

TTÜ KURESSAARE KOLLEDŽ

Turismi- ja toitlustuskorraldus

Maarja-Liis Rohi

**LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESTE REISIMIS- JA PUHKAMISVÕIMALUSED
SAARE MAAKONNAS**

Diplomitöö

Juhendaja: Maarika Naagel

Kuressaare 2016

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
TERMINID	7
1. PUUE	9
1.1 Puude mõiste	9
1.2 Puudega inimeste õigused	10
2. LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESED	12
2.1 Liikumispuue.....	12
2.2 Nägemispuue.....	13
3. LIIKUMISRASKUSTEGA KLIENTIDE KOHTLEMINE.....	14
4. LIGIPÄÄSETAVUS ERIVAJADUSTEGA INIMESTELE.....	16
4.1 Ligipääsetav turism	16
4.2 Meetmed teistes riikides.....	18
4.3 Nõuded ehitistele.....	19
4.4 Positiivsed näited, kuidas objekt muuta ligipääsetavaks.....	19
4.5 Näited ligipääsetavusest Eestis	21
5. LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESTE REISIMINE SAAREMAALE.....	22
5.1 Saaremaa ligipääsetava turismi sihtkohana.....	23
5.2 Ligipääsetavad turismiteenused Saare maakonnas	23
6. UURING LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESTE SEAS	25
6.1 Uuringu eesmärk, - küsimused.....	25
6.2 Uurimuse läbiviimine, meetodika, valim.....	26
6.3 Uurimisandmete analüüs, tulemused	29
6.3.1 Turismiteenuste kasutamine	29
6.3.2 Turismiteenuste kättesaadavus	36
6.3.3 Takistused Saaremaale reisimiseks	40
6.3.4 Objektide kättesaadavus liikumispuudega külastaja vaatenurgast Saaremaal	44
6.4 Järeldused uuringu tulemustest	46
7. SAARE MAAKONNA 2-PÄEVANE REISIMARSRUUT	48
KOKKUVÕTE	50
SUMMARY	53
KASUTATUD KIRJANDUS.....	55
Lisa 1. Küsimustik liikumis- ja nägemispuudega inimestele	59

Lisa 2. Intervjuu küsimused liikumispuudega inimesele.....	66
Lisa 3. Intervjuu küsimused ettevõtetele/objektidele	67

ANNOTATSIOON

Käesoleva diplomitöö eesmärgiks on uurida Saare maakonna, kui turismi sihtkoha sobivust liikumisraskustega reisijatele ning koostada nende baasil 2-päevane näidismarsruut.

Autor tutvus teemakohase kirjandusega ning viis läbi küsitluse sihtrühma hulgas, teada saamaks nende vajadusi ja nägemusi piirkonnast kui sihtkohast. Lisaks küsitles autor intervjuu abil üht liikumispuuet omavat inimest ja Saare maakonnas olevaid turismiettevõtteid, toetamaks uuringu osa.

Autor on tänulik, kes aitasid kaasa diplomitöö tegemisel, abivalmis juhendaja Maarika Naagel ja Saaremaa Puuetega Inimeste Koja juhataja Veronika Allas. Lisaks tänab autor inimesi ja ettevõtteid, kes olid valmis osalema nii uurimuses kui ka intervjuu küsimustes.

SISSEJUHATUS

Erivajadus ei ole ilmtingimata puue. Erivajadustega võib olla näiteks väike laps, senior või siis inimene, kellele on määratud mingisugune puue. Kõigil nimetatuil on märksa suuremad vajadused, kui tavakodanikul. Nad vajavad igapäevaelus suuremat hoolt, kui mitte järelvalvet. Neil võib mõne objekti juurde pääsemiseks vaja minna näiteks kaldteed või lifti (naisterahvas lapsevankriga, vanemaealine proua kepiga või noormees ratastoolis).

Käesoleva töö teema on “Liikumisraskustega inimeste reisimis-ja puhkamisvõimalused Saare maakonnas”. Nende all peab autor silmas eelkõige liikumispuudega ja nägemispuudega isikuid. Esimeste alla kuuluvad näiteks ratastooli kasutajad. Nägemispuudega isikud kuuluvad liikumisraskustega inimeste hulka oma piiratud nägemisvõime tõttu, kuid see ei tähenda, et nad on pimedad. Algselt oli plaan diplomitöö kirjutada vaid ratastooliga liikujatest lähtuvalt. Sihtrühma soovitas laiendada (SPIK) Veronika Allas, kuna nii on uurimustöö suuremaks abiks ka teistele puude liikidele.

Teema on aktuaalne, kuna puuet omavad inimesed ei ole leidnud piisavalt tähelepanu turismisektoris. Eestis on palju võimalusi turismiteenuste kasutamiseks, kuid enamik neist kohtadest pakub teenust vaid tervetele, erivajaduseta isikutele. Vahel puudub ettevõttel avalikus kohas hoopiski ligipääs puudega (ratastooliga liikuvale) elanikkonnale või töötajad, kes on suutelised neid teenindama. Paljud pelgavad suhtlemist nendega. Kardetakse midagi valesti öelda või teha. Eelkõige tuleb olla taktitundeline ja kohe mitte kindlasti ei tohiks inimest tema puudujääkide tõttu diskrimineerida. Arusaadav, et lihtsam on pakkuda teenust puudeta isikutele, kellega igapäevaselt kokku puutume. Tegelikult tuleb silmitsi seista tõega, et rahvastik vananeb ning erivajadusi omavaid inimesi on maailmas väga palju ning ka nende arv kasvab. Samas on nemad samuti klientuur, kellega tuleb hakkata ettevõtetel ja ühiskonnal vaid harjuma.

Poliitika ja loodud standardid ei arvesta eriti puuetega inimeste vajadustega. Sageli on tuntav teiste poolt negatiivne suhtumine. Neid peetakse tööturul tavakodanikest vähem produktiivsemaks. Nad tunnevad puudujääke tervishoiu, taastusravi, toe ja abi suhtes. Teenuste kehv osutamine, puudulik personalitöö ja nõrk oskuslik tööjõud mõjutavad kvaliteeti ja teenuse kättesaadavust. [1]

Eesti statistikaameti andmeil oli 01.01.2014 seisuga 141 026 kehtiva puude raskusastmega inimest Eestis. Sama allika andmetel samaaegselt oli Eesti rahvaarv kahanenud 1,32 miljonini, mis on umbes 85 000 isikut vähem kui 2000. aastal. Aasta 2014 alguses moodustasid 50-aastased ja vanemad elanikud Eesti rahvastikust enam kui kolmandiku (38,4%). [2]

Autori kokkupuude erivajadust omavate inimestega

Kui autor Saaremaale ülikooli astus, hakkas ta tööle Sõmera Hooldekodus tegevusjuhendajana. Töö ei olnud autorile sugugi tuttav ning tööülesanded ei olnud samuti kõige kergemate killast. Autoril tuli nendega suhelda, nendele toitu jagada ja abistada söömisel, aidata pesemisel, samuti vahetada mähkmeid ning töötada öösiti.

Diplomitöö eesmärk on välja selgitada, kas Saare maakond on liikumisraskustega inimestele sobilik reisisihtkoht. Töö autor püstitab ülesande hinnata Saaremaad kui piirkonda inimestele, kes omavad liikumisraskust.

Püstitatud ülesande saavutamiseks vajalikud tegevused:

1. Tutvuda teemakohase kirjandusega.
2. Kontakteeruda (SPIK) juhatajaga, kes annab soovitusi teema avamiseks.
3. Anda ülevaade liikumisraskustega inimestest, ligipääsetavusest ja sobilikest objektidest Saare maakonnas.
4. Koostada küsitlus sihtrühma seas.
5. Koostada intervjuu liikumispuuet omava inimesega ja ettevõtete/objektidega Saare maakonnast.
6. Küsimustiku ja intervjuude vastustele põhinedes teha kokkuvõte piirkonnas olemasolevatest turismiteenustest/objektidest, mis on sobilikumad sihtrühmale.
7. Analüüsida kogutud andmeid ja luua 2-päevane näidismarsruut.

Uurimusülesannete täitmiseks kasutatakse kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimust. Andmeid kogutakse küsitlusankeedi ja intervjuu küsimustike kaudu. Sihtrühmast leitud isikuga koostatud intervjuu annab reaalsemat hinnangut seal olevate turismiteenuste ja -objektide kohta. Ettevõtetega tehtud intervjuu osa annab mõista, kui valmis on sealseid ettevõtteid sihtrühma teenindamiseks. Peale küsimustiku ja intervjuude analüüsi, koostab autor 2-päevase näidismarsruudi Saare maakonda, kasutades selleks ligipääsetavaid objekte.

TERMINID

Diskrimineerimine - tähendab, et nimetatud tunnuse tõttu koheldakse ühte isikut või isikute gruppi teisest halvemini (otsene diskrimineerimine). Võrrelda saab seda, kuidas koheldakse samas olukorras (tegevustes osalemisel jms) kahete erinevat isikut või isikute gruppi. Diskrimineerimine tuleneb enamasti madalast teadlikkusest, negatiivsetest eelarvamustest ja stereotüüpselt suhtumisest puudega isiku või isikute grupi suhtes. Näiteks on levinud väärarusaam, et liikumispuudega inimestel on ka vaimupuue jms. [3]

Universaalne disain ehk kaasav disain – toodete, keskkonna, programmide ja teenuste disainimine sellisel viisil, mis muudab nad suurimal võimalikul määral inimestele kasutatavaks ilma vajaduseta teha kohandusi või kasutada eridisaini. Universaaldisain ei välista vajadusel abiseadmeid kindlatele puudega inimeste rühmadele. Kaasavas disainis on kesksel kohal erivajadustega inimeste kogemus. [3]

Nägemispuudeline isik – isik, kelle nägemine on alanenud sel määral, et see takistab tema arengut, õppimist, tööelus osalemist ning igapäevase elu toimetuste sooritamist. [4]

Vaegnägija – isik, kelle nägemisteravus on prillidega korrigeerituna paremini nägeval silmal alla 0,3 ja/või kelle vaateväli on kitsam kui 30 kraadi. [4]

Täispime – on inimene, kellel on nägemise täielik kadu ja ei näe valgust. [5]

Klient - on inimene, kellel on probleem, mille lahendamise eest on ta nõus maksma kellelegi teisele. Ta annab midagi ettevõttele (tavaliselt raha) ja saavad selle eest vastu mingi väärtuse. [6]

Liitpuue – vähemalt kahe puude (motoorne, sensoorne, kognitiivne) koosinemine, mis takistab või piirab isikul teostada igapäevaelu mitme valdkonnaga seotud tegevusi. Nii võib esineda liikumispuue koos sensoorse (tunnetusliku) puude liikidega, näiteks nägemispuue, kuulmispuue, kommunikatsioonipuue. [7]

Kognitiivsuspuue – on puue, mil inimene võib põdeda Düsleksiat ja teisi õpiraskusi ning erinevaid kõnehäireid. [8]

Erivajadustega klient – tavaks peetud normidest erinev klient, kellel on teenuse kasutamiseks spetsiaalsed, tavaliselt tervisest tingitud erivajadused. [9]

Ligipääsetav turism, invaturism (accessible tourism) - pidev püüdlus tagada turismisihtkohti, tooteid ja teenuseid kättesaadavana inimestele, olenemata nende füüsilistest piirangutest, puudest või vanusest. [10]

Konventsioon – rahvusvahelise lepingu vorm. Enamasti mitmepoolsed (mitme lepinguosalise riigi vahel sõlmitud) rahvusvahelised kokkulepped, mille on välja töötanud mõni rahvusvaheline organisatsioon. [11]

Kombatav makett – on objekti või eseme vähendatud koopia, mis võib olla valmistatud puidust, keraamikast, roostevabast terasest, pronksist või klaasist. [12]

Reljeefkaart – reljeefsete joonte ja kujutistega kaart, näiteks hoone reljeefne põhiplaan, mis võib olla valmistatud metallist, puidust või keraamikast. [12]

1. PUUE

Tervis on inimese tasemel funktsioneerimine või ainevahetuse töötamine. See tähendab, et inimese mõtted, keha ja vaim on vabad haigustest, vigastustest või valust. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) on defineerinud tervist laiemas mõttes 1946. aastal, kui täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisundina, mitte kui haiguse või puude puudumisena. [13]

Puuet, kui mõistet on alati olnud keeruline lahti mõtestada ja mõista neid inimesi, kes seda omavad. Ajaloo jooksul on suhtunud nendesse inimestesse erinevalt. Aristoteles näiteks väidab oma eetikaalases teoses Nikomachose, et *“inimest ei halvustata ega häbistata nende keha ja hingepuuduste pärast, mis temast ei sõltu (näiteks kui inimene on sünnilt või õnnetuse tõttu vigane või pime - siis tuntakse pigem kaasa”* [14]

1.1 Puude mõiste

- Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse mõttes: Puue on inimese anotoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle.
- Tööturu mõttes: isik, kellel on puue või pikaajaline haigus mis kestab vähemalt 12 kuud ning takistab töölesaamist või töötamist.
- Suurbritannia puuetega inimeste võrdõiguslikkuse seadus (Disability Discrimination Act (DDA)): inimesel on puue, kui ta omab füüsilist või vaimset kahjustust nii, et sel on ebasoodne mõju tema võimele läbi viia normaalseid igapäevaseid tegevusi ning seejuures on see mõju märkimisväärne ning pikaajaline.
- Maailma Terviseorganisatsioon: puude definitsioon hõlmab keha funktsioone ja struktuuri, individuaalseid tegevusi ja osalemist ühiskonnas. Puuet vaadeldakse kui vastastikust toimet terviseseisundi, isiklike faktorite ja keskkonna vahel.
- Euroopa Komisjon: Puue on mitmetahuline mõiste, mis esindab isiku ja teda ümbriteva keskkonna vahelist suhet. Definitsioon on keeruline, sest isik, kelle tegevusvõime teatud keskkonnas on piiratud, ei pruugi olla piiratud juhul, kui keskkonda on kohandatud või kui isik saab tegutseda mõnes teises keskkonnas. [15]

Sotsiaalkaitse- ja sotsiaalhoolekandesüsteemid on riigi tasemel esmased mehhanismid, mis aitavad tegevuspiiranguga inimestel ületada küll barjääre, mis takistavad neid teistega võrdselt hakkama saamist. Puuetega inimeste kaasatus ühiskonda oleneb meist endist, meie arusaamade muutmisest, reaalsest ligipääsetavusest ning teabe kättesaadavusest virtuaalses maailmas. [16]

Puudega ja püsiva töövõimekaotusega inimeste arv Eestis on pidevalt kasvanud. Sotsiaalse kaitse kulutused tõusevad, moodustades riigieelarvest üle 30%, samas sihtgrupi rahulolematuse kasvab. Erinevad uuringud ja analüüsid on jõudnud järeldusele, et Eesti sotsiaalkaitse süsteem ei ole jätkusuutlik, sest ei toeta inimeste aktiivsust ning osalemist, jäädes passiivsete meetmete tasandile. [17]

Paljudes Euroopa Liidu liikmesriikides on erivajadustega inimeste diskrimineerimine keelatud. Lugematu arv puuetega eurooplasi on edukalt tööturule integreeritud, millega nad annavad hindamatut panust Euroopa Liidu majanduse arengusse. Puuetega inimeste aktiivne tööelus osalemine parandab ühelt poolt puuetega inimeste elukvaliteeti, teisalt võimaldab vähendada kogu elanikkonna maksukoormust. [18]

1.2 Puudega inimeste õigused

President Toomas Hendrik Ilves allkirjastas 25. septembril 2007 Eesti nimel ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni. Konventsioon paneb sellega ühinevatele riikidele kohustuse kaitsta puuetega inimeste õigusi, kaotada igasugune diskrimineerimine ning edendada nende õigusi, muuhulgas hariduse, tervise ja sotsiaalvaldkonnas. *“Puuetega inimeste toetamine, nende õigustesse suhtumine ja võimalikult lai kaasamine ühiskonda näitab kogu meie ühiskonna tervist, küpsust ja tugevust”*, ütles president Ilves. [19]

Puude vaatlemine inimõiguste vaatenurgast on riigi ja kõigi elualade seisukohast edasiminekuks. Neid käsitletakse üha vähem heategevuse subjektidena vaid inimestena, kellel on kõik õigused. Mitmete aastate jooksul on tähelepanu juhitud vajadusele muuta võrdse kohtlemise seadust (VKS-i), mille eesmärgiks on tagada isikute, sh puudega isikute kaitse diskrimineerimise eest. VKS-i § 2 täpsustab seaduse kohaldamisala, millega ei saa rahul olla, kuna puuetega inimeste õiguste kaitse on tagatud tunduvalt väiksemas ulatuses kui õiguste kaitse rahvuse, rassi või nahavärvuse tunnuse alusel. [17]

Igal inimesel on õigus reisida. Et muuta see meeldivaks kogemuseks, on Euroopa Liidus kehtestatud lisaks üldistele reisijaõigustele rida õigusi, mille eesmärk on võimaldada erivajadustega inimestel reisida sama hõlpsalt nagu teistel kodanikel. Allpool on välja toodud mõningad erivajadustega inimestega õigused reisimisel [20]:

- Teid ei või diskrimineerida – põhjusel, et olete puude või piiratud liikumisvõimega. Vedajad, reisibürood ja reisikorraldajad ei või keelduda Teie puuet või piiratud liikumisvõimet põhjenduseks tuues broneeringu vastuvõtmisest või loast siseneda transporti;
- Teilt ei tohi nõuda broneeringute või piletite eest kõrgemat tasu;
- Teil on õigus tasuta abile lennujaamas/rongijaamas/bussijaamas/sadamas ning lennukis/rongis/bussis/laevas;
- Enne reisi peaksite vedajat oma abivajadusest teatama, et saaks abi osutamist hõlbustada;
- Peaksite ilmuma määratud kohta kokkulepitud ajal (laeva-, bussi- ja rongireisi puhul mitte varem kui tund aega) enne reisi algust;
- Teil on õigus saada reisel teavet lähtuvalt Teie konkreetsest erivajadusest;
- Teil on õigus hüvitisele, kui liikumisabivahend saab reisel kahjustada, hävib või läheb kaduma vedaja või terminali operatoori/jaama käitaja tegevuse tulemusel;
- Teil on õigus esitada kaebus, kui erivajadustega reisija õigusi on rikutud.

2. LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESED

Alljärgnevas peatükis toob autor välja lühidalt liikumISRASKUSTEGA inimeste iseärasused. Siia alla kuuluvad liikumis- ja nägemispuudega inimesed. Näiteks keppiga liikujal on küll võimatu perfektselt liikuda, kuid tal on tavaliselt võime tajuda ümbritsevat, mis siis, et ta peab rohkem selleks kasutama füüsilist jõudu. Nägemisraskustega inimestel aga on veelgi keerulisem liikuda, kuna nende piiratud nägemisvõime ei lase neil tajuda perfektselt ümbritsevat keskkonda. Selleks nad võivad vajada abistaja või valge kepi tuge.

2.1 Liikumispuue

Liikumispuudega inimesed kasutavad tavaliselt liikumisel abivahendit, näiteks ratastooli või keppi, mille najal toetuda. Nende isikute kõige suuremateks takistusteks on tõusud, langused ja trepid. Nendega seisab inimene silmitsi oma igapäevaelus nii tänavatel kui ka hoonetes.

Liikumine on seotud inimeste muutustest kehas ja ka vanuses. Kui inimese liikuvus on piiratud, võib see mõjutada nende igapäevaelu, mis tähendab, et nad võivad vajada abi. Siia alla kuuluvad erinevat tüüpi füüsilise puudega inimesed, kellel võib esineda ülemise- või alajäseme kaotus või puue, käeliste oskuste ja puude kordineerimine erinevates organites kehas. Nimetatud erivajadus võib olla kaasasündinud või omandatud vanusega. Veel võib põhjuseks olla haigus või õnnetus. [21]

Seda sorti erivajaduse liik ei tähenda ilmtingimata vaimset puuet. See tähendab seda, et mõningad inimesed, kes seda omavad, võivad olla elus vägagi aktiivsed isikud. Näiteks kahekordne peaminister Mart Laar sai insuldi, mis viis teda ratastooli. Edgar Savisaarel amputeeriti peale haiguse põdemist jalg, peale mida istub ta hetkel ratastoolis. Nad on küll vaimselt võimekad isikud, kuid liikumisega toimetulekuks vajavad nad siiski abi.

Osa nendest inimestest on tegelikult liitpuudega, näiteks pimekurdid ratastooli-kasutajad, kes ei liigu välisoludes ilma saatjata. Iseseisvalt ratastooli kasutajad vajavad keskkonna kujundamisel rohkem tähelepanu, kuna abistaja poolt juhitud erivajadustega inimesed

sõltuvad keskkonnatakistuste ületamisel (lävepakud, kõnnitee künnised jne) küll abistaja osavusest ja jõuvarudest, kuid suudavad tänu abile ületada kõrgemaid takistusi. [7]

2.2 Nägemispuue

Nägemine on välisilmast pildi moodustamine ja selle tajumine, mis kujutab endast keerulist protsessi. Loomulikult ei saa kõiki siia alla kuuluvaid inimesi mõõta ühe mõõdupuuga. Tähtis on teada, kas inimene on sündinud pimedana või kaotanud nägemise varases lapsepõlves. Selle all mõistetakse vanust kuni kolmanda eluaastani, sest selle aastani ei säili lapsel eredaid muljeid värvidest ega ümbritsevast. Teisse kategooriasse kuuluvad inimesed, kes on jäänud pimedaks hiljem, mistõttu neil on säilinud varasem nägemiskogemus. [22]

See piirang sisaldab mitmeid eriliike (nõrk nägemine, värvipimedus). Kuid üldiselt võib jaotada neid kaheks põhirühmaks – vaegnägijad ehk nürmikud ja pimedad inimesed. [4]

Nägemispuudeline omab tavaliselt nägemisekaotust määral, kus tema visuaalne võimekus tuleneb kas haigusest, traumast või on kaasasündinud. Seda pole võimalik parandada tavapäraste vahenditega nagu ravimid või operatsioon. [5]

3. LIIKUMISRASKUSTEGA KLIENTIDE KOHTLEMINE

Klienditeenindajal peavad olema teatud omadused, et kujundada firmale head mainet. Kuna tavaklientidele on vahel keeruline meelejärele olla, siis erivajadustega klientidega pole see sugugi lihtsam. Alljärgnevalt toob autor välja, millele tuleks rõhku panna, kui kliendiks on puudega inimene.

Inimesed on alati omavahel väärtusi vahendanud, andes mingeid väärtusi teistele ja saades midagi vastu. Kui nad vahetavad raha toote või teenuse vastu, siis on nad kliendid [6]. Kliendi mõiste laiem käsitlemine tähendab seda, et klienditeenindus puudutab igat elu aspekti ja seda oskust vajavad kõik inimesed. Teenuse protsessilisest eripärast tulenevalt tajub klient selle kvaliteeti terviklikult, s.t koos teenindamisega ehk tegevuste ja viisiga, kuidas teenus temani jõuab ning millist väärtust see tema jaoks sisaldab. [23:7]

Peamised nõuanded suhtlemiseks erivajadustega klientidega

Puudega inimene on klient, kellel on lisaks üldvajadustele ka erivajadused. Nende teenindamiseks võib kuluda rohkem aega ja jõupingutusi. Võimalus teenindada puudega inimesi aitab suurendada firma klientide arvu. Nendega suhtlemisel on äärmiselt oluline empaatiavõime [25:56]. Kogu teenindusprotsess peaks kulgema sõbralikult ja rahulikult ning abi tuleks pakkuda, kui klient seda tõepoolest vajab. Ratastoolis inimesega suhtlemisel tuleks meeles pidada järgmist [6]:

- Ärge hoidke kinni kliendi ratastoolist, see on osa tema isiklikust ruumist;
- Ärge kunagi rääkige ratastoolis inimese juuresolekul nii, nagu teda ei oleks olemas;
- Ärge kartke kasutada selliseid sõnu nagu “käima” ja “jooksma”. Ratastoolis inimesed kasutavad neid sõnu samamoodi;
- Kui teil on vaja teada, kuidas ratastool töötab või mis liiki puudega inimestega on tegemist, siis küsige seda temalt otse;
- Aktsepteerige fakti, et liikumispuue on olemas;
- Ratastooli kasutavad inimesed elavad täiesti tavalist elu. Enamik neist tegeleb iga päev samade asjadega mis teiegi;

Nägemispuudelise kliendiga suheldes tuleks järgida järgmist [24:57]:

Räägi nägemispuudelise kliendiga normaalsel hääletoonil. Ära esita pimedale küsimusi teise isiku kaudu. Vestluse alustamiseks kõneta esmalt klienti ja seejärel võid teda puudutada. Kui lahkud pimedast juurest, siis ütle seda alati talle. Nägemisraskustega inimestega suhtlemisel pole tarvis hoiduda sõnadest vaatama, lugema ja pime. Kui ta peab kuhugi alla kirjutama, siis pane ta käsi õigele kohale. Kui pimedat on vaja juhtida, tuleb selleks küsida esmalt luba, sellisel juhul võtab ta kinni teie sirgest käest, sest nii tunneb ta keha liigutusi. Kui kliendil on kaasas juhtkoer, ei tohi teda puudutada.

Töö autor on ise töötades hotellides administraatorina kokku puutunud väheste erivajadust omavate inimestega. Kuid ühes hotellis töötades puutus ta kokku olukorraga, kus üks majutuvatest inimestest kaaslasena oli ratastoolis. Enne väljaregistreerimist, pöördus klient abipalvega tõsta oma toas liikumispuudega inimene voodist ratastooli, et nad saaksid hotellitoa loovutada. Lisaks jagab autor veel ühte kogemust, kus ükskord pidas ta kirjavahetust kuulmispuudelise isikuga tubade hindade kohta. Lõpuks klient võttis majutuse oma heale tuttavale välismaalt.

4. LIGIPÄÄSETAVUS ERIVAJADUSTEGA INIMESTELE

Igäihel, kes viibib seaduslikult Eestis, on õigus vabalt liikuda ja elukohta valida. Kuigi põhiseadus peaks olema kogu siinse elukorralduse alus, oleme sunnitud tõdema, et liigagi paljude inimeste liikumisvabadus on takistuste tõttu olulisel määral piiratud. Keskkonnakohanduste abil või ligipääsetavuse ja kaasamise printsiipide järgi muutub meie kõigi liikumine mugavamaks, tervislikumaks ning kvaliteetsemaks. Tänapäevaks on selge, et ainult ligipääsust jääb väheks ning oluline on ühiskonnaelus osalemise tagamine.

Tänu puudega inimeste organisatsioonide tegevusele puudega inimeste huvide kaitsmisel ja esindamisel ning nende isikute enda aktiivsusele on paranenud juurdepääs avalikele teenustele. [25]

Teenuste kättesaamisega on seotud seadusandlikud piirangud ja ettekirjutised. Eesti Vabariigi invapoliitika üldkontseptsiooni alusel on paika pandud kriteeriumid, mille alusel tuleb tagada erivajadustega inimestele võrdsed võimalused oma vaba aja veetmisel ja sportimisel. Järgnevalt mõningad näited, millest tuleb lähtuda [26:15]:

- Riik peab algatama meetmeid, et muuta vaba aja veetmise ja sportimise paigad, hotellid, rannad, spordiväljakud, saalid jne. puuetega inimestele kättesaadavaks.
- Turismiga tegelevad ametkonnad, reisibürood, hotellid, vabatahtlikud organisatsioonid jt. vaba aja või turismi korraldamises osalevad pooled peavad pakkuma oma teenuseid kõigile, võttes arvesse puuetega inimeste erilisi vajadusi.
- Riik peab toetama puuetega inimeste osavõttu rahvuslikest ja rahvusvahelistest üritustest.

4.1 Ligipääsetav turism

Maailma Turismiorganisatsiooni poolt vastu võetud ülemaailmse turismieetika koodeksi põhiselt, millest iga riik peab lähtuma, on öeldud, et turism on asendamatu puhkuse- ja lõõgastumisvõimalus, kultuuri- ja loodusväärtuste tundmaõppimise ja enesetäiendamise vahend. Lähtuda tuleb meeste ja naiste võrdõiguslikkusest, propageerida inimõigusi ja kitsamalt kõige kaitsetumate inimrühmade – laste, vanurite, puuetega inimeste, vähemuste

ja põlisasukate õigusi. Soodustada tuleb usurännakuid, tervise-, haridus-, kultuuriturismi, samuti tutvustada igati turismivahetuse võimalusi. Koodeksi seitsmendas punktis on välja toodud kõigi inimeste universaalne õigus reisida ning kohalikud võimud peavad turismi edendamisele kaasa aitama, eelistades pere-, noorte-, üliõpilas- ja senioride turismi ning erivajadustega inimeste reisimist. [27]

Ligipääsetav turism põhineb arusaamadel, et tänapäeva vananevas ühiskonnas on puue igapäevane ja iseenesest mõistetav nähtus. Mida suurem on hulk vanu inimesi, seda enam on tõenäosus, et ka erivajadustega inimeste hulk on kõrgem. Seda valdkonda mõjutavad nii geograafilised tegurid, erinevate puuete uuringud, majandus, poliitised otsused, turundus ja meditsiin. [28:2]

Ligipääsetav turism on eelkõige mõtteviis, mis hõlmab endas ühelt poolt kõiki inimesi, keda see puudutab (erivajadustega inimesed ja näiteks noorpered lastega). Kõik, kelle jaoks oleks tähtis eelkõige lihtne ja turvaline ligipääsetavus mingile kindlale objektile. Teiselt poolt hõlmab see ettevõtjaid ja teenindussektorit, kes töötavad turismialal. Põhieesmärk on luua ühtne arusaam kahe eespool mainitud grupi vahel. Teisisõnu peavad teenusepakkujad arvestama puuet omavate inimeste eripärasustega ja nemad jällegi väljendama oma soove. Selle koostöö põhjal vastuvõetud otsused peaksid muutma teenuste kättesaadavuse paremaks. [28:6]

Ligipääsetav turism aitab ühest käest sihtkohtadel tuua esile oma ligipääsetavad objektid ja teenused, teisest käest anda endasi sotsiaalset väärtust puudega inimestele ja senioritele, kes kipuvad olema välistatud turismiteenuste osas. Täiustatud ligipääs annab paindlikuma kasutamiseviisi sihtkohtadele, rajatistele ja majutuskohtadele. Parem ligipääs parandab teenuste taset kõigi jaoks, avab uusi turge, muudab turismiteenuse mitmekesisemaks ning annab konkurentsieelise. [28:6]

Inimese piiranguga on võimalik kohaneda (nt lühinägelikkuse korrigeerimiseks prillid või kontaktläätsed). Raskeim on toime tulla just ühiskonnast ja elukeskkonnast tulenevate tõketega (nt raskesti juurdepääsetavad hooned, ühissõidukid ja inforuum, isiklike abistajate nappus, kohandamata õpikeskkond). [25]

Turismi sihtkohta juurdepääsu mõjutavad tegurid [29]:

- barjäärivaba sihtkoht: infrastruktuurid ja hooned/abivahendid/tarbed;
- transport: õhu-, maa- ja meretransport, mis oleks sobiv kõigile kasutajatele;
- kõrgekvaliteediline teenindus: vastavalt koolitatud meeskonna poolt;
- tegevusalad, näitused, huviobjektid: peavad võimaldama ka turistidel osa võtta;
- turundus, piletite ettetellimise süsteemid, veebilehed ja –teenused: informatsioon peab olema kõigile kättesaadav.

4.2 Meetmed teistes riikides

Ligipääsetavuse tagamiseks kasutatakse kaasada disaini printsiipe. Neil poliitikal on riigiti erinevad nimetused, kuid üldised eesmärgid on samad – muuta keskkonnad, rajatised, teenused, tooted jm võimalikult paljudele inimestele ligipääsetavaks. Järgnevalt mõningad näited [7:17]:

- Norras on tegeletud kaasava disaini põhimõtete juurutamisega kaua, seetõttu on ta eeskujuna teistele riikidele. Aastaks 2025 on seatud eesmärgiks rakendada universaalse disaini põhimõtted. Selle põhimõtete järgimine aitab ühiskonnal kohaneda uute elukeskkonnale esitatavate nõudmistega, mis tulenevad elanikkonna vananemisega seotud demograafilisest trendist.
- Rootsi on teine universaalse disaini eeskõneleja maailmas. Aastal 2001 rakendus tagasiulatuva seaduse – ehitatud keskkond tuleb kohandada kasutatavaks liikumis-, nägemis- ning intellektipuudega inimestele.
- Soomes otseselt temaatilisi seadusi vastu võetud pole. Soome arhitektuuri poliitika ütleb, et elukeskkonna kättesaadavus ja ligipääsetavus on igapäevane õigus. Füüsiline keskkond peab tervikuna edendama demokraatiat ja võrdõiguslikkust.
- Eesti võiks võtta eeskujuna Norralt oma riiklikus arhitektuuri- ja disainipoliitikas ning lähtuda võrdõiguslikkuse põhimõtetest. Pöörata tähelepanu elukeskkonna ligipääsetavuse tagamisele: alustuseks avalike hoonete ja ühiskondlikult kasutatava (linna)maastiku juures, laiendades rakendusala samm-sammult kogu ehitatavale keskkonnale.

4.3 Nõuded ehitistele

Kui planeerida ehitustööd tuleks konstrueerida töö nii, et ligipääs oleks tagatud ka liikumispuuet omavatele inimestele, nii luuakse võimalus ka neile objekti kasutamiseks.

Alapeatükis on välja toodud invanormid ja soovitusel, mida tuleks täheldada objektide loomisel. Silmas tuleks pidada parkimist, jalg- ja kõnniteed, panduseid, treppe, siseolusid, lifte, invatualettruume ja invamajutust. Mõningad näited alljärgnevalt [30]:

Parkimine

- Avalikes autoparklates tuleb ette näha 1% parkimiskohtadest invaautodele, kuid mitte vähem kui kaks autokohta, kusjuures väiksemates parklates vähemalt üks koht. Invaauto parkimiskoha laius peab olema vähemalt 3,5 m ja pikkus 6,0 m.
- Parkimisala peab olema tasase pinnaga ja kõva kareda kattega. Lubamatu on kasutada invaparkimiskohas nn murukivi.

