



Turism kõigile – lihtsalt ligipääsetavaks

EASi Turismiarenduskeskus ja Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2013

Ligipääsetavus tähendab eelkõige lihtsat, iseseisvat ja ilma täiendava lisaabita ligipääsu hoonetele, välialadele, atraktsioonidele ning teistele turismitoodetele.

Paljud ettevõtted tunnevad teatud määral hirmu ja ebamugavustunnet erivajadustega inimeste ja ligipääsetavuse teemat käsitledes, kuid kui pisut järele mõelda, siis selgub et erivajadustega inimesed ümbritsevad meid igapäevaselt igal pool. Viletsa kuulmisega või liikumiskustega eakad inimesed, igas eas prillikandjad, ajutiselt kepi või kargu abi kasutavad inimesed või ka jalgratturid ja lapsevankrit lükkavad inimesed. Kindlasti on meil igaühel mõni astmaatikut, diabeetikust või allergikut tuttav. Seega võivad vähesed öelda, et neil pole kunagi olnud mitte ühtegi kokkupuudet erivajadusega inimesega.

Erivajadus ja ligipääsetavus on sageli eelarvamustest ja stereotüüpidest tulenevalt tugevalt alahinnatud ja avalikkuses teenimatult vähest käsitlust leidnud. Üheks väga heaks abimaterjaliks on Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse poolt tellitud juhendmaterjali arendajatele „[Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine ja loomine](#)“

Erivajaduseks loetakse kõike seda, mis tingib vajaduse muuta ja kohandada keskkonda ja tegevusi, et tagada inimesele maksimaalsed võimalused tegevuste sooritamiseks.

Erivajadusi on mitmesugused (liikumiskusted, kuulmisraskused, nägemisvaegus, intellekti puuded ja psüühika häired, allergiad, diabeet, pikaajalised kroonilised haigused jne). Erivajadustel on kõigil üks ühine oluline joon: need on igaüks sügavalt individuaalsed, pole olemas üht keskmist erivajadust või universaalset viisi samalaadse erivajaduse rahuldamiseks. Siin tuleb igale inimesele läheneda isiklikult, lähtuda konkreetse isiku iseärasustest, loomumomadustest ja tarvidustest. Seetõttu pole võimalik luua juhendmaterjali ja soovitusi, mis kataks täiel määral kõiki erivajadustega seotud soovitusi. Antud juhendis on enim käsitletud liikumiskustega seonduvaid teemasid ning vähemal määral käsitletakse ka teisi erivajaduse liike.

Ligipääsetavuse parandamiseks on väga palju võimalusi, mille kohta on välja antud mitmeid mahukaid materjale, mõned neist on loetletud käesoleva juhendi lõpus. Antud juhendmaterjali eesmärgiks on muuta turismisektori eelarvamusi ligipääsetavusega teemadega seonduvalt ja aidata sektoril näha erivajadustega inimesi kui erinevate spetsiifiliste erisoovidega sihtgrupe kõigi külastajate seas ning anda soovitusi oma ettevõtte ligipääsetavuse parandamiseks.

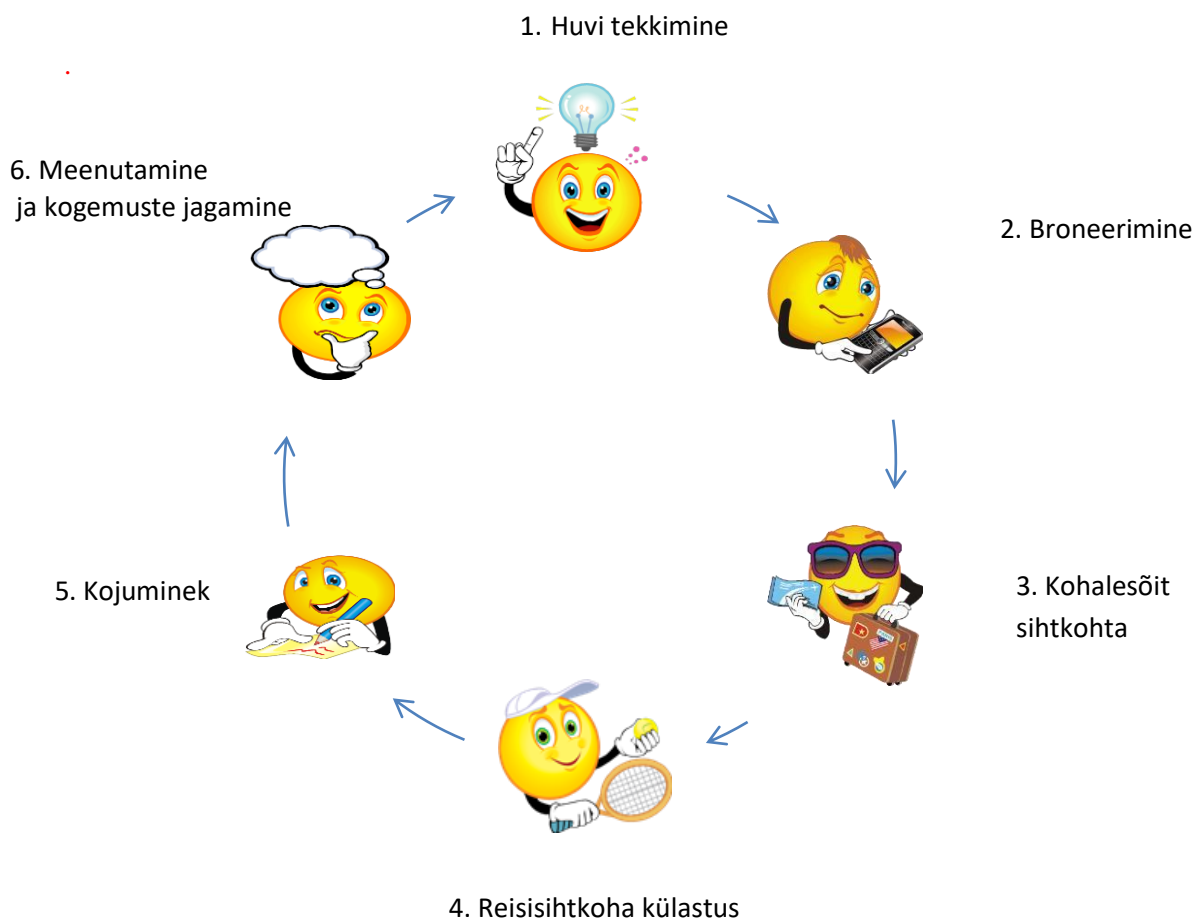
Peamiseks eelduseks ligipääsetavuse parandamiseks on soov ja tahe märgata ning mõista erivajadustega inimesi. Ligipääsetava turismiga tegelemine on osa turismiärist, sest:

