjuhul teadlikud, et Eesti riik pakub tagasipöördumisel tuge ja nõustamisteenust, mitmel puhul tuli see info inimestele (meeldiva) üllatusena.

Tabel 4. Alaskaala väidete keskmised tasemed väliseesti kogukonnas.

#N	Väide	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
INF.1	Olen Eesti ühiskonnaelus toimuvaga hästi kursis	3,87	0,042	9%
INF.2	Olen hästi kursis kohaliku eesti kogukonna uudiste ja üritustega	3,16	0,052	30%
INF.3	Olen hästi kursis Eestisse naasmise võimalustega, sh riigi pakutava toega tagasipöördumise korraldamisel	2,42	0,052	57%
INF.K	skaala: INFORMEERITUS	3,20	0,036	14%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine riikide lõikes kaalutud nõustumis-hinnang, SE = keskmise standardviga korrigeerituna üldpopulatsiooni suuruse suhtes; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Saatkondade roll

Saatkondade rolli skaalat hinnati küsitlusel kõige madalamat (2,90), mis siiski ei tähenda, et saatkondade tegevustes nähti suuri vajakajäämisi. Siiani ei ole lihtsalt riigi tasandil olnud ootust, et saatkonnad tegeleksid mõtestatult välismaal elavate eestlastega, ning puudub ka asjakohane diasporaapoliitika.

Hindajad nõustusid suures osas küsitluse väitega, et saatkonnaga puutuvad nad peamiselt kokku **konsulaarteenuste** kontekstis (4,03). See on loogiline, sest väga suurel osal välismaal elavatest eestlastest on praktiline vajadus konsulaar-teenuste järele. See aga ei tähenda, et puuduks huvi saatkonna muude tegemiste vastu. Küll aga nähtub küsitlusele antud kommentaaridest, et saatkonda peetakse nõ tavainimeste jaoks kättesaamatuks ning pigem uue ID-kaardi ja passi saamise või viisade väljastamise kohaks. Tõdeti sedagi, et tänu küsitlusele tekkis inimestel teadmine sellest, et saatkonnad tegelevad lisaks konsulaarvaldkonnale ka muude teemadega. Selle väite all toodi välja ka positiivseid või ebaõnnestunud näiteid saatkondade kommunikatsioonist eestlastega, kes esinduste poole mitmesugustes küsimustes pöörduvad.

Hindamise tulemustest nähtub, et vastajatel on üldjoontes **valmidus osaleda saatkonna korraldatud Eestit tutvustavatel üritustel** (3,58). On neid, kes entusiastlikult on valmis kaasa lööma ning kes on juba koostöös saatkonnaga (kultuuri)üritusi korraldanud. Seejuures oodatakse saatkondadelt, et nad hoiaksid kohalikku eestlaskonda aktiivsemalt oma tegevustega kursis.

Kuigi sotsiaalmeediat kasutatakse laialdaselt, märkisid mitmed küsitlusele vastanud, et nad ei saa piisavalt **infot ürituste kohta saatkondade sotsiaalmeedia kanalite ja/või kodulehe kaudu** (2,59). Samuti on vastajatel ootus, et saatkonnad jagaksid rohkem infot oma tegevuste kohta. Vastanute seas on ka neid, kes jälgivad pigem välisministee-riumi ja ERRi kodulehte ning sotsiaalmeedia postitusi. Paljud hindajad tõid välja vajaduse saatkondade uudiskirjade järele, millest saada infot saatkonna tegevuste, Eesti nõ edulugude ja elukohariigis toimuvate eesti (kultuuri)ürituste kohta. Sellises regulaarses info jagamises/vahetuses nähti muu hulgas võimalust enamate ideede ja sünergia tekkimiseks kohalike eestlaste ühtses inforuumis hoidmisel ning ühtlasi nende kaasamisel.

Küsimustikule vastanute seas oli väheseid, kes **on osalenud saatkonna korraldatud üritustel** (2,04), kuigi huvi nende vastu on üldjuhul pigem suur. Osa vastajaid tähendas, et saatkonnad ei korraldagi eestlastele üritusi. Samuti on kontaktid saatkonnaga või üritustel osalemine sageli piiratud suurte vahemaade tõttu. Oli neidki, kes arvasid, et saatkondade eelarved ei võimalda eestlastele üritusi korraldada.