Siseolud

- Vaegnägijatele tuleb anda teavet liikumisteel olevatest muutustest (trepile, ülekäigurajale) näiteks hästitajutavate optiliselt kontrastsete suunaviitade, pinnakatte erinevuse või helisignaali abil.
- Nägemisteave peab olema hästi märgataval kõrgusel ja mittepeegelduval taustal.

Invamajutus

- Uste miinimumlaius on 900 mm;
- Uksed ilma lävepakuta (maks 20 mm);
- Tubades arvestada vaba ruumiga (manööverdamiseks, ringipööramiseks) 1400 mm, voodi ees vähemalt 900 mm;

4.4 Positiivsed näited, kuidas objekt muuta ligipääsetavaks

Erivajadustega inimestel on raskusi siseneda objekti või saada informatsiooni objektist samaväärselt kui puudeta inimesel. Objekti saab muuta näiteks kättesaadavamaks informatsiooni edastamisel ja füüsilise ligipääsetavuse tagamisel.

Järgnevalt näited, kuidas muuta objekt ligipääsetavaks [31]:

- Tehke aega viitmata erinevaid täiendusi: eemaldage lävepakud; lisage istmeid, käsipuid ning miniatuurseid kaldteid; paigaldage vajaduse korral madalamal asuvaid riidenagisid;
- Hankige erinevaid lisatarvikuid, nt ratastoolid ja lastevankrid, mida on võimalik laenutada.

Suuremad ümberehitused:

- Võimaluse korral võtke plaani pikemas perspektiivis vajalikud muudatused: lisage lifte, automaatselt avanevaid uksi, kaldteid;
- Juurdepääsetavaks on võimalik muuta ka ajalooliselt väärtuslikke ruume ja hooneid.

Alternatiivid kohtades, millele puudub ligipääs:

- Teil on kõigele vaatamata võimalik anda endast parim klientide teenindamiseks ka siis, kui kogu objekti ei ole võimalik ligipääsetavaks muuta: inimesi on sellele vaatamata võimalik panna end hästi ja teretulnuna tundma;
- Mõelge välja viisid füüsiliselt ligipääsmatute objektide kohta info andmiseks.

Vaegnägijale on abiks kombatavad maketid ja reljeefkaardid, mis on spetsiaalselt mõeldud maailma tunnetamiseks, kuid neist on kasu ka nägijatele. Nende tõlgendamisel on toeks selgituste helisalvestiste või giidi kuulamise võimalus. Eestis sellelaadseid vaegnägijate tarbeks veel loodud ei ole.

Need on olemas näiteks:

- Muuseum Aboa Vetus & Ars Nova: Kombatav makett, mis kujutab kolmekorruselist keskaegset maja ning on ühtlasi nukumajaks.
- Kamppi bussiterminaal: kombatav juhiskaart

4.5 Näited ligipääsetavusest Eestis

Eestis on hakatud rakendama vähehaaval ligipääsetavat turismi. Mõistetakse, et ka nendele on sellest osa saamine tähtis. Järgnevalt on välja toodud näited ligipääsetavuse rakendamise kohta Eestis:

1. Accessible Baltics OÜ – erivajadustega inimestele spetsialiseerunud reisikorraldaja, kes korraldab reise Eesti, Läti ja Leetu. [32]
2. Ligipääsetav linnatuur (13km) erivajadustega inimestele – Haapsalus. [33]
3. Nordea Kontserdimaja – ratastoolikohad asuvad 1 rõdul tooliridade taga ning sinna pääseb liftiga teenindaja saatel (on olemas maa-aluses parklas 2 invaparkimiskohta, kust pääseb liftiga fuajeesse). [34]
4. Hiiumaal Kärkla-Tõrvanina matkaraja laudtee osa. [35]
5. Edela-Eesti piirkond: Soomaa rahvusparkis Riisa õpperada; Kabli looduse õpperada (osaliselt alguses); Kolga looduse õpperada (osaliselt alguses); Nedremaa puisniidu matkarada (osaliselt alguses) [35]

Saaremaa kohta on autor toonud näited välja alapeatükis 5.2.

5. LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESTE REISIMINE SAAREMAALE

Saare maakonda saab reisida mitmel moel. Transpordivalikul saad lähtuda vaid oma mugavusest ja ka sellest, kui kiiresti soovid sinna kohale jõuda. Kindel aga on see, et sinna jõudmiseks tuleb kasutada kahte sõiduvahendit, millest üks on praam.

Riigisisisel liinil tee-, vee- ja raudteeliikluses on vedaja kohustatud tasuta vedama puudega kuni 16-aastast isikut, sügava puudega 16-aastast ja vanemat isikut, raske nägemispuudega isikut (kehtiv alates 01.10.2015), sügava või raske nägemispuudega isiku saatjat või puudega isikut saatvat juht- või abikoera. Pileti aluseks on tõendav dokument. [36]

Järgnevalt 2 bussi, millega on võimalik sõita liikumispuudega inimesel:

SEBE buss omab spetsiaalset bussi liikumispuudega inimestele milleks on ratastoolibuss. Sõiduk on kasutusel kaugliinibussina, mida tuleks vähemalt 36 tundi enne reisi väljumisaega broneerida. Juht on läbinud vajalikud koolitused ning broneeringu tegemisel tuleb võtta ühendust meili teel. [37]

Kui olla Kuressaares, on võimalik laenutada *SPIK Invabussi*. Bussis on ruumi kahele ratastoolile ja viiele tavareisijale. Sõidukis on invatõstuk, mille abil klient pääseb kõrvalise abita bussi. Tellida tuleb aga buss vähemalt kaks tööpäeva ette. [38]

Liikumispuudega inimesed ja teised, kes vajavad abi lennukisse sisenemisel ja/või sealt välja tulemisel, tuleb ära märkida pileti broneerimisel. Ette teatamata ja broneeringusse vastavat märget tegemata pole võimalik neil niisugust teenust pakkuda. Lennuettevõtte võimalused teatud liikumispuudega inimeste transportimisel on piiratud. Teenus on tasuta. [39]

Kui puudega inimene ostab pileti kassast, tuleb tal esitada isikut tõendav document ja soodustuse saamiseks vajalik document. Piletit on võimalik osta ka e-teenindusest, milleks tuleb sul luua oma konto. Kuid selleks, et puudega isiku märget saada, pead tegema veel mõningad protseduurid. [40]

5.1 Saaremaa ligipääsetava turismi sihtkohana

Iga inimene vajab aeg-ajalt mõnda meelelahutust või võimalust tulla välja oma igapäeva rutiinist. Selleks on hea võimalus külastada omale meelepärast kontserti, atraktsiooni või majutuskohta. Igal ühel on muidugi oma maitseelistused ja võimalused. Võimalused just selles osas, kas objektile on tagatud vajadusest tulenev ligipääs.

Eestis on üheks suurimaks eestvedajaks ligipääsetava turismi arendamisel Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS). Nende sõnul peab turism olema kättesaadav kõigile ning nad on korraldanud ka seminare sellel teemal, tõstmaks teadlikkust ettevõtjate seas. [41]

5.2 Ligipääsetavad turismiteenused Saare maakonnas

Turismiteenuse ligipääsetavuse kohta informatsiooni pole sugugi lihtne leida. Paljude objektide koduleheküljed ei aga anna sellest üldse märku, kas objektile või ettevõttesse on oodatud erivajadustega inimene.

Majutukoha valikul on kindlasti oluline liikumispuudega kliendi jaoks võimalus parkimiseks (invaparkimiskoht). Lisaks võiks olla inva-wc, kaldtee, avar sissepääs (ilma trepita), lifti olemasolu ja tubades dušš.

Kõikide majutuskohtade ja atraktsioonide kohta alapeatükis on võetud informatsiooni Puhka Eestis leheküljelt, kust võib leida palju ettevõtteid ja objekte ratastooliga liikujaile [42]. Vastavad objektid on märgitud “invatähisega”, millest võib järeldada, et antud koht on neile ligipääsetav/kättesaadav. Autor on nendest välja toonud vaid kohad, millel on sama informatsioon kodulehel olemas. Lisaks toob ta välja RMK aladelt kolm sobilikku puhkeala.

Majutusena sobivad Kuressaares Grand Rose Spa Hotel, Hotell Mardi ja Georg Ots Spa Hotell. Mujal Hotell Saaremaa Thalasso Spa, Läätsa Holiday Homes ja Vanatoa turismitalu. Aru puhkemaja mainib koduleheküljel inva-WC võimalust.

Lisaks on Puhka Eestis lehe järgi sobilik Kuressaare piiskopilinnus, kodulehe järgi on võimalik laenutada audiogiidi. Ostukeskus Auriga, kodulehekülje järgi on seal lift ja 10 invaparkimiskohta. Kuressaare turismiinfopunkti saab ratastooliga liikujate tõstmiseks kasutada trepironijat.

Saaremaa puhkealadest on sobilikud RMK kodulehe järgi [43]:

- *Keskranna puhkekoht Lääne-Saare vallas* - randa jõudmisel võimalik ratastoolis liikumine paesõelmetega tugevdatud tasasel teel.
- *Taimeaia puhkekoht Lääne-Saare vallas* – rada mere äärde on kasutatav ka ratastoolis liikujaile.
- *Vilsandi rahvusparki teabepunkt* – teabepunkti ja kivimajja pääsev invakäraga.

Uuringu osas on autor teinud 10 Saare maakonna ettevõttega intervjuu. Vastustest võib näha, kui ligipääsetavad on reaalselt need objektid/ettevõtted liikumispuudega inimestele. Ettevõtted, kelle vastuseid võib näha on: Islander OÜ, Kuressaare piiskopilinnus, Sõjavara muuseum, Lubjapark, Kipi-Koovi Matkakeskus, Välja turismitalu, Tihuse hobuturismitalu, Saaremaa Veski, Linnahotell ja restoran Koost.

6. UURING LIIKUMISRASKUSTEGA INIMESTE SEAS

Lõputöö uurimuse osas antakse ülevaade sihtrühma rahulolust ja kogemustest turismiteenuste kättesaadavusega. Käesoleva peatüki esimeses alapeatükis antakse ülevaade uurimuse eesmärgist ja uurimusküsimustest. Teises alapeatükis kirjeldatakse uurimismetoodikat ja valimit. Kolmandas alapeatükis analüüsitakse saadud tulemusi ning tehakse järeldused.

6.1 Uuringu eesmärk, - küsimused

Koostatud uuringu testrühmaks on Eestis elavad liikumISRASKUSTEGA inimesed. Küsimustik jagati kaaskirjaga Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidule ja Saaremaa Puuetega Inimeste Kojale. Lõppkokkuvõttes olid need vastamiseks saadaval suhtlusportaalil *Facebook*, kust leidis sihtgrupp need vastamiseks üles Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu, Eesti Puuetega Inimeste Koja ja Tallinna Liikumispuuetega Inimeste Ühingu lehekülgedelt.

Nagu eelnevalt töös mainitud, erinevate puudega inimeste osatähtsus Eestis aina kasvab. Lähtuvalt sellest seadis töö autor oma uuringu eesmärgiks välja selgitada Saaremaa kui turismisihtkoha teenuste ja objektide kättesaadavust liikumISRASKUSTEGA inimestele. Nende inimeste hinnang annab võimaluse saamaks teada, kas ja mis kogemused on neil endil turismiteenuste kasutajatena. Saadud tulemused on teema lihtsamaks jälgimiseks paigutatud alateemadena.

Eesmärgist lähtuvalt otsitakse vastuseid järgmistele uurimusküsimustele:

- Kui tihti kasutatakse turismiteenuseid;
- Mis on takistuseks turismiteenuste kasutamisel;
- Milliste tegurite olemasolu on oluline turismiteenuste kasutamisel;
- Kuidas hinnatakse turismiteenuste kättesaadavust;
- Kas Saaremaa teenused ja objektid on sihtrühmale kättesaadavad.

Uurimusküsimustele vastuste saamiseks viiakse läbi küsitlus ja intervjuud, saadud andmetest tehakse järeldused.

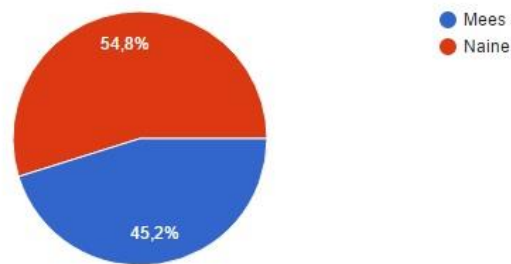
6.2 Uurimuse läbiviimine, metoodika, valim

Uurimusküsimustele vastuste saamiseks viiakse läbi kvantitatiivne ja kvalitatiivne uurimus. Kasutatakse küsitlusankeete internetikeskkonnas ja tehakse intervjuu sihtrühma kuuluva inimesega ning ettevõtetega Saare maakonnast. Sihtrühmaks on liikumis- ja nägemispuuet omavad isikud.

Uurimisperioodiks oli 28.11-08.12.2016. Struktureeritud küsimustik (lisa 1) koosnes 20 küsimusest. Millest esimesed neli puudutasid respondendi isiklikumat taustainformatsiooni soo, vanuse, kooselu ning igapäevast liikumist hõlbustava vahendi kohta. Järgnevad kaks küsimust olid valikvastustega küsimused, kus tuli anda hinnang igale vastusevariandile. Küsimused puudutasid turismiteenuste kasutamise tihendust ning teenuste kasutamise takistust. Järgnevale küsimusele sai vastaja ise vastuse anda, mis puudutas viimast reisisihtkohta. Kaheksas küsimus oli valikvastuste ja hinnangu andmisega küsimus turismiteenuste tegurite tähtsuse kohta (invaparkla jne). Järgnevale neljale küsimusele sai osavõtja valida ühe vastusevariandi. Küsimused puudutasid turismiteenuste kohta informatsiooni kättesaadavust, Accessible Baltics OÜ veebilehe tundmist ja nende teenuse kasutamist ning Saaremaal olevate turismiteenuste üldist kättesaadavust. Järgneval küsimusel oli võimalus valida mitu vastusevarianti, mis puudutas internetilehekülgedel informatsiooni leidmist Saaremaa kohta. Sellest järgmisele küsimusele sai vastata jah või ei, mis puudutas vastaja kogemust objektile ligipääsu kohta ning seejärel said nad jah vastuse korral selle objekti välja tuua. Kuueteistkümnendal küsimusel võis osaleja valida mitu vastusevarianti, mis puudustas reismise takistust Saaremaale. Järgmisele küsimusele oli võimalik anda hinnang klienditeenindajate pädevuse kohta. Järgnevad kaks küsimust olid hinnangu andmise küsimused Saaremaa objektidele ligipääsetavuse kohta ja eelviimasele anti hinnangud Saaremaal oleva vastu. Viimasele küsimusele sai respondent kirjutada kommentaare ja anda oma ettepanekuid. Uuringus on lisatud respondentide kommentaarid kursiivkirjas. Töös esitatakse kvantitatiivsed andmed joonistena koos autoripoolsete tõlgendustega.

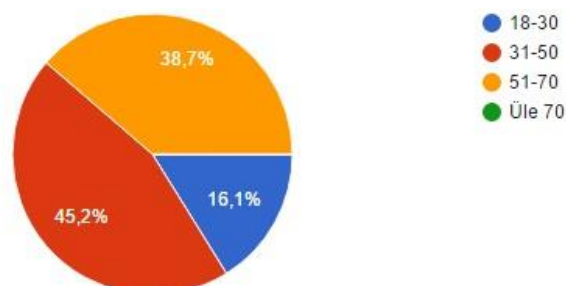
Peale küsitluste tagasisaamist koostati intervjuu küsimused. Liikumispuudega inimesele oli koostatud esitamiseks 9 küsimust (lisa 2) ja turismiteenuste osutajatele 5 küsimust (lisa 3). Küsimused saadeti 15 ettevõttele, vastused saadi 10 teenusepakkujalt. Intervjuueeritavatelt saadud vastuseid on kasutatud uurimuse toetamiseks ning väljatoodud kursiivkirjas.

Uurimuse valim hõlmas liikumis- ja nägemispuudega isikuid, milles osales kokku 31 respondenti (joonis 1), kellest valdava osa moodustas naissoost isikud koguhulgaga 17 (54,8%) ning meessoost isikuid 14 (45,2%). Kogutud andmeid analüüsiti keskkonnas *google forms* ja *Microsoft Excel*’i abil. Autor leiab, et vaatamata väiksele vastustehulgale, võib saadud vastuste põhjal siiski koostada arvesse võetavad tulemused.