- Reisimine erivajadusega inimeste seas muutub üha populaarsemaks – see on kasvav turg.
- Ühiskond vananeb, mistõttu kasvab oluliselt nõudlus hea ligipääsetavusega objektide järele ka vanurite seas.
- Ligipääsetavuse parandamisest saavad kasu ka paljud teised sihtgrupid (lastega emad, vanurid jms).

- Erivajadustega kliendid naasevad sageli samasse paika, sest hindavad kindlustunnet ligipääsu ja hügieenitoimingute osas ning minnakse välja pigem kindlate olmetingimuste peale.
- Erivajadustega inimeste seas soovitakse külastuskohti tavapärasest rohkem ja nad usaldavad sõprade-tuttavate soovitusi keskmisest enam, kuna vajavad enam kindlust ja turvatunnet.
- Erivajadustega inimesed reisivad sageli abistaja, pere, sõprade ja tuttavatega, seega külastab korraga rohkem kliente.
- Nii siseriiklikud kui ka rahvusvahelised regulatsioonid eeldavad üha enam ligipääsetavust kõigile. Aastast 2002 kehtib Eestis [Majandus ja kommunikatsiooniministri määrus nr 14](#), mis kehtestab nõuded liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes. Kõik uued ja rekonstrueeritavad hooned, mida on ehituslikult muudetud, peavad vastama määruse nn invarõuetele.

Mõistmaks paremini erivajadustega inimeste vajadusi reisimisel jagame antud juhendmaterjalil soovitusi külastaja teekonnast lähtuvalt. **Külastajateekond on tervikprotsess, mida reisija läbib ja kogeb, alates reisihuvi tekkimisest, reisirõõmest kuni reisirõõmu koju tagasi jõudmiseni.** Liikudes koos potentsiaalse külastajaga kogu tema reisi jooksul on lihtsam oma külastaja vajadusi mõista ning mõistes tema teel esinevaid takistusi on lihtsam ka õigeid parendustegevusi ellu viia.

Külastajateekonna 6 põhietappi:



1. Huvi tekkimine – võtmeteguriks on turundusmaterjalid ja info veebis

Selles faasis pole teenusepakkujal otsest kokkupuudet külastajaga, kuid selles faasis on kõige suurem võimalus külastaja enda juurde meelitada. Esmatähtis on tagada selge ja ajakohane info turundusmaterjalides ja veebis.

- Loo näiteks oma kodulehele eraldi ligipääsetavuse alamleht, kuhu on koondatud kogu ligipääsetavuse info (kohalesaamine, ligipääsetavad tooted, asukoha skeemid või plaanid liikumisteede, liftide ja invatualettide asukohaga, hinnad, toad jne.)
- Paku alternatiivseid informatsiooni edastamise viise; e-kiri, telefon, faks.
- E-posti aadress olgu lihtsasti kodulehelt leitav, inimestele, kes ei saa telefoni kasutada on see väga vajalik suhtluskanal.
- Braille' kiri on küll pimedatele hädavalajalik, kuid valdav osa nägemispuudega inimestest on vaegnägijad, kes vajavad lugemiseks suuri fonte ja kontrastvärve.
- Vaata, kas teistel kodulehtedel on Sinu ettevõtte kohta õige info.
- Paku oma kodulehe kaudu infot oma sihtkoha ja teiste oma piirkonna ettevõtete ligipääsetavuse kohta. Mõtle, milliseid ettevõtteid võiks Sinu külalised veel külastada. Koosta lihtne piirkonna reisijuht, mis on Sinu kodulehelt allalaetav. See ei pea olema liiga detailne, alusta põhiinfoga, mida saad aja jooksul täiendada.
- Too kodulehel välja erinevad tunnustused ja märgised (nt. ligipääsetavuse audit), need tõstavad Sinu ettevõtte usaldusväarsust.
- Too kodulehel välja korruse plaanid ja skeem soovituslike liikumissuundade, invatualettide, parkimiskohtade, liftide kohta, see loob külastajale turvatunde.
- Koosta head ja informatiivsed pildigaleriid ligipääsetavuse info illustreerimiseks.
- Nii sise- kui välisturunduses on abimeheks [Eesti brändi](#) kontseptsioon, sealt leiad Eestit tutvustavaid materjale, videosid ja fotosid.