Osalemist **saatkonna äridiplomaatia üritustel** hinnati küsitluses kõige madalamalt (1,92), mis võib olla seletatav sellega, et inimestele jääb äridiplomaatia mõiste lõpuni arusaamatuks. Teisalt on teema võrdlemisi kitsalt valdkonna-põhine, mistõttu enamus vastajaid ei pruukinud see kõnetada. Nii näiteks avaldati arvamust, et äridiplomaatia üritus-tesse ei peaks kaasama ainult neid inimesi, kes tegelevad Eesti toodete turustamisega, kuna oma kontaktidega võivad kasulikud olla ka teiste valdkondade inimesed. Kuigi ilmselges vähemuses, leidis vastajaid, kes väljendasid kindlat soovi äridiplomaatia üritustel abiks olla.

Tabel 5. Alaskaala väidete keskmised tasemed väliseesti kogukonnas.

#N	Väide	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
STK.1	Pöördun saatkonna/konsulaadi poole peamiselt konsulaarteenuste saamiseks	4,03	0,052	13%
STK.4	Olen nõus kaasa lööma saatkonna/konsulaadi korraldatud Eestit tutvustavatel üritustel	3,58	0,048	14%
STK.2	Jälgin regulaarselt saatkonna/konsulaadi kodulehte ja sotsiaalmeedia (Facebook, Twitter) postitusi, et olla kursis saatkonna/konsulaadi tegemiste ja üritustega	2,59	0,052	47%
STK.3	Osalen aktiivselt saatkonna konsulaadi korraldatud üritustel	2,04	0,047	65%

#N	Väide	NÕU 2020	SE 2020	1-2(%)
STK.5	Soovin, et saatkond/konsulaat kaasab mind äridiplomaatia üritustesse, kuna tegelen Eesti toodete turustamise ja müügiga praeguses elukohariigis	1,92	0,056	68%
STK.K	skaala: SAATKONDADE ROLL	2,90	0,034	18%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine riikide lõikes kaalutud nõustumis-hinnang, SE = keskmise standarddviiga korrigeerituna üldpopulatsiooni suuruse suhtes; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Eesti identiteeti hoidvad pidepunktid

Ankeedis oli vastajatel võimalik valikust reostatult välja tuua kolm peamist motiivi, mis hoiab ja kujundab võõrsil elades nende eesti identiteeti. All on välja toodud **identiteedi pidepunktide valimise sagedus I, II ja III positsioonile kokku**.

Tabel 6. Identiteedi pidepunktide jaotumine positsioonidele I, II ja III.

Identiteedi pidepunktid	I valik (%)	II valik (%)	III valik (%)	Kokku märkinud (%)
Eesti keel ja kultuur	23%	39%	23%	86%
Perekondlikud sidemed ja suguvõsa Eestis	51%	22%	10%	83%
Eesti hea rahvusvaheline maine ja edukus	7%	15%	31%	53%
Perekonna ajalugu	10%	12%	15%	37%
Kokkuhoidev kohalik eesti kogukond	4%	7%	14%	24%
Perekondlikud sidemed ja suguvõsa võõrsil	5%	5%	7%	17%

II osa – rahulolu konsulaarteenustega

Ankeedi II osas, mis käsitles rahulolu konsulaarteenustega, kirjeldati kliendikogemuse koondhinnangut kaheksa väite abil (vt tabel 7). Konsulaarteenuseid oli kasutanud 930 vastajat.

Küsitlusest nähtus, et **üldjoontes – 69% vastanutest – ollakse meie esindustes pakutavate teenustega rahul**. Läbivaks jooneks oli see, et **moodsaid ja mugavaid võimalusi soovitakse nii teenuste kohta info hankimiseks kui ka teenuste saamiseks**.