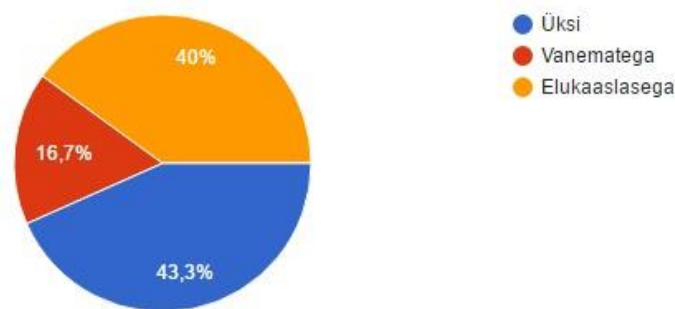
Joonis 1. Vastajate sooline koosseis

Vastanute hulgas 14 inimese vanusegrupp 31-50 oli esindatud kõige aktiivsemalt (45,2%). Vanusegrupis 51-70 oli kokku 12 vastanut (38,7%). Kõige minimaalsemalt respondente oli noorema põlvkonna seas, vanuses 18-30 kokku 5 inimest. Üldse vastanuid ei õnnestunud saada 70+ vanuserühmas. Sellest võib järeldada, et vanem põlvkond on aktiivsem arvutikasutaja ja valmis osalema aktiivsemalt küsimustike vastamises. Vanuseline koosseis on välja toodud joonisel 2.



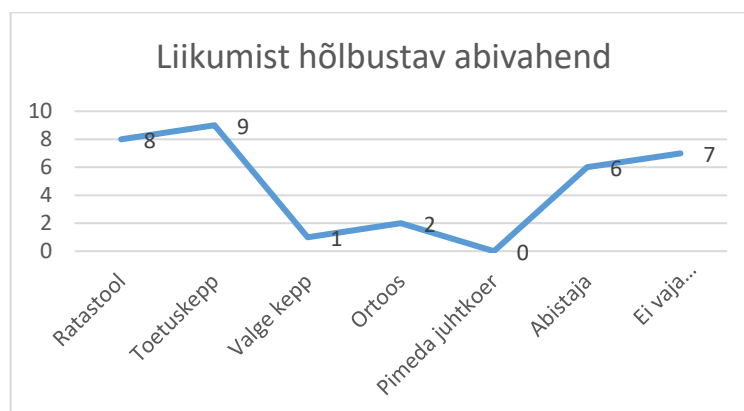
Joonis 2. Vanuseline koosseis

Kooselu küsimuse (joonis 3) kohta vastas kokku 30 inimest. Kõige enam 13 respondendist elab üksi (43,3%), elukaaslasega 12 (40%) ja vanematega 5 inimest (16,7%). Kuna vanematega koos elab 5 vastanust, võib eeldada, et sellele vastas noorem põlvkond, kuna nende seas aastates 18-30 oli vastanuid samuti 5. Vastamata küsimusele jättis 1 inimene. Põhjuseks, miks ta küsimusele vastamata võis jätta, võib pidada temale sobiva vastusevariandi puudumist.



Joonis 3. Kooselu

Liikumist hõlbustava abivahendi kasutajana oli kõige enam esindatud 9 toetuskepi kasutajat (29%). Ratastooliga liikujaid oli kokku 8 (25,8%), ortoosi kasutajaid 2 ja valget keppi kasutas 1 inimene. Abistaja teenust vajab igapäevaselt 6 inimest. Abivahendit ei vaja vastanute seast 7 inimest, millest võib eeldada, et nad olid kellegi eest vastutajad küsimustiku täitmisel. Liikumist hõlbustavate vahendite kasutamise kohta võib näha joonisel 4.



Joonis 4. Liikumist hõlbustav vahend

Respondentide kommentaarid liikumist hõlbustava abivahendi kohta alljärgnevalt:

“Liigun ka rulaatori, kepi ning abistaja toel.”

“Küsimus number 5 on väga halvasti üles ehitatud. Pluss minu vastuseks on seal kargud, mitte kepp. Las olla siis kasvõi vastusevariant, kus saab ise kirjutada. Ära anna inimestele ette abivahendeid.”

6.3 Uurimisandmete analüüs, tulemused

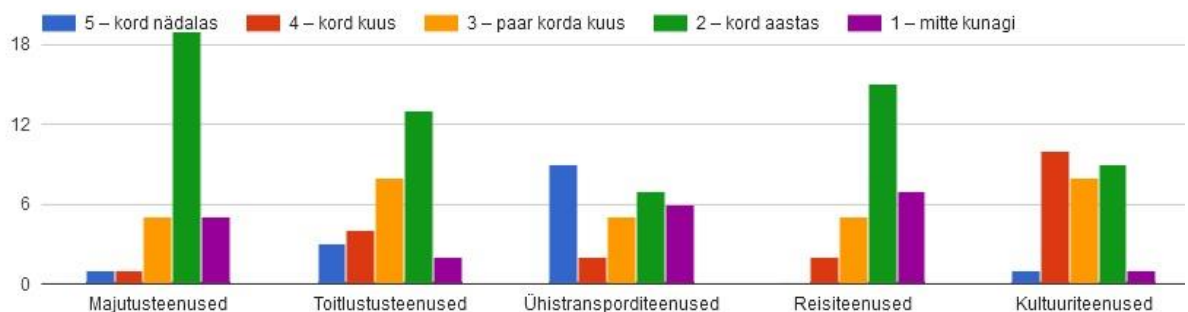
Alljärgnevas peatükis analüüsitakse küsitletavate vastuseid turismiteenuste teemal.

6.3.1 Turismiteenuste kasutamine

Uuringu kaudu püüti välja selgitada, kui tihti kasutatakse turismiteenuseid (joonis 5), mis on turismiteenuste kasutamise takistusteks (joonis 6), kuhu nad viimati reisisid Eestis (joonis 7) ja välismaal (joonis 8) ning mida nad peavad nende teenuste juures oluliseks (joonis 9).

Intervjueeritavalt isikult saame teada, kui tihedalt ta kasutab turismiteenuseid, tema reisimise kohta ja ettevõttes olevate takistuste kohta.

Intervjuule vastanud ettevõtetelt saame teada, kas nende loodu on erivajadustega inimeste jaoks kasutajasõbralik ehk kui takistustevaba on nende ettevõtte.



Joonis 5. Turismiteenuste kasutamine

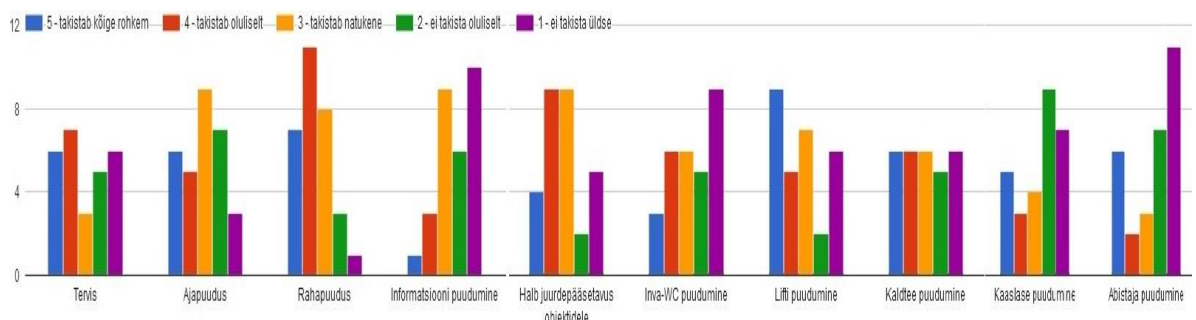
Uuringu käigus tuli respondentidel valida 5 palli süsteemis, kui tihedalt nad vastavaid turismiteenuseid kasutavad (vt joonis 5). Selgus, et kõige enam kasutatakse majutusteenuseid kord aastas 19 inimese poolt ja mitte kunagi ei kasutata 5 inimese poolt. Toitlustusteenuseid kasutab kõige enam kord aastas 13 inimest ja 2 vastanust mitte kunagi. Ühistrasporti kasutab kõige rohkem kord nädalas 9 respondenti ja 6 isikut ei kasuta üldse. Reisisiteenuseid kasutatakse kõige enam kord aastas 15 isiku poolt ja 7 isiku poolt ei kasutata üldse. Kultuuriteenuseid kasutatakse 10 vastanu poolt kord kuus ja kunagi ei kasuta 1 vastaja. Üsna populaarne on majutusteenuste ja reisisiteenuste kasutamine, millest võib järeldada, et inimesed kasutavad võimalust ööbida kodust eemal. Lisaks toitlustusteenuste kasutamisele toimub ööbimisega teises keskkonnas sama-aegselt, kui seda tehakse kord aastas kõige enam. Ühistranspordi kasutamine võiks olla suurem, millest võib eeldada, et see ei ole praegusel kujul neile kõige mugavamalt lahendatud. Kultuuriteenuste kasutamine on väga hea, millest võib eeldada, et nende teenuste kättesaadavus on oluline.

Ühe respondendi kommentaar ühistranspordi kasutamise kohta: *“Ühistranspordi kasutamine oleneb aastaajast.”*

Intervjueeritava isiku vastus turismiteenuste kasutamise kohta: *“Tavaliselt käin spas ja söömas poole aasta jooksul paar korda. Muuseumides käin kord aastas. Saaremaal olevaid turismiteenuseid kasutan paar korda aastas”*

Takistused turismiteenuste kasutamisel

Respondendid annavad hinnangu, kuidas takistavad neid järgnevalt: tervis, ajapuudumine, rahapuudumine, informatsiooni puudumine, halb juurdepääsetavus objektidele, inva-WC puudumine, lifti puudumine, kaldtee puudumine, kaaslase puudumine ja abistaja puudumine.



Joonis 6. Takistused turismiteenuste kasutamisel

Vastajate hinnanguid takistustele turismiteenuste kasutamise kohta näeb täpsemalt joonis 6.

Rahapuudus on kõige suuremaks takistuseks teenuste kasutamisel 7 inimesele, üldse ei piira see 3 isikut. Tervist hindas kõige suuremaks takistuseks turismiteenuste kasutamisel 6 inimest ja üldse ei takista see sama palju vastanuid. Ajapuudus takistab kõige rohkem 6 inimest ja 3 vastanut ei takista see üldse. Informatsiooni puudus takistab kõige rohkem vaid 1 inimest ja kõige vähem piirab 10 inimest. Halb juurdepääsetavus objektidele on suurimaks takistuseks teenuste kasutamisel 4 inimesele ja kõige väiksemaks 5 isikule. Inva-WC puudumine on kõige suuremaks takistuseks 3 inimesele ja kõige väiksemaks 9 respondendile. Lifti olemasolu ja kaldtee on oluline kõige enam 6 inimesele ja sama suurele vastajaskonnale ei ole selle olemasolu üldse määrav turismiteenuste kasutamisel. Kaaslase puudumine on teenuste kasutamisel kõige suuremaks takistuseks 5 vastajale ja üldse kaaslast pole vaja 7 isikule. Abistaja puudumine on kõige suuremaks takistuseks 6 inimesele ja teda vaja pole 11 inimesele. Nagu näeme on kõige suuremaks takistuseks inimeste turismiteenuste kasutamisel rahapuudus, seejärel tervis, ajapuudus, lifti ja kaldtee puudus ning abistaja puudus. Informatsiooni puudus on aga kõige väiksem takistus, mis tähendab, et isikud kasutavad olenemata sellest, mida nad objekti kohta teavad siiski turismiteenuseid.

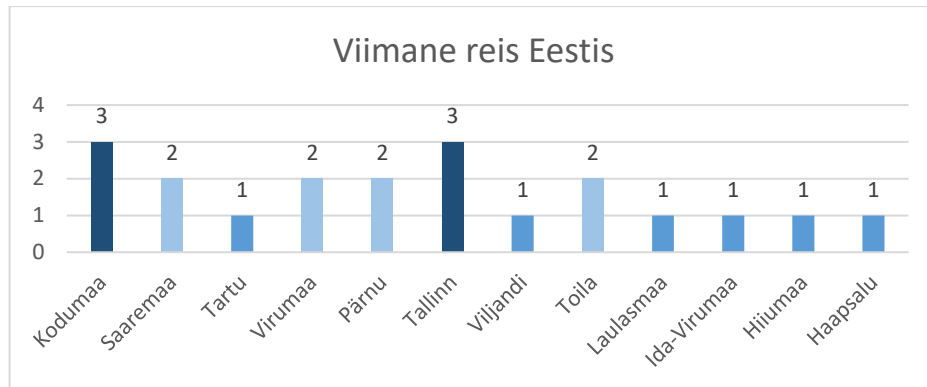
Vastanute muud põhjused, mis takistavad turismiteenuste kasutamist alljärgnevalt:

“Mitte sobiv aeg.”

“Sobilike pakkumiste puudumine Eesti piires, mil puudega lapse puhul ei ole võimalusi majutumiseks tervele perele, kui peres on lisaks 2 last.”

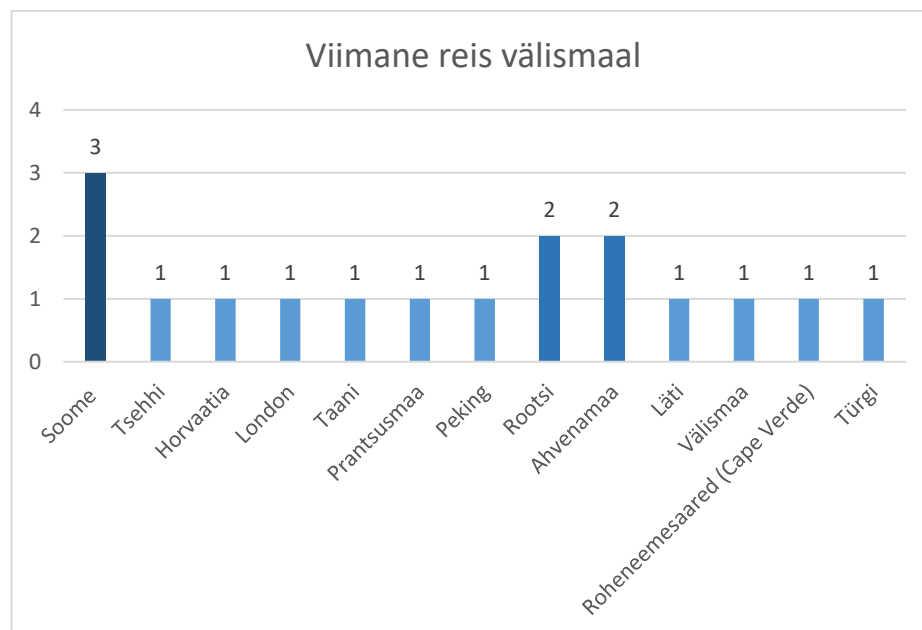
Reisimine

Kuna reisimise osatähtsus vastajate jaoks tuli välja juba eespool, selgub, et reisitakse nii riigisiselt kui ka välismaal.



Joonis 7. Viimane reis Eestis

Eesti-siseselt reisis (joonis 7) 3 vastanutest kodumaal, täpsutamata kus täpsemalt ja Tallinnas. Järgnevalt sõideti Saaremaale, Virumaale, Pärnu ja Toila sõitis viimati 2 inimese poolt. Välja toodi veel Tartu, Viljandi, Laulasmaal, Ida-Virumaal, Hiiumaal ja Haapsalu. Kõige populaarsemaks sihtkohaks Eestis osutus Tallinn.



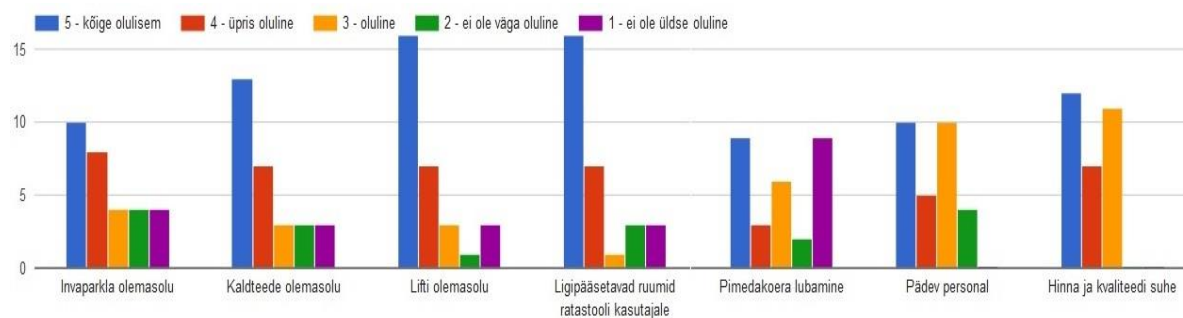
Joonis 8. Viimane reis välismaal

Viimane reis välismaale (joonis 8) tehti 3 inimese poolt Soome. Populaarsuselt teine reis tehti Rootsi ja Ahvenamaale 2 inimese poolt, kuna viimane asub Rootsis, siis võib lugeda tegelikult, et reis Rootsi tehti 4 inimese poolt. Veel toodi välja Tsehhi, Horvaatia, London, Taani, Prantsusmaal, Peking, Läti, Roheneemesaared ja Türgi.

Intervjueeritav isik reisimise kohta: *“Idee tuleb sõpradelt ja tuttavatelt. Minek on siis, kui mõlemad osapooled on nõus. Üksi ei saa minna. Enne otsid, kes oleks nõus Sinuga kaasa tulema. Informatsiooni kõige kohta leian internetist. Ligipääsetavusega minu jaoks suuri probleeme pole ehk siis ei planeeri reise selle järgi. Tuleb lihtsalt hakkama saada. Vaatad, mis Sind ees ootab, kuid keegi peab kaasas alati olema.”*

Olulised tegurid turismiteenuste kasutamisel

Järgnevalt olulised tegurid turismiteenuste kasutamisel (joonis 9).



Joonis 9. Tegurite olulisus turismiteenuste juures

Selgus, et kõige olulisemateks teguriteks peavad turismiteenuste kasutamise juures 16 isikut lifte ja ligipääsetavaid ruume, 13 respondenti kaldtee olemasolu, 12 isikut hinna ja kvaliteedi suhet, 10 inimest invaparkla ja pädeva personali olemasolu ning 9 isikut pimedakoera luba ettevõttesse/objektile.

Üldse oluliseks ei pea pimedakoera luba 9 vastanut, invaparkla olemasolu 4 vastanut ja kaldtee, lifti ning ligipääsetavate ruumide olemasolu 3 respondenti.

Muude teguritena toodi respondentide poolt välja:

“Inva-WC olemasolu.”

“Sobilikud ja paindlikud pakkumised perede puhul.”

“Puuetundlikud tahvlid, liikumist abistavad käsipuud ja ühetasapinnalised ruumid, puhkevõimalused, audiogiidi võimalus, muu keele võimalus (muuseumides jne), invatualett, imikuhooldustuba (mähkimistuba), selge kontrastne kiri.”

Järgnevalt intervjueeritavate ettevõtete kommentaarid ettevõtetes tehtust ligipääsetavuse nimel:

Islander OÜ: *“Pigem me ei ole kasutajasõbralik ettevõtte, kuna tegeleme paaditranspordiga, siis eripaate meil selleks ei ole. Seega kindlasti ei ole kasutamine lihtne ja mugav, samas siiski on tehtav. Oleme alati leidnud viisi, kuidas huvitatud kliendile siiski teenust pakkuda. Meie teenuseid on 10 aasta jooksul kasutanud kõik, kes seda on soovinud, nii liikumispuudega inimesed, ratastoolis inimesed kui ka pimedad. Kahjuks puuduvad enamugavad, v.a audiogiid. Oleme siiani pakkunud selleks erilahendusi, et klient tunneks end oodatult. Ilmselt me ei ole otseselt erivajadustega arvestanud, kuna pakume loodusmatku (ebatasased pinnad), paadireise (kus paatide kuju ei võimalda ratastooliga peale sõitmist), ka vana traditsiooniline taluhoone, kus tegutseme ei ole sajandeid tagasi projekteeritud sobivaks jne. Ilmselt lahendustega tuleb alustada peale kõige esmastest vajadustest.”*

Kuressaare Piiskopilinnus: *“Üks 14.-15. sajandi kitsaste ja järskude treppidega hoone ei saa eriti sõbralik olla. Seni oleme kõikvõimalikud trepikäigud varustanud käsipuudega. Algselt vaid munakiviteega väravakäigud on saanud betoonist invakõnnitee. Lossihoovis on inva-WC suveperioodil avatud. On olemas vanamoodne kaasaskantav audiogiid. Lahendustena näeme ilmselt ratastooliga peakorrusele saamiseks tagavaratrepile ratastoolitõstuki paigaldamist.”*

Sõjavaramuuseum: *“Üldjoontes peame jah sõbralikuks, v.a invatualeti puudumine. Oleme teinud ühetasapinnalise ekspõ ja muuseumi võib siseneda ratastooliga otse autost.”*

Lubjapark: *“Ei oska öelda, kas oleme erivajadustega inimeste jaoks sõbralik ettevõtte, erivajadusi on erinevaid. Otseselt ei ole me teinud midagi, et nad tunneks end oodatult. Esimeste lahendustena näeme kaldteid.”*

Kipi-Koovi Matkakeskus: *“Meil on liikumispuudega inimestele võimalus ööbida nii kämpingutes, kui suures puhkemajas. Külalistemaja kõrge trepp ei sobi. Ehitatavas hotellis tuleb spetsiaalne invatuba. Miniloomaaias on käidud Sõmera klientidega meie juures korduvalt. Meil on ka mõni invaliidist püsiklient, ju siis oleme piisavalt sõbralik koht*

neile. Oleme suhtunud neisse nagu tavalisse inimesesse sõbralikult ja abivalmilt. Uude majutusmajja tuleb ka spetsiaalne kaldtee ja inva-WC. Meil on piisavad, kuid mitte spetsiaalsed lahendused enamustel hoonetel olemas, ka kohvik-peomajal.”

Välja turismitalu: “Otseselt ei ole me midagi teinud. Kui on kaasas olnud üks inimene ratastoolis, siis oleme hakkama saanud. Meil on WC ja duširuumi ukсед laiemad nii, et ratastooliga mahub kenasti sisse ja magamistuba on esimesel korrusel.”

Tihuse Hobuseturismitalu: “Jah, peame sõbralikuks keskmiselt. Meil on kaldtee kohvikusse pääsemiseks, inva-wc (1), hobuse selga või kalessile/vankrile pääsemiseks on trepp-pukk. Puudujääk on puudega inimestele majutusvõimaluste pakkumises. Kõikidesse tubadesse viib trepp, mis eeldab kõrvalist abi liikumispuudega inimesele sinna sisenemisel.”

Linnahotell: “Jah peame sõbralikuks, meil on olnud liikumiskustega kui ka teistsuguste erivajadustega inimesi. Hotelli on võimalik siseneda kaldtee kaudu. Oleme paigutanud erivajadustega inimesed esimesel korrusel, kus tubades olevad duširuumid on samal tasapinnal kui tuba. Oleme paigutanud toas mööblit ümber või oleme vähendanud esemete arvu, mis ei ole esmavajalikud. Kuid meil ei ole inva WC ja käsipuud WC-s, ei ole puuetundlikuid tahvleid ega audiogiidi võimalusi. Esimeste lahendustena näeme personali poolt, et mõnda tuppa võiks lisada duširuumi käsipuud.”

Saaremaa Veski: “Jah peame sõbralikuks, aga mitte maksimaalselt. Võimalustest lähtuvalt on Saaremaa Veski sobilik nii füüsiliselt kui ka teenindajate mõttes. Meil on naeratavad ja abivalmid kliendid. Oleme klientidena vastu võtnud mitmesuguseid puuetega inimesi ja lähtuvalt nende soovidest tegutsenud. Meil on kaldtee, et siseneda majja, kus on ühetasapinnaline ruum. Meil on parkla mugavalt Veski ees. Lahendustena ei näe edaspidiseid võimalusi, kuna ehitis on muinsuskaitse all, siis on suhteliselt võimatu suuri muutusi ette näha.”

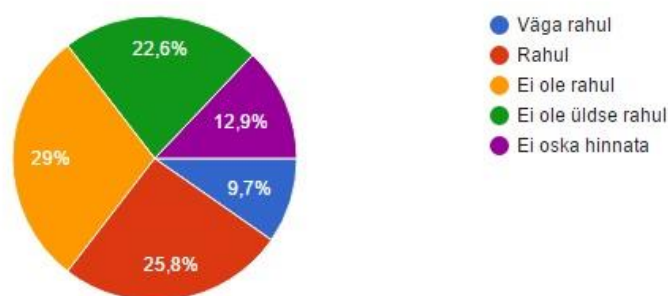
Resto Koost: “Jah, peame end erivajadustega klientidele sõbralikuks. Meil on olemas kaldtee, inva-WC ja käsipuud.”

Intervjueeritav isik ettevõtete muudatustest: “Ligipääsetavuseks tuleks teha kaldteed. Talumuuseumides eemaldada uksepiidad. Söögikohtades juba paar trepiastet nullivad kogu ligipääsetavuse. Spa-de probleemne koht on nt samuti trepid ja riietusruumid (kui Sina oled liikumispuudega meessoost isik ja Sinu kaaslane naissoost, tekib küsimus kuhu riietusruumi minna, kuna meestel pole kindlasti naise vastu midagi, kuid naistel mehe

vastu küll).“ Lisaks annab ta nõu ettevõtetele, kui neid tuleb külastama erivajadustega inimene: „Ettevõtjad peaksid olema paindlikumad. Vaatama probleemidele avatud pilguga. Pakkuma nii head teenust, kui võimalik. Universaalne ligipääs peaks olema sisse kodeeritud, kuna pärast ringi teha objekti on keerulisem. Meil on vananev ühiskond ja erivajadustega inimesi tuleb aina juurde. Nad on ikkagi inimgrupp, kelle pealt teenida ja nad saavad edastada häid emotsioone ka teistele.“

6.3.2 Turismiteenuste kättesaadavus

Järgneva alapeatüki juures saame teada, kuidas hindavad vastajad informatsiooni kättesaadavust liikumiskustega inimestele (joonis 10), kas nad teavad Accessible Baltics OÜ lehekülge (joonis11) ja kas nad on selle teenusepakkujaga varem kokku puutunud (joonis12). Lisaks näeme, kuidas hindavad respondendid Saaremaa turismiteenuste kättesaadavust (joonis 13) ja kust nad informatsiooni Saaremaal olevate turismiteenuste kohta tavaliselt leiavad (joonis14).

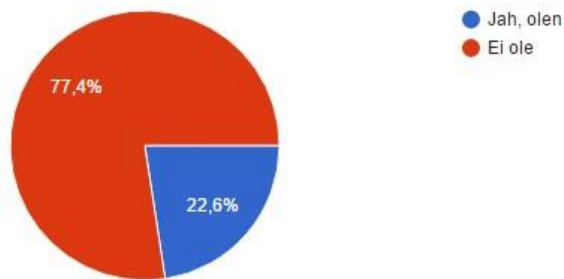


Joonis 10. Rahulolu informatsiooni kättesaadavuse kohta liikumiskustega inimestele

Turismiteenuste kohta informatsiooni kättesaadavusega liikumiskustega inimestele on väga rahul vaid 3 vastanust (9,7%), rahul 8 inimest (25,8%). Rahul ei ole 9 inimest ning üldse rahul ei ole 7 vastanust. Hinnata informatsiooni kättesaadavust ei oska 4 inimest. Sellest võib järeldada, et informatsioon võiks olla liikumiskustega inimestele rohkem kättesaadavam.

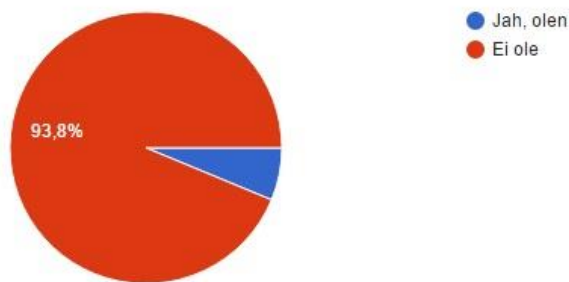
Veebilehe tundmine ja kasutamine

Järgnevalt reisikorraldaja Accessible Baltics OÜ tundmisest ja teenusepakkuja kasutamisest. Antud reisikorraldaja on spetsialiseerunud reisiteenuste pakkumisega erivajadustega inimesele Eesti, Läti ja Leetu.



Joonis 11. Accessible Baltics OÜ tundmine

Reisikorraldajaga ei ole tuttav väga suur osa vastanutest ehk 24 inimest (77%). Nende lehekülge teab aga vaid 7 inimest.

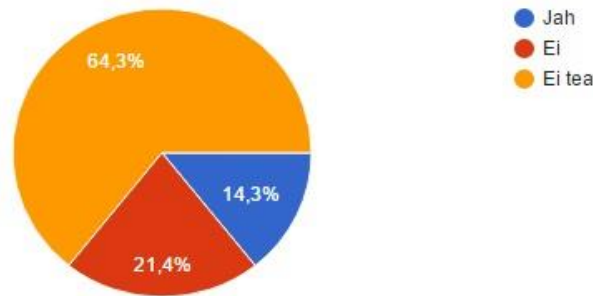


Joonis 12. Accessible Baltics OÜ teenuste kasutamine

Veelgi suurem osa pole nende teenuste kasutamisega varem kokku puutunud, tervelt 30 vastanut (96,8%) ja vaid 1 inimene on nimetatud pakkuja teenust varem kasutanud (joonis 12). Kuna tundjate hulk oli niivõrd väike, võib oletada, et nüüd on teadjate osa palju suurem ning edaspidi nad ehk kasutavad ka nende pakutavat reisikorraldust.

Turismiteenuste kättesaadavus Saare maakonnas

Järgnevalt avaldavad arvamust respondendid Saare maakonna turismiteenuste kättesaadavuse kohta.



Joonis 13. Turismiteenuste kättesaadavus Saare maakonnas

Kõige suurem vastanute hulk 18 inimesest (64,3%) ei tea Saare maakonna turismiteenuste kättesaadavuse kohta midagi. 6 inimest aga teab vastata, et Saare maakonnas ei ole turismiteenused liikumisraskusega inimestele kättesaadavad. Ainult 4 inimest aga märkis, et turismiteenused on seal neile saadaval.

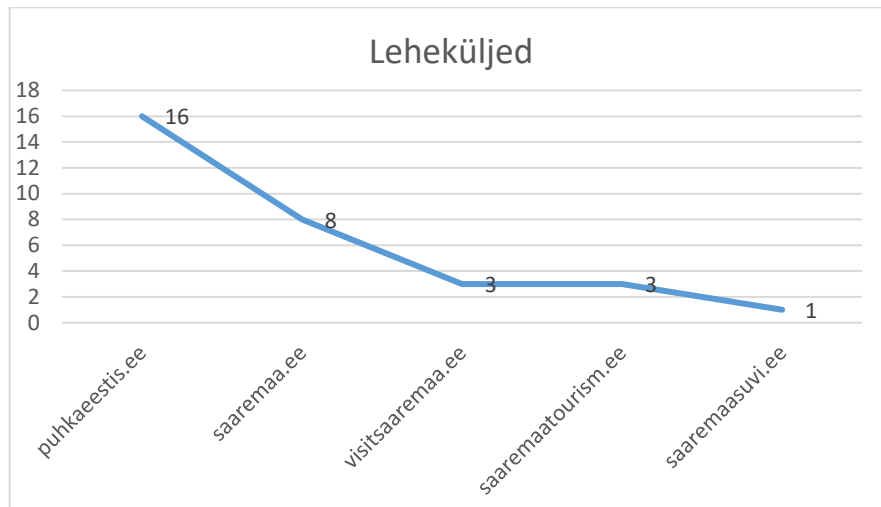
Sellest võib järeldada, et paljud vastajate hulgast ei ole Saare maakonda varem reisinud. Teadjamaid aga on liiga vähe ning seda ei saa väga arvesse võtta.

Informatsioon Saare maakonna kohta

Järgnevalt saame teada, mis lehekülgedelt kõige enam informatsiooni leitakse Saare maakonna kohta (joonis 14).

Sellele küsimusele vastuseid oli vaid 26. Tavaliselt Saare maakonna kohta informatsiooni leitakse Puhkaeestis.ee kaudu, nii vastas 16 inimest (61,5%). 8 inimest leiab aga infot Saaremaa.ee leheküljelt. Lehekülgedelt visitsaaremaa.ee ja saaremaatourism.ee leiab võrdselt informatsiooni 3 inimest (11,5%). 1 vastanutest (3,8%) aga on leidnud tavaliselt infot saaremaasuvi.ee lehelt.

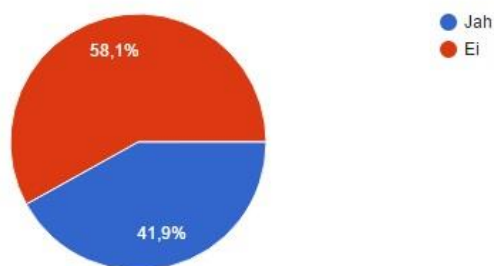
Saaremaa kohta informatsiooni leidmise ülevaade järgnevast joonisest:



Joonis 14. Saaremaa kohta informatsioon lehekülgedelt

Külastamata jäänud objekt

Järgnevalt saame teada, kas varasemalt on vastajate seas jäänud mõni objekt külastamata, kuna puudub ligipääs (kaldtee/laiad uksed/lifti olemasolu jne) või luba pimedaga koeraga sisenemiseks. Lisaks nimetavad repondendid need objektid, kui neid on.



Joonis 15. Objekti külastamata jäämine

Objekt ei ole varasemalt külastamata jäänud 18 inimesel (58,1%), kui sellele puudub ligipääs või luba pimedakoeraga sisenemiseks. 13 inimesel aga on objekt selle tõttu varem külastama jäänud.

Respondentide külastamata jäänud objektid alljärgnevalt:

“Saaremaal pole ratastooliga käinud, ei tea, aga mujal olen jätnud mõnikord minemata, sest liikumine nõuab liiga suurt pingutust.”

“Sadu kohti.”

“Kuressaare loss.”