Kodulehe olulisuse infokanalina tõi välja 64% vastanutest. Seejuures hinnati madalalt vajadust hankida infot kirja ja telefoni teel (25%/21%). Äramärkimist leidis see, et **saatkondade kodulehel olev (konsulaar)info** ei ole sageli ajako-

hastatud ja/või on info keerulisena selgitatud, kodulehtedel oleva info puhul soovitakse senisest enam selgust ja kasutajasõbralikku vaadet. Valdav osa vastanutest pidas vastuvõtuaaja saamist lihtsaks ja kiireks (79%), sh selleks e-keskkonda kasutades (68%). Telefoni ja meili teel konsuli vastuvõtule aja saamist pidas vajalikuks vastavalt 30% ja 38% vastanutest.

Arusaadavalt puututakse kõige enam kokku **passi ja ID-kaardiga** seonduvate toimingutega, mille puhul 69% vastanutest väljendas oma rahulolu. Küll aga toodi konsulaarteemasid kommenteerides välja passi ja ID-kaardi taotlemise ja nende väljastamisega seonduvad raskused. Peaasjalikult nimetatakse probleemina pikki vahemaid elukoha ja saatkonna vahel ning seetõttu kaasneb isikut tõendavate dokumentide vormistamisega põhjendamatult suur aja- ja rahakulu. **Ülekaalukalt märgitakse, et passi ja ID-kaardiga seonduvad protseduurid võiksid olla lihtsamad ja mugavamad ning lahendust nähakse eelkõige dokumentide taotlemist e-keskkonnas ja väljastamist posti teel.** Rangetele fotonõuetele viidates tehti ettepanek varustada saatkonnad fotoboksidega. Toodi välja ka soov saatkonna/konsulaadi kaudu ID-kaardi lugejaid saada. Näiteks esitati ettepanek, et passi ja/või ID-kaardi taotleja võiks saada SMSi teel infot passi ja/või ID kaardi menetlusprotsessi kohta. Kommentaaridest nähtus vajadus jagada inimestele rohkem infot PPA kodulehel oleva dokumendi staatuse kontrollimise võimaluse kohta.

Vastukajast ilmnes sedagi, et konsulaarteenustest tuleb tõhusamalt selgitada **notariaalsete tõestamistoimingute korda**, st millistes saatkondades/konsulaatides on neid võimalik teha ning millistes mitte. Ka vajab üleselgitamist notariaalsete tõestamistoimingute (nt volikirjade) ja kinnitamiste (nt allkirja õigsus) erinevus. Samuti tuleb senisest rohkem jagada infot kaugtõestamise teel notariaaltoimingute tegemise võimalust.

Osadel puhkudel tähendati, et **saatkondades konsulaarvastuvõtu ruumide tingimused on kesised**, tehti ka ettepanek suurendada saatkondade eelarvet. Ka märgiti ära osade aukonsulite kehvad ja Eesti riigi esindamiseks mittevastavad (vastuvõtu)ruumide tingimused.

Positiivsena toodi välja **konsulaarmissioonid**, millega võimaldatakse konsulaarteenuste osutamist neile eestlastele, kes elavad kaugel pealinnadest / suurematest keskustest.

Tabel 7. Alaskaala väidete keskmised tasemed väliseesti kogukonnas.

#N	Väide	NÕU 2020	SD 2020	1-2(%)
KONS.3	Konsulaarteenuse osutamisel oli konsul/ aukonsul abivalmis ja sõbralik	4,62	0,771	3%
KONS.4	Konsulaarteenuse osutamisel olid konsuli/ aukonsuli täpsustavad küsimused ja selgitused asjakohased	4,55	0,782	3%
KONS.6	Konsuli/aukonsuli juhised olid põhjalikud	4,49	0,831	4%
KONS.7	Dokumentide taotlemine või muu konsulaartoiming oli lihtne ja kiire	4,36	0,994	7%
KONS.8	Dokumentide kättesaamine või muu konsulaartoimingu teostamine oli minu jaoks lihtne ja kiire	4,32	1,064	8%
KONS.2	Konsulaarteenuse osutamisega seotud e-keskkond oli meeldiv ja lihtsalt kasutatav	4,15	0,908	5%
KONS.5	Konsulaarteenuse osutamisel probleemide tekkimise korral tean, kuhu täiendava info või abi saamiseks pöörduda	4,10	1,127	11%