“Kuressaare lossi kõrgemad korrused, Üügu pank Muhus, Angla külastuskeskus.”

“Pank, mõned poed jne.”

“Tuletorn.”

“Mõned kirikud, mõned kämpingud.”

“Kuressaare loss, loodusrada Koigi rabas.”

“Kuressaare linnus – ratastooliga ei saa seal üldse käia.”

“Teatrid /v.a. Rakvere teater/.”

Intervjueeritav: *“Ma ei ole pidanud varem ühestki planeeritud külastusest loobuma. Alati olen igale poole saanud, kui tahtnud. Kiipsaare majaka otsa ei saa, kuid pole lubatud ka.”*

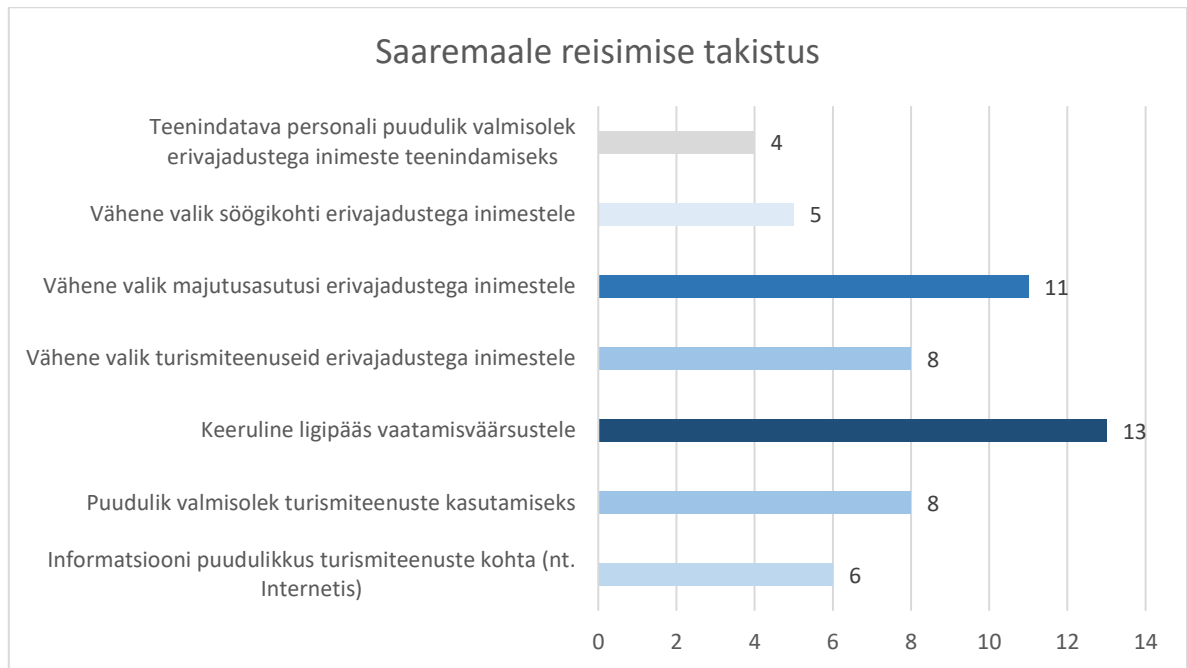
Kuna vastanute hulk oli objekti ligipääsetavuse kohta peaaegu võrdne, tuleks ettevõtetel siiski mõelda oma objekti kättesaadavuse peale mõnda puuet omavate inimeste jaoks. Kõige enam toodi välja Kuressaare loss, mis tähendab, et seda soovitakse ka tavaliselt kõig enema külastada, kuid ei ole kõige mugavam selleks. Kahjuks ei nimetatud täpselt, mis tuletorn, mis pank ja poed, kirikud ning kämpingud neil külastama on jäänud.

6.3.3 Takistused Saaremaale reisimiseks

Siin alapeatükis saavad respondendid anda hinnangut Saaremaale reisimise takistuste (joonis 16) ja klienditeenindajate pädevuse (joonis 17) kohta.

Uuringust tuli välja (joonis 16), et kõige suuremateks takistuseks Saaremaale reisimisel on 13 inimese (43,3%) meelest keeruline ligipääsetavus vaatamisväärsustele ja 11 isiku meelest väike valik majutusasutusi erivajadustega inimestele. Enda puudulikku valmisolekut peab määravaks aga 8 inimest. Kõige väiksem takistusemaks takistuseks on teenindatava personali puudulik valmisolek erivajadustega inimeste teenindamiseks 4 isiku meelest.

Respondentide takistusi Saaremaale reimiseks näeb alljärgnevalt jooniselt:



Joonis 16. Saaremaale reisimise takistused

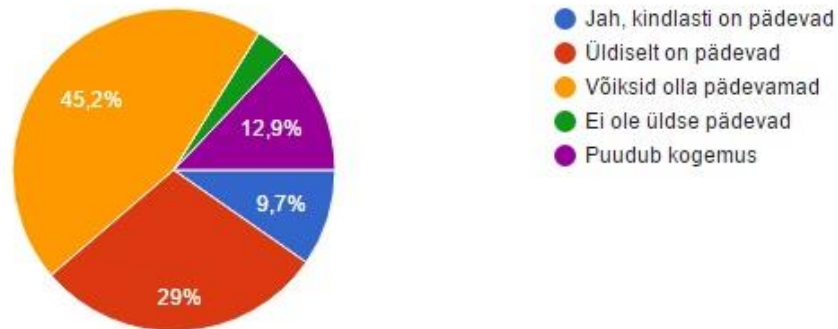
“Saaremaale reisimise peamiseks takistuseks on kaugus ja kehv transport (Tartu-Saaremaa).”

“Küsitluses ei ole käsitletud praeguse keeva praamiühenduse teemat, mis on hetkel suurim takistus liikumispuudega inimestele Saaremaa külastamisel. Hetkel sõitvatest laevadest on vaid ühel (Hiiumaal) liikumispuudega inimesel võimalik pääseda reisijatele mõeldud alale (WC, söögikoht jne). Teistes laevades istub liikumispuudega inimene lifti puudumise tõttu autos.”

Autor peab samuti kõige suuremaks takistuseks reisimisel objektide ligipääsetavust ja sobivust kliendi aspektist.

Klienditeenindaja pädevus

Järgnevalt saame teada klienditeenindaja pädevuse kohta küsimustike vastajate ja ettevõtjate meelest.



Joonis 17. Hinnang klienditeenindajate pädevuse kohta

Klienditeenindajate hinnangu küsimusele vastas 30 inimest. Kindlasti pädevaks hindas vastanutest vaid 3 inimest (9,7%) ja üldiselt pädevaks 9 inimest. 14 vastanu meelest võiks teenindatav personal olla oskuslikum ja 1 inimene väidab, et nad ei ole üldse pädevad. Kogemuseta on 4 respondenti.

Järgnevalt ettevõtete hinnangud klienditeeninduse kohta:

Resto koost: *“Teeninduse keerukus sõltub erivajadusest. Need inimesed on kõik erinevad. Näiteks vaimse puude või kuulmis- või nägemispuudega või tummade inimestega suhtlemine on kindlasti oluliselt keerulisem. Kuid kindlasti ei ole kõigi erivajadustega inimeste teenindamine keerulisem. Koolitust selleteemalist personal läbinud ei ole ja kogemusi on neil samuti erinevalt. Ei julgeks vastata, et jah nad kindlasti oskavad. Kindlasti on siin võimalik rohkem ära teha”*

Tihuse Hobuturismi talu: *“Füüsilise puudega inimest ei ole keerulisem teenindada. Peab eelnevalt lihtsalt teadma, millist abi vajatakse. Keerukamaks võib pidada toidutalumatust näiteks laktoosi-, gluteenitalumatust. Kuna meil käib iga aasta ka vaimse erivajadusega kliente (ratsutamas), siis ei pea nende teenindamist keerukaks. Meie ratsatalus käib väga erinevate puuete/eripäradega inimesi ja teenindajd on nendega harjunud. Neil on kogemused. Vastavasisulisi koolitusi pole me töötajatele korraldanud.”*

Islander OÜ: *“Nende teenindamine on kindlasti keerulisem. Keerukus tuleneb erivajadusest, tihti on aeganõudvam, vajab rohkem tähelepanu ja tihtipeale tuleb kasutada rohkem leidlikkust, kuna tavapäraseid toiminguid kasutada ei saa. Koolitusi läbinud töötajad ei ole, kuid suheldes katsume ikka olla viisakad. Oleme suheldud saanud ja eelnevalt kogu olukorra inimestele selgitanud, kui on keegi küsinud.”*

Lubjapark: *“Teenindamise keerukus sõltub erivajadusest. Teenindav personal ei ole läbinud koolitusi ja suhtlevad nagu tavalised inimesed.”*

Saaremaa Veski: *“Iseenesest peab olema teenindaja teadlik ettetulevatest tüüpilistest eriolukordadest ja sellesmõttes tuleb kindlasti olla tähelepanelikum. Füüsilisi muutusi (kaldteid, inva WC) on lihtsam uutele kohtadele ehituse käigus sisse kirjutada, mida ka juba jõudsalt ümberringi rakendatakse. Arvestatakse küll viimasel ajal rohkem puuetega inimestega. Meie teenindajad on läbinud esmaabikoolituse, kus käsitletakse ka tüüpilise erivajadustega inimestest. Kahjuks rohkem väljaõpet ei ole. Õnneks ka raskeid olukordi ei ole meie majas ette tulnud.”*

Kuressaare Piiskopilinnus: *“Erivajadustega klienti pole keerulisem teenindada, sest raske puudega inimestel on pea alati saatja kaasas. Koolitust personal läbinud ei ole, kuid ei ole kuulda ka negatiivset tagasisidet.”*

Sõjavaramuuseum: *“Erivajadustega kliendi teenindamine võtab üldjoontes kauem aega, eriti kaua läheb pimedatega, kellel esemete kompamisele kulub hulk aega. Koolitusi töötajad läbinud ei ole, saame hakkama.”*

Linnahotell: *“Nende teenindamine oleneb kõik inimesest endast, mõni tavaklient on palju keerukam. Teenindajad oskavad ja on olnud erinevaid kogemusi, kuid otseselt koolitusi läbinud ei ole. Üks inimene personalist on enne töötanud puuetega inimestega.”*

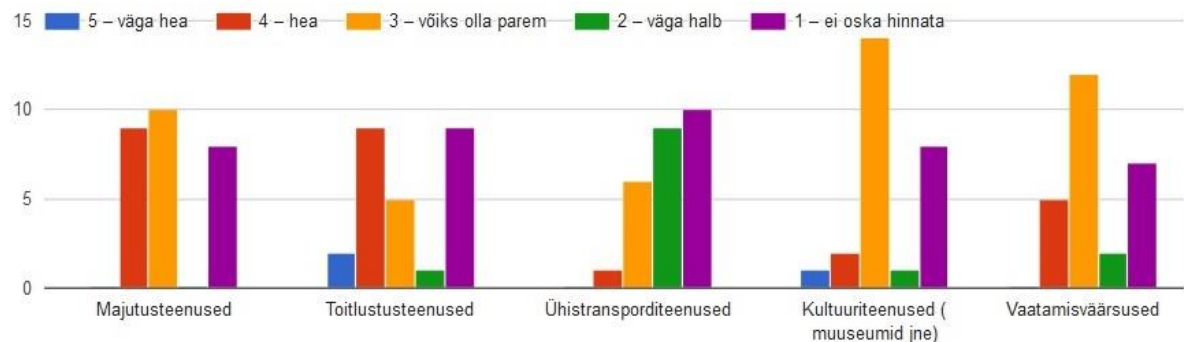
Kipi-Koovi matkakeskus: *“Enamasti meeldib erivajadustega inimestele, kui neid teenindatakse kui tavainimest, väga harva juhtub seda, et oma puuet esile tuuakse ja sellest lähtuvalt midagi erilist nõutakse. Neil on tavaliselt abistajad kaasas, kes oskavad neid aidata. Suhelda tuleb nendega nii nagu tavainimesega sõbralikult, lugupidavalt. Liigne tähelepanu neile inimestele ei meeldi. Õpetan ise oma pika kogemuse baasil töötajaid välja.”*

Välja turismitalu: *“Me nii spetsiifilist teenust ei paku ja koolitusi pole selleteemalisi läbitud.”*

Autor ise arvab, et klienditeenindajad võiksid olla tõepoolest pädevamad. Samas teenindataval personalil ei pruugigi olla võimalust oma oskusi arendada, kui juhtiv pool neid ei koolita või kui ettevõtet ei külasta tõepoolest erivajadustega inimesed.

6.3.4 Objektide kättesaadavus liikumispuudega külastaja vaatenurgast Saaremaal

Järgnevas alapeatükis hindavad respondendid turismiteenuste nagu näiteks majutusteenuste ja toitlustusteenuste kättesaadavust liikumispuudega külastaja vaatenurgast lähtuvalt (joonis 18) ning võib saada aimu, mis neile Saaremaa juures huvi pakub (joonis 19).



Joonis 18. Objektide kättesaadavus liikumispuudega külastaja vaatenurgast lähtuvalt Saaremaal

Väga hästi kättesaadavaks liikumispuudega külastaja vaatenurgast lähtuvalt hindavad toitlustusteenust 2 inimest ja kultuuriteenuste kättesaadavust 1 inimene. Majutusteenuste, ühistransporditeenuste ja vaatamisväärsuste kättesaadavust väga heaks ei hinnanud respondentidest keegi.

Parem võiks olla 10 respondenti meelest majutusteenuste, 5 inimese toitlustusteenuste, 6 inimese hinnangu järgi ühistransporditeenuste, 14 inimese arvamuse järgi kultuuriteenuste ning 12 isiku meelest vaatamisväärsuste kättesaadavus.

Väga halvaks hindab toitlustusteenuste ja kultuuriteenuste kättesaadavust vaid 1 inimene. Ühistransporditeenuste pakkumist 6 ning vaatamisväärsuste pakkumist 2 isikut.

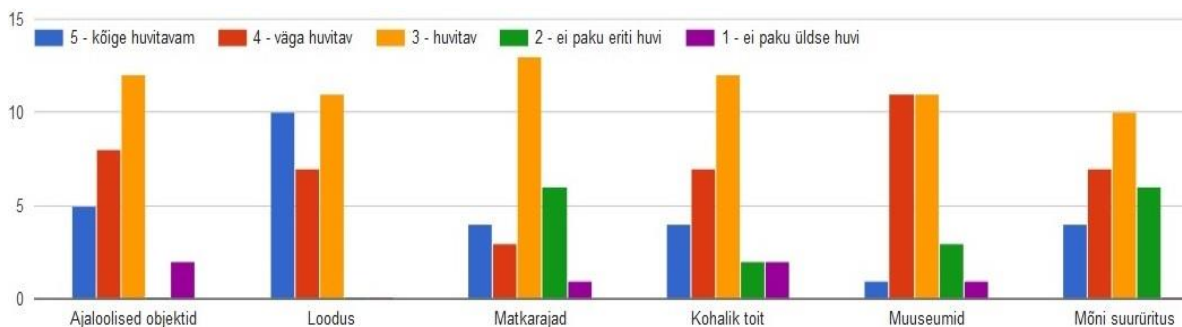
Saare maakonna objektide külastus intervjueeritava kogemuste läbi:

Intervjueeritav turismiobjektide külastusest Saaremaal: ”Külastanud olen võib öelda kõiki kohti, näiteks Kaali järv, Angla tuulikumägi, Panga pank, Kiipsaare vaatetorn, Kuressaare piiskopilinnus. Viidumäe vaatetornis pole ammu käinud.” Lisaks mainib oma kogemusi objektide kättesaadavusega: “Raskendatud objektid on kõik looduslikud ja ehitised, v.a Panga pank. Piiskopilinnuses on trepid, natuke Kaali järv, kindlasti keerulised on vaatetornid. Ühesõnaga kohad, kus on kasutusel trepid.” Lisaks annab soovitus, kuhu liikumiskuludega külastaja võiks minna: “Ligipääsetavaid kohti on vähe (Panga pank, Kaali kraater enamjaolt – raske alla saada.”

Võib järeldada, et autori poolt väljatoodud teenuste seis võiks olla liikumispuudega inimese jaoks tunduvalt parem, kui see hetkeseisuga on. Väga heaks hinnati vaid toitlustusteenuste ja kultuuriteenuste kättesaadavust. Kindlasti mille puudujääkide likvideerimise peale võidaks mõelda on ühistransporditeenused.

Huvi Saaremaal oleva vastu

Järgnevalt näeme vastanute hinnanguid ajalooliste objektide, looduse, matkaradade, kohaliku toidu, muuseumide ja suurürituse vastu.



Joonis 19. Huvi Saaremaal oleva vastu

Kõige huvitavamateks peetakse Saaremaal 10 inimese meelest loodust, 5 inimese meelest ajaloolisi objekte. 4 isikut peavad kõige huvitavamaks matkaradu, kohalikku toitu ja mõnda suurüritust. Vaid 1 respondendi jaoks on aga kõige huvitavamad muuseumid (joonis 20).

Väga huvitavaks hindasid ajaloolisi objekte 8 isikut. Loodust, kohalikku toitu ja mõnda suurüritust hindas väga huvitavaks 7 isikut. Väga huvipakkuvad on 3 inimese meelest matkarajad ja 11 isiku jaoks muuseumid.

Eriti huvi ei paku 6 inimese jaoks matkarajad ja suurüritused. Samuti pole huvipakkuvad 2 inimese jaoks kohalik toit ning 3 isiku jaoks muuseumid.

Üldse ei paku huvi vastajatest 2 inimesele ajaloolised objektid ja kohalik toit ning 1 isikule matkarajad ja muuseumid.

Lisaks muu osas toodi vastajate poolt välja:

“Kohalik taluelu.”

“Paadireis nt. ümber Saarte.”

“Ooperipäevad.”

Saab järeldada, et huvi siiski Saaremaal oleva vastu on, mis on tegelikult väga hea. Eriti tuntakse huvi looduse ja ajalooliste objektide vastu.

6.4 Järeldused uuringu tulemustest

Käesoleva lõputööga seoses viidi läbi uuring, mis käsitles turismiteenuste kättesaadavust liikumisraskustega inimestele Saare maakonnas. Uuringu eesmärgiks oli teada saada, mis teenuseid ja kui sageli kasutatakse. Lisaks sooviti teada, mis on puudega inimeste takistuseks Saaremaale reisimisel ning mis tegureid peetakse turismiteenuste juures oluliseks. Peatükis tehtavad järeldused põhinevad kirjutatud teoorial, uuringus välja tulnud informatsioonil ja autoripoolsetel järeldustel.

Järeldusteks võib öelda, et huvi turismiteenuste kasutamise üle vastajatel on. Kõige enam kasutatakse reisi-, majutus- ja toitlustusteenuseid kord aastas. Kõige suuremaks takistuseks teenuste kasutamisel on rahapuudumine, tervis ja ajapuudumine. Viimase reisimise küsimuse kohta selgus, et vastanud reisivad peale Eesti ka välismaale.

Paljud hindavad turismiteenuste kättesaadavust halvaks ning leiavad, et see vajaks veel arendamist. Samuti leitakse, et klienditeenindajad, kes turismiteenuseid pakuvad võiksid olla pädevamad. Uurimuse läbiviimisel saadi informatsiooni sihtrühma rahulolust turismiteenuste kättesaadavuse kohta. Edaspidi tuleks arendada turismiettevõtjatel teenuste

paremaks muutmist ligipääsetavuse ja kättesaadavuse näol nii liikumispuudega kui nägemispuudega inimestele. Kõige olulisemateks teguriteks turismiteenuste kasutamisel on lifti ja ligipääsetavate ruumide olemasolu. Rahul ei ole väga paljud turismiteenuste kohta informatsiooni kätte saamisega. Suur osa ei tea Saaremaa turismiteenuste kätte saamise kohta aga midagi. Kõige enam kasutatakse Saaremaa kohta informatsiooni leidmiseks lehekülge Puhka Eestis. Peaaegu võrdselt vastanutel on ja ei ole jäänud mõni objekt varem külastamata halva ligipääsu või juhkoera loa puudumise tõttu mõnesse ettevõttesse või objektile. Kõige enam toodi selleks objektiks välja Kuressaare piiskopilinnus, kuhu ei ole pääsetud ligi. Kõige suurem takistus Saaremaale reisimisel on keeruline ligipääsetavus objektidele, seejärel vähene valik majutusasutusi ja turismiteenuseid erivajadustega inimestele. Samas tunnistatakse ka enese puudulikku valmisolekut turismiteenuste kasutamiseks. Liikumispuudega külastaja vaatenurgast hinnatakse kõige enam, et majutusasutused võiksid olla paremad ja, et ühistransporditeenused on väga halvad. Kultuuriteenused ja vaatamisväärsused võiksid olla samuti paremad. Samas paljud ei osanud anda hinnangut liikumispuudega inimese vaatevinklist turismiteenuste kättesaadavuse kohta.

Omavalitsused võiksid hinnata turismi olulisust erivajadustega inimestele tugevamalt. Tuleks mõelda nende inimeste suuremasse kaasamise ühiskonda. Pakkuda erinevaid võimalusi osalemiseks erinevatel üritustel ning püüda kaasata ka turismiteenuste pakkujaid sellesse.

7. SAARE MAAKONNA 2-PÄEVANE REISIMARSRUUT

Saaremaa on suurepärase reisisihtkoht, kus võid kohata kaunist loodust, vaatamisväärsusi ja kuulda saarlastele omast keelepruuki. Külastaja puutub kokku liikumispuudega inimestele (kasutada võivad teisedki) koostatud marsruudil looduslike objektide, ajalooliste objektide ja erinevate turismiteenuste pakkujatega. Kindlasti oluline iga inimese jaoks on Panga pank ja Kaali kraater. Pettuda igatahes ei tule, kuna neid külastate te kindlasti ja palju muudki. Mis veelgi parem - saate ise välja valida omale meelepärased objektid.

Oluline info:

Praamigraafik: [44]

Tanklad Saaremaal: [45]

Turismiinfo majutuse ja objektide kohta: [46]

Giidid: [47]

Soovituslikud marsruudid:

1 päev: Virtsu-Kuivastu, Tihuse Hobuturismitalu, Muhu Katariina Kirik, Muhu muuseum, Muhu jaanalinnufarm, Eemu tuulik, Kohvik pritsukas, Euroopa aasta puu, Sõjavaramuuseum, Ratla roosa tamm, Kaali kraater ja külastuskeskus, Kuressaare. (Kokku orienteeruvalt 100 km)

2 päev: Lõmala Sadama külastuskeskus, Kapa talu miniloomaaed, Loona mõis, Kihelkonna kirik, Mihkli talumuuseum, Karujärv, Odalätsi allikad, Pidula Forell, Panga pank, Maasi ordulinnuse varemed, Kuivastu-Virtsu. (Kokku orienteeruvalt 200 km)

a) Hotellid:

Kuressaare: Linnahotell, Arensburg Boutique Hotel & Spa, Georg Ots Spa Hotel, Mardi Hotel.

b) Söögikohad:

Muhu: Muhu Kalakohvik, Resto Koost, Vanatoa restoran

Orissaare: Kohvik Pritsukas, Kalda kohvik (avatud suvehooajal)

Kaali: Kaali Trahter

Kuressaare: Saaremaa Veski, Kuressaare Kuursaal, Restoran Kass, Castello Restoran-Pizzeria, Vaekoda

Loona küla: Loona mõisa restoran

Kallaste küla: Pidula Forell

Lümanda küla: Lümanda söögimaja

c) Vaatamisväärsused

Muhu: Muhu Katariina kirik, Üügu Pank, Muhu muuseum, Koguva kalandusmuuseum, Muhu maalinn, Muhu jaanalinnufarm, Eemu tuulik, Tihuse Hobuturismi talu

Orissaare: Sõjavara muuseum, Maasi Ordulinnuse varemed, Euroopa aasta puu 2015

Kaali: Kaali kraater ja külastuskeskus

Kuressaare: Vabadussõjas langenud saarlaste monument, Kuressaare piiskopilinnuse park, Suur Tõll ja Piret

Lõmala küla: Lõmala sadama külastuskeskus

Sääre küla: Stebeli rannakaitse patarei, MTÜ Sõrve külastuskeskus

Mõntu küla: Mõntu sadam

Kipi küla: Kapa talu miniloomaaed

Leedri küla: Orbu talu – kadakasiirup, Lubjapark

Loona küla: Loona mõis, Vilsandi Rahvuspark, Kihelkonna kirik

Viki küla: Mihkli talumuuseum

Odalätsi küla: Odalätsi allikad

Kärla: Karujärv (ratastooliga inimesele võib tekitada ligipääs raskusi)

Panga küla: Panga Pank

Paatsa küla: Paatsa maalinn

Angla küla: Angla tuulikumägi

KOKKUVÕTE

Turimiteenuste kättesaadavus on väga oluline iga inimese jaoks, eriti erivajadustega inimestele. Puuetega inimeste ja vanemaaliste osa rahvastikus on suurenev, mis tähendab, et meil tuleb rohkem pöörata tähelepanu nende iseärasustele, vajadustele ja soovidele turimiteenuste pakkumisel. Autor leiab, et vähesed ettevõtjad on sellele tähelepanu pööranud.

Erivajadustega inimestel on samasugused õigused nagu teistel inimestel. Reisimiseks on Euroopa Liidus selleks määratud neile õigused, mida ei tohi rikkuda. Sobilike objektide loomisele kaasa saavad aidata riik, omavalitsused, ettevõtjad ja meie ühiskond. Teenuste osutamisel on oluline lähtuda puuetega inimeste vajadustest ja soovidest. Ettevõtjad saavad nendele inimestele neid võimalusi tagada, pakkudes osalemist nendele ettevõttes kliendina. Selleks tuleks aga neil märgata enda ees probleemi, et nende objekt või ettevõte ei ole nende inimeste jaoks piisavalt ligipääsetavaks kohaldatud. Kahjuks selle peale väga veel ei mõelda, kuid lootust on. Mõistagi on arusaadav, kui objekt on näiteks muinsuskaitse all, siis ei ole ligipääsetavuse lahendamiseks kuigi palju lahendusi.

Teoreetilisest osast selgub, et ligipääsetavast turismist on väga oluline võtta eeskuju. Seda mõjutavad paljud tegurid näiteks poliitised otsused, turundus ja meditsiin. Kui praktiseerida ligipääsetavuse ja kaasamise printsiipe, saavad inimesed tunda end rohkem ühiskonda kaasatuna.

Informatsiooni olemasolu ligipääsetavuse kohta puuetega inimestele on väga halb. Mõningad leheküljed küll näitavad seda, objektile ligipääs on tagatud, kuid enamustel lehekülgedel see info siiski puudub. Sellekohane informatsioon võiks olla lisatud samuti kodulehekülgedele. Sama informatsioon mitmes kohas kinnitaks inimesele seda, et nad võivad rahuliku südamega Teie ettevõtet/objekti tulla külastama.

Turimiteenuste kättesaadavuse hindamiseks liikumisraskustega inimestele viidi läbi kvantitatiivne ja kvalitatiivne uuring. Esimese andmeid koguti elektroonsete küsimustike alusel, millele vastanuid kokku oli 31. Teine uurimuse osa sisaldas intervjuud sihtrühma hulgast ühe inimesega ja ettevõtetega Saare maakonnast.

Käesoleva lõputöö “Liikumiskustega inimeste reisimis- ja puhkamisvõimalused Saare maakonnas” eesmärgiks oli välja selgitada Saare maakonna sobilikkust liikumiskust omavatele inimestele.

Uuringust selgus, et kõigi vastanute hulgast suurim hulk inimesi elab üksi ja on toetuskepi kasutajad. Abivahend on inimesele suureks toeks igapäevaelus ning seda peaksid arvesse võtma ka ettevõtjad.

Uuringuküsimustest lähtuvalt selgus, et kõige enam kasutatakse kord aastas reisi-, majutus- ja toitlustusteenuseid. Kõige olulisemateks turismiteenuste juures peetakse lifti ja ligipääsetavate ruumide olemasolu. Kõige suurem takistus on Saaremaale reismisel keeruline ligipääs vaatamisväärsustele. Lisaks peeti mõningal määral takistuseks enese valmisolekut turismiteenuste kasutamiseks. Liikumispuudega inimese seisukohalt ei peeta teenuste kättesaadavust kuigi heaks, eriti ühistransporditeenuseid. Samuti peetakse puudujääkidega informatsiooni kättesaadavust, mis tähendab, kui on olemas ligipääsetavus, tuleks seda ka mainida. Nende inimeste jaoks on olulisel kohal reisimine ja sellega kaasasolevate teenuste kättesaadavus. Kahjuks ei peeta turismiteenuseid pakkuvaid klienditeenindajad kuigi pädevaks. Õnneks on vastajatel olemas nägemus, milline võiks turismiteenuste pakkumine olla. Kahjuks tuleb siiski tõdeda, et teenuste kasutamine võiks olla palju suurem, kuid huvi siiski on olemas.

Intervjuu küsimustest ühe liikumispuuet omava inimesega selgus, et puue ei takista inimest tegemast omale meelepärasteid tegevusi. Tema üheks suurimaks huviks on reisimine ning vaatamata takistustele, mis teda ees võivad oodata, võtab ta kõik ette. Ettevõtete ja objektide suurimaks takistuseks peab treppe. Lahendustena näeb ettevõtetel pakkuda nii head teenindust, kui neil on võimalik ja paigaldamise osas näiteks kaldteid.

Intervjuudest 10 ettevõtetega selgus, et paljusid neist on varem külastanud erivajadustega inimesed. Mõnel on ka püsikliendid. Kahjuks ei ole enamik vaeva näinud selle nimel, et ka nende inimeste külastus oleks vajadustele tuginev ning nad tunneksid end oodatult. Samas leidis ettevõtteid, kellel on nii mõnigi ligipääsetavust tagav lahendus olemas.

2-päevane reisimarsruut Saare maakonnas keskendus eelkõige liikumispuudega inimese vajadustest lähtuvalt, kuid see ei tähenda seda, et see on keelatud teistele kasutamiseks või proovimiseks. Objektid ja ettevõtted valiti visitsaaremaa lehekülje ja uuringuosas tehtud küsimustikust ja intervjuudest selgunud andmetest lähtuvalt. Autor lisas kummagi päeva

soovitusliku marsruudi ja orienteeruva kilometraaži, kuid kliendil on võimalik ise valida, mis objektid teda enam huvitavad.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et eesmärgi püstitamiseks loodud uurimusküsimused said vastused. Sihtrühm kasutab turismiteenuseid piisavalt selleks, et neid muuta ligipääsetavamaks. Saaremaal leidub kättesaadavaid objekte, kuid alati võiks neid olla rohkem. Rohkem tuleks sellest rääkida ja seda informatsiooni jagada erinevate infokanalite kaudu. Andmete analüüsist võivad ettevõtjad näha, kui oluline on sihtrühma jaoks luua võimalusi kasutamaks turismiteenuseid.

SUMMARY

TRAVELLING OPTIONS FOR PEOPLE WITH MOVEMENT DISABILITIES OF SAAREMAA COUNTY

Maarja-Liis Rohi

This Diploma thesis addresses travelling and tourism options of Saaremaa county for people who own movement disabilities. The movement disabilities mentioned before are categorized as sights disabilities and movement impairing disabilities.

Additionally owner points out social norms that are set up and that should define how waiters for example should service the people mentioned above and what are should be the normal standards of service.

Prior to that the owner of this thesis brings out a term called “Accessible tourism”. That is a new direction of designing buildings that focuses on possibilities and solutions that should simplify moveing inside those buildings for people with different disabilities movement disability included. Additionally it discusses how it has been applied until nowadays in some of the most successful countries in the world.

The main goal of this diploma thesis is to analyze the current options of traveling and tourism for people with disabilities. Additionally the author of this work has created two separate questionnaires one that addresses the people with the disabilities and the second one who addresses the business owners in Saaremaa country especially the ones that operate in tourism sector. The purpose of that is to understand the needs of the clients and current options of the businesses. The methodics that were applied in creation of those questionnaires can be categorized as quantitative and qualitative. After the owner of diploma thesis analyzed the answers of the questionnaires she were able to get a good overview of the current situation and based on that were able to assemble a two day tourism trip for the people with movement disabilities.

In summary the owner of this thesis picked this topic because she has previous experience working with people who has movement disabilities and therefore she understands how frustrating and hard every day movement from one place to other may be for them.