#N	Väide	NÕU 2020	SD 2020	1-2(%)
KONS.1	Saatkonna või aukonsuli vastuvõtuala/ ooteruum on piisavalt avar ja mugav	3,91	1,185	14%
KONS.K	Konsulaarteenustega seotud kliendikogemus	4,29	0,743	2%

Alaskaalad on järjestatud keskmise hinnangu järgi. Hinnangud on antud 5-pallisel skaalal, NÕU = kõigi vastajate keskmine nõustumishinnang, SD = hinnangu standardhälve; 1–2 (%) = nende vastajate osakaal, kelle keskmine hinnang alaskaalal jäi vahemikku 1–2.

Järeldused ja ettepanekud

Tugev side välismaal elavate eestlastega

Küsitlusest järeldus, et hindajad peavad väga oluliseks Eestiga sideme hoidmist, seda nii Eestis elavate lähedaste kui ka meie esinduste kaudu. Küsitluses märgiti, et oluliseks peetakse sedagi, kui saatkonna esindajad osalevad kogukonna korraldatud üritustel ning tunnevad huvi nende tegevuste vastu. Sageli ei peetagi sedavõrd oluliseks materiaalselt tuge saatkondadelt, kuivõrd seltside, kogukondade tegevuste vastu huvi välja näitamist. Alustada tuleb seetõttu regulaarse dialoogi sisseseadmisest saatkondade ja eestlaskonna vahel.

Välismaal elavate eestlaste kaasamine Eesti riigi arengusse ja tutvustamisse

Küsitlusel osalenud hindajad sedastasid valdavalt, et neil **on soov ja huvi aidata kaasa Eesti riigi arengule ja tutvustamisele**. Tegutseda tuleb selles suunas, et Eesti edulugude kuvand ulatuks välismaal elavate eestlasteni. Tekitades rohkem kokkupuuteid saatkonna ja kohaliku kogukonna vahel, tekiks ka rohkem võimalusi kohalike eestlaste kaasamiseks Eesti tutvustamisse ja ärikontaktide edendamisse. Välismaal elavatel eestlastel võib olla väärtuslikke kontakte asukohariigis ning kuna nad on oma elukohariigi ühiskonda üldjuhul hästi integreerunud, võimaldab see olla heaks vahendajaks-tõlkijaks Eesti huvide ja kultuuri ning majanduse edendamisel välismaal. Kohalikke eestlasi saaks kaasata ka saatkonna tegemistesse ning värvata vabatahtlikeks, kes aitaks korraldada kultuuri-, äridiplomaatia ja muid üritusi. Alustada tuleb seetõttu regulaarse dialoogi sisseseadmisest saatkondade ja eestlaskonna vahel.

Infovahetus

Küsitluse tulemused kinnitavad, et kogu info ja teadmised, mis näivad Eestis enesestmõistetavad ja lihtsasti leitavad, ei ole seda sugugi Eestist eemalviibijate jaoks. Küsitlusest nähtus, et vajatakse rohkem infot keeleõppe võimaluste ja Eestisse tagasipöördumise teenuste kohta. Sellest tulenevalt peavad ka saatkonnad senisest laialdasemalt jagama sotsiaalmeedias, kodulehel ja kohtumistel kogukonna liikmete/seltside esindajatega infot riigi pakutavate teenuste ja võimaluste kohta. Samuti ootavad küsitlusele vastanud saatkondade uudiskirju, et saada infot Eesti edulugude, saatkonna tegevuste ning asukohariigis toimuvate eesti (kultuuri)ürituste kohta.

Konsulaarteenused:

- Koostöös politsei- ja piirivalveametiga viia ellu passide ja ID-kaartide saatmine posti teel;
- Leida võimalused ID-kaardi lugeja saamiseks ID-kaardi väljastamisel välisesinduses;
- Tagada välisministeeriumi ja esinduste kodulehel ajakohastatud ja selge info konsulaarteenuste kohta



VÄLISMINISTEERIUM

Küsitlusuuringu viisid läbi Mait Metelitsa, Signe Matteus,
Evelina Teearu, Kairi Rais ja Monika Metspalu.

Lisainfo: signe.matteus@mfa.ee