Prior to that the average age of life expectanse of mankind is increasing in the world which means that in the future we will have more elderly people to care for and therefore more people who potentially may have some degree of movement disability so not only Estonia but all the world has to start thinking about what it can offer to those people so they could have good and rememberable tourism experience.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. World Report on Disability. (2011). World Health Organization. World Bank,
2. Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016-2023. (2015). Sotsiaalministeerium, http://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalse_turvalisuse_koosatus_ja_vordsete_voimaluste_arengukava_2016_2023/heaolu_arengukava_hetkeolukorra_ulevaade_2015.pdf, 05.12.2016
3. Võrdõigusvolinik. Kompetentsikeskus. Mõisted, <http://www.vordoigusvolinik.ee/kompetentsikeskus/moisted/>, 01.11.2016
4. Erivajadused ja puuded. Nägemispuue. (2012). Eripedagoogika portfolio, <https://erinevusrikastab.wordpress.com/erivajadused-puuded/>, 09.09.2016
5. Understanding Physical, Health, and Multiple Disabilities. Cram101 Textbook Reviews. Study Guide. <https://books.google.ee/books?id=2KTJUkydn0EC&pg=PT6&dq=definition+of+multiple+disabilities&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj8j9qttOTQAhXF3CwKHeCUAgsQ6AEINTAF#v=onepage&q&f=false>, 08.11.2016
6. Heli, K. Klient, http://www.lvrkk.ee/kristiina/Heli_Freienthal/Klient_3/, Suhtlemine ratastoolis reisijaga, http://www.lvrkk.ee/kristiina/Heli_Freienthal/Klient_3/suhtlemine_ratastoolis_reisijaga.html, 05.08.2016
7. Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine & loomine. (2013). http://www.abivahendikeskus.astangu.ee/fileadmin/media/Trukised/Koiki_koosava_elukeskkonna_kavandamine_loomine.pdf, 09.09.2016
8. Disability: Definiton, Types & Models. Disabled World. <https://www.disabled-world.com/disability/types/>, 01.09.2016
9. Klientide rühmitamine. Erivajadustega klient. <https://sites.google.com/site/klientideruehmitamine/klient-2>, 08.08.2016
10. Disabled World Travel: Accessible Disability Travel Information. Disabled World. <https://www.disabled-world.com/travel/>, 01.11.2016
11. Konventsioon. <https://et.wikipedia.org/wiki/Konventsioon>, 20.07.2016

12. Infopakett kombatavatest makettidest ja reljeefkaartidest. Puude taga on inimene!
<http://puudetagaoninimene.ee/wp-content/uploads/2013/02/Kombatav-kultuur.doc>,
05.12.2016
13. World Health Organisation (1946) Constitution. World Health Organisation, New York, 05.11.2016
14. Lill, A. (1996). Aristoteles ja eetikakäsitluse algus. Raamatust "Aristoteles. Nikomachose eetika". Avatud Eesti Fond, kirjastus Ilmamaa, <http://www.ut.ee/klaskik/aristoteles/nikomachos/saateks.html>, 05.11.20016
15. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse muutmise kontseptsioon. Puude mõiste. Sotsiaalkindlustuse osakond. (2006). Tallinn.
http://www.elil.lux.ee/print.php?doc=uudised/10098_271106.php, 10.11.2016
16. Sakkeus, L., Medar, M. (2014). Puudega inimeste sotsiaalne lõimumine. Tallinn: Statistikaamet.
17. Haukanõmm, M. Puuetega inimeste õiguste kaitse Eestis.
<https://humanrights.ee/inimoiguste-aruanne-2/inimoigused-eestis-2012/puuetega-inimeste-oiguste-kaitse-eestis/>, 30.11.2016
18. Friend, P. Puue ja töö: hea tava käsiraamat tööandjale.
<http://raulpage.org/koolitus/puuejatoo.pdf>, 30.11.2016
19. Vabariigi president. Vabariigi President allkirjastas ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni. <https://vp2006-2016.president.ee/et/meediakajastus/pressiteated/313-vabariigi-president-allkirjastas-o-puuetega-inimeste-ste-konventsiooni/layout-visit.html>, 01.11.2016
20. Erivajadustega reisijate õigused. Tarbijakaitseamet.
<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijale/erivajadustega-reisijate-oigused>,
01.07.2016
21. Definition: Defining the Meaning of Mobility Impairment. (2004-2016). Disabled World towards tomorrow. <http://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/>,
01.08.2016
22. Vassenin, A., (2003). Nägemispuudega inimesed Eestis. Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda.

23. Tooman, H. 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Tallinn. TPÜ Kirjastus.
24. Schumann, S., (2012). Klienditeeninduse alused lihtsas keeles. Tallinn.
<http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/HEV/Lihta%20keele%20klienditeenindus%202.pdf>, 05.11.2016
25. Sotsiaalne mudel. Primus. <http://primus.archimedes.ee/takistusteta/5.html>
26. Puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglid. (1995). Eesti Puuetega Inimeste Koda. <http://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2012/04/EV-invapoliitika-%C3%BCldkontseptsioon.pdf>, 05.11.2016
27. Ülemaailmne turismieetikakoodeks. (1999). Maailma Turismiorganisatsioon (WTO).
https://www.mkm.ee/sites/default/files/uilemaailmne_turismieetika_koodeks.pdf,
01.08.2016
28. Buhalis, D., Darcy, S. Aspects Of Tourism. Accessible Tourism: Concepts and Issues,
07.11.2016
29. Sustainable Accessibility to small tourist areas,
http://www.central2013.eu/fileadmin/user_upload/Downloads/outputlib/Custodes_Model_Accessibility_uploaded.pdf, 05.11.2016
30. Ehituslikud invanormid ja soovitusel. Eesti Liikumispuudega Inimeste Liit.
http://liikumisvabadus.invainfo.ee/index.php?go=file&admpic=1&data_field=picfile&db=picfile&id_field=picfile_id&id=72, 01.07.2016
31. Kultuur kõigile. Mis on saavutatavus / kättesaadavus / ligipääsetavus? Puude taga on inimene! <http://puudetagaoninimene.ee/wp-content/uploads/2013/02/Mis-on-saavutatavus.doc>, 01.12.2016
32. Accessible Baltics. (2014). <http://accessiblebaltics.eu/>, 18.11.2016
33. Haapsalu Turismiinfokeskus. Ligipääsetav linnatuur erivajadustega inimestele.
<http://www.visithaapsalu.com/avasta-laanemaa/teekonnad/ligipaasetav-linnatuur-erivajadustega-inimestele>, 01.12.2016
34. Nordea Kontserdimaja. Liikumispuudega külastajatele.
<http://www.kontserdimaja.ee/asukoht-ja-parkimine/erivajadustega-kulastajatele/>,
01.12.2016

35. MTÜ Eesti Omastehooldus. Nimekiri paikadest Eesti looduses, kuhu pääseb ligi ka ratastooli või ka vankriga,
http://www.omastehooldus.eu/sites/default/files/public/ratastooliga_ligipaas_looduses_e.docx, 01.11.2016
36. Ühistranspordiseadus. (2016). Tasuta sõit riigisisel liiniveol.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/%C3%9CTS>, 20.08.2016
37. Sebe. Reisid. Ratastoolibuss. <http://www.sebe.ee/teenus/ratastoolibuss-0>, 15.06.2016
38. SPIK invabuss. Saaremaa Puuetega Inimeste Koda.
http://www.saarekoda.ee/?TEENUSED:SPIK_INVABUSS, 15.06.2016
39. Saarte lennuliinid. Reisiinfo. Erivajadustega inimesed.
<http://www.saartelennuliinid.ee/et/reisiinfo> , 25.11.2016
40. Reisija meelespea. Puudega reisijale. <https://www.praamid.ee/wp/reisija-meelespea/#/puudega-reisijale>, 05.12.2016
41. EAS: Turism peab olema kõigile ligipääsetav.
<http://195.80.116.172/et/eas/pressikeskus/uudised/uudis/205-turism5/5512-eas-turism-peab-olema-koigile-ligipaeasetav>, 18.11.2016
42. Puhka Eestis. Eesti Ametlik turismiinfo. <http://www.puhkaeestis.ee/et/>, 11.11.2016
43. Loodusega koos. Kuhu minna? Invavõimalus.
https://loodusegakoos.ee/kuhuminna/voimaluste-otsing?element_holder%5Bobject_type%5D%5B%5D=Invav%C3%B5imalus&search=1&search_type=Puhkeala&element%5Bregion%5D%5B%5D=Saaremaa&element%5Btitle%5D=#tulemus, 11.11.2016
44. Praamid. Saaremaa liini graafik. <https://www.praamid.ee/wp/saaremaa-liini-graafik/>, 05.12.2016
45. Saare kütus. Saare kütuse tanklad. <http://www.saarekytus.ee/tanklad/>, 05.12.2016
46. Kuressaare turismiinfokeskus. <http://www.visitsaaremaa.ee/>, 05.12.2016
47. Saaremaa giidid.
<http://www.visitsaaremaa.ee/kcfinder/upload/files/giidid/SAAREMAA%20GIIDID.pdf>, 05.12.2016

Lisa 1. Küsimustik liikumis- ja nägemispuudega inimestele

Hea vastaja,

Olen Tallinna Tehnikaülikooli Kuressaare Kolledži tudeng. Minu lõputöö teema on “Liikumiskustega inimeste reisi- ja puhkamisvõimalused Saaremaal”.

Kutsun Teid osalema diplomitöö uuringus. Sobite testrühmaks, kui Teil on liikumis- või nägemispuue või olete nimetatud erivajadustega inimese abistaja / hooldaja. Küsimustiku eesmärk on teada saada kas ja missugused on Teie kogemused turismiteenuste kasutamisel ning mida peate turismiteenuste juures oluliseks.

Teie abil saame väärtuslikku informatsiooni muutmaks Saaremaad külastajasõbralikumaks.

Soovi korral edastan Teile oma lõputöö koos uuringutulemustega peale kaitsmist 13. jaanuaril.

Selleks jätke mulle oma e-maili aadress siia:

Ette tänades,

Maarja-Liis Rohi

maarialrohi@gmail.com

1. Palun valige oma sugu. Tehke vastavasse kasti X.

Mees

Naine

2. Palun valige vanusegrupp, kuhu kuulute.

18-30

31-50

51-70

Üle 70

Lisa 1 järg

3. Kellega koos elate?

- Üksi
- Vanematega
- Elukaaslasega

4. Kas ja millist liikumist hõlbustavat vahendit Te igapäevaselt vajate? Võib olla mitu valikuvarianti.

- Ratastool
- Toetuskepp
- Valge kepp
- Ortoos
- Pimeda juhtkoer
- Abistaja
- Ei vaja abivahendit

5. Kui tihti kasutate turismiteenuseid? Palun märkige vastavasse kasti X.

	5 – kord nädalas	4 – kord kuus	3 – paar korda kuus	2 – kord aastas	1 – mitte kunagi
Majutusteenused					
Toitlustusteenused					
Ühistransporditeenused					
Reisiteenused					
Kultuuriteenused					

Lisa 1 järg

6. Mis takistab Teid tavaliselt turismiteenuseid kasutamast? Palun märkige vastavasse kasti X.

	5 - takistab kõige rohkem	4 - takistab oluliselt	3 - takistab natukene	2 - ei takista oluliselt	1 - ei takista üldse
Tervis					
Aja puudumine					
Raha puudumine					
Informatsiooni puudumine					
Halb juurdepääsetavus objektidele					
Inva-WC puudumine					
Lifti puudumine					
Kaldtee puudumine					
Kaaslase puudumine					
Abistaja puudumine					

Muu (palun täpsusta)

7. Kuhu Te viimati reisisite (kodumaal, välismaale)?

Lisa 1 järg

8. Kui oluliseks peate järgmisi tegureid turismiteenuse kasutamisel? Palun märkige vastavasse kasti X.

	5 - kõige olulisem	4 - üpris oluline	3 - oluline	2 - ei ole väga oluline	1 - ei ole üldse oluline
Invaparkla olemasolu					
Kaldteede olemasolu					
Lifti olemasolu					
Ligipääsetavad ruumid ratastooli kasutajale					
Pimedakoera lubamine					
Pädev personal					
Hinna ja kvaliteedi suhe					

Muu (palun täpsusta)

9. Kuidas hindate informatsiooni kättesaadavust turismiteenuste kohta liikumiskustega inimestele? Tehke vastavasse kasti X.

- Väga Rahul
- Rahul
- Ei ole rahul
- Ei ole üldse Rahul
- Ei oska hinnata

Lisa 1 järg

10. Kas olete tuttav veebilehga “<http://accessiblebaltics.eu/tag/eesti-invaturism/>”

- Jah, olen
- Ei ole

11. Kas olete nende teenuseid kasutanud?

- Jah, olen
- Ei ole

12. Kas Teie arvates on Saaremaal liikumiskustega inimestele turismiteenused kättesaadavad?

- Jah
- Ei
- Ei tea

13. Kust leiate tavaliselt informatsiooni Saaremaal olevate turismiteenuste kohta? Võib olla mitu variant.

- Visitsaaremaa.ee
- Puhkaeestis.ee
- Saaremaasuvi.ee
- Saaremaatourism.ee
- Saaremaa.ee

14. Kas Teil on varem mõni objekt jäänud külastamata, kuna sellele puudub ligipääs (kaldtee/laiad ukсед/lifti olemasolu jne) või luba pimedada koeraga sisenemiseks?

- Jah
- Ei

15. Kui vastasite “jah” nimetage palun see objekt.

Lisa 1 järg

16. Mis Teie arvates takistab liikumiskustega inimesi Saaremaale reisimast? Palun tehke Teie arvates sobivasse/sobivatesse kastidesse X.

- Informatsiooni puudulikkus turismiteenuste kohta (nt. Internetis)
- Puudulik valmisolek turismiteenuste kasutamiseks
- Keeruline ligipääs vaatamisväärsustele
- Vähene valik turismiteenuseid erivajadustega inimestele
- Vähene valik majutusasutusi erivajadustega inimestele
- Vähene valik söögikohti erivajadustega inimestele
- Teenindatava personali puudulik valmisolek erivajadustega inimeste teenindamiseks

17. Kas hindate turismiteenuseid (majutuskohtades, söögikohtades) pakkuvaid klienditeenindajaid pädevaks, et teenindada erivajadustega inimesi? Palun valige üks vastusevariant.

- Jah, kindlasti on pädevad
- Üldiselt on pädevad
- Võiksid olla pädevamad
- Ei ole üldse pädevad
- Puudub kogemus

18. Kuidas hindate järgnevate teenuste/objektide kättesaadavust liikumispuudega külastaja vaatenurgast lähtuvalt Saaremaal? Palun märkige iga teenuse juurde X.

	5 – väga hea	4 – hea	3 – võiks olla parem	2 – väga halb	1 – ei oska hinnata
Majutusteenused					
Toitlustusteenused					
Ühistransporditeenused					
Kultuuriteenused (muuseumid jne)					
Vaatamisväärsused					

Lisa 1 järg

19. Mis Teile Saaremaa juures kõige enam huvi pakub? Palun märkige vastavasse kasti X.

	5 - kõige huvitavam	4 - väga huvitav	3 - huvitav	2 - ei paku eriti huvi	1 - ei paku üldse huvi
Ajaloolised objektid					
Loodus					
Matkarajad					
Kohalik toit					
Muuseumid					
Mõni suurüritus					

Muu (palun täpsusta)

20. Hea vastaja! Lisage siia veel oma arvamusi ja ettepanekuid. Aitäh!

Lisa 2. Intervjuu küsimused liikumispuudega inimesele

Tere! Tänan, et olete valmis vastama mõningatele küsimustele. Küsimused on loodud selleks, et toetada eelnevalt tehtud küsimustikku (kus said osaleda liikumis- ja nägemispuudega inimesed üle Eesti). Teie, kui aktiivne Saaremaalt pärit noormees, oskate aga anda reaalsemat hinnangut sealsete turismiteenuste ja -objektide kohta.

1. Kui tihe turismiteenuste kasutaja Te olete? (Kui mitu korda aastas ja mida täpsemalt kasutate?).
2. Kuidas planeerite oma reise? (Kust tuleb reisi idee, millest alustate planeerimist, kust leiate informatsiooni).
3. Milliseid detaile peate reisi korraldamisel oluliseks jälgida? (Mis on Teie jaoks olulised transpordi, majutuse, toitlustuse ja objekti osas).
4. Milliseid Saaremaa turismiobjekte Te külastanud olete?
5. Millist objekti Saare maakonnas saate kindlasti soovitada ka teistele liikumisraskustega külastajaile?
6. Millistele Saaremaal külastatud objektidele on olnud ligipääs või kasutamisevõimalus Teie jaoks raskendatud? Palun täpsustage, milles ebamugavus seisnes.
7. Kas olete pidanud Saaremaal mõnest planeeritud külastusest loobuma liikumispuude tõttu?
8. Millised on Teie kogemuse põhjal vähimad muudatused, mida ettevõtjad saaksid teha muutmaks oma ettevõtet kliendisõbralikumaks just liikumispuudega kliendi vajadusi arvestades?
9. Mida Te soovitaksite ettevõtetele, kui neid tulevad külastama eelnimetatud kliendid?

Lisa 3. Intervjuu küsimused ettevõtetele/objektidele

Tere! Olen TTÜ Kuressaare Kolledži tudeng Maarja-Liis Rohi. Kirjutan lõputööd teemal “Liikumiskustega inimeste reisimis- ja puhkamisvõimalused Saare maakonnas”. Saadan Teile küsimustiku, mis puudutab erivajadustega inimeste teenindamist. Teie vastused aitavad mõista, kui valmis on Saare maakonna ettevõtted vastu võtma erivajadustega inimesi.

1. Kas peate oma ettevõtet erivajadustega klientidele sõbralikuks?
2. Mida olete teinud, et erivajadustega klient tunneks end teie juures oodatult? Näiteks: Invapakla, inva-WC, invatuba (kui mitu?), kaldtee, lift, käsipuud, ühetasapinnalised ruumid, puuetundlikud tahvlid, audiogiidi võimalus (võib välja tuua mitu variant või välja tuua midagi muud).
3. Kui Teie asutus ei ole arvestanud erivajadustega inimestega, siis millised oleksid vajadusel esimesed võimalikud lahendused?
4. Kas Teie meelest on erivajadustega klienti tavakliendist keerulisem teenindada? Milles keerukus täpselt seisneb?
5. Kas Teie ettevõtte teenindajad oskavad erivajadustega klientidega suhelda? On neil kogemusi? On nad läbinud vastavasisulised koolituse?

Teie vastused on meile olulised, tänan!