Soovitused tekstidele

Kasuta suuri fonte (12 punkti on minimaalne). Parim on 16.

Kasuta lihtsalt loetavaid fonte nt: Arial, Universal, Verdana

Ära kasuta suurte tekstilõikude puhul kaldtekste ega trükitähti

Kasuta teksti ja tausta vahel kontraste, väldi punast värvi.

V väldi suuri sõnavahesid, need on raskesti jälgitavad

Kasuta piktogramme, sümboleid, loogilist struktuuri ja järjestust

Eelista lihtsat keelekasutust ja väldi keerukat lauseehitust


Veendu, et Sinu veebiarendajad on kursis ligipääsetava veebi [WAI](#) tingimustega

2. Broneerimine – võtmeteguriks on lihtne ja selge hinnakujundus

- Paku erinevaid võimalusi broneerimiseks (telefon, kodulehel, e-kiri, partnerid ja vahendajad, faks).
- Elektroonilise broneerimissüsteemi ankeedis tuleb luua eraldi väli erivajaduste märkimiseks.
- Teenuse pakkujana täpsusta üle kõik pisiasjad ja erisused – erivajadustega inimesed vajavad kindlust kõikide tellitud erisuste tagamise kohta.
- Tee hinnad veebis kergesti leitavaks, koosta läbipaistev ja selge hinnakiri,
- Too selgelt välja, mis on hinna sees ja mille eest on lisatasu.
- Väldi võimalusel lisatasusid, mis on ainult erivajadusega inimeste jaoks.
- Ära võta lisatasu teenuste eest, mis võivad olla diskrimineeriva iseloomuga (nt. Braille' kirjas menüü või invatuba).
- Ole fikseeritud hindade tõlgendamisel paindlik (nt. perepiletiga võib siseneda samast soost täiskasvanuid või traditsioonilisest 2 lapsest suurem laste arv).
- Võimalusel tee erivajadustega inimestele ja nende saatjatele soodustusi ja näita seda kindlasti kodulehe hinnakirjas
- Broneeringu tühistamistrahvid ootamatult haigestunud erivajadustega inimeste puhul ei ole asjakohased.
- Broneerimise järel saada broneeringukinnitus, kus on lisaks kõikidele tellitud teenustele kirjas ka kohalesaamise kirjeldus ja Sinu ettevõtte vastavalt külastaja erivajadusele sobilike lisateenuste loetelu. Lisa ka lähipiirkonna ligipääsetavate kohtade info (piirkonna soovituslikud liikumismarsruudid, info Sinu piirkonna/linna märgistatud kõnni- ja kergliiklusteede ja helisignaaliga valgusfooride olemasolu kohta, ostuvõimalused, pubid, atraktsioonid, sündmused jne.) Kõik see lisab turvatunnet ning mõjutab külastajat just Sinu ettevõtet külastama. Igal juhul jätab selline toimimisviis Sinu ettevõttest positiivse mulje.
- Koolita oma töötajaid, et nad oleksid kursis asja- ja ajakohase informatsiooniga ning alati valmis erivajadustega inimestega suhtlemiseks, broneeringu vormistamiseks ning lisateabe edastamiseks. Vastavate koolituste korraldamise soovi korral pöördu [Eesti Puuetega Inimeste Koja](#) poole.

3. Kohalesõit sihtkohta - võtmeteguriks on täpne kohalejõudmise juhend

Kuigi sel etapil pole ettevõtjal otsest kokkupuudet külastajaga saab ta oluliselt vähendada reisiga seonduvat stressi, mis on erivajadustega inimeste puhul üks kõige keerukamaid ja väsitavamaid tegevusi kogu külastustee jooksul. Erivajadustega inimesed vajavad väga põhjalikku eelinformatsiooni transpordivõimaluste kohta.

- Koonda oma kodulehele informatsioon kuidas on kõige mugavam pääseda Sinu piirkonda, linna, küllasse.
- Kasuta kohalikku teavet (nt. info madalama astmega linnaliinibusside kohta, lingid vastavate sõiduplaanide kohta, invataksotelefoninumbrid jne.)
- Too välja info kuidas osta ja maksta ühistranspordipiletite eest (nt. Tallinna ja Tartu ühistranspordi süsteem).
- Koosta selged juhised, kus on mugavam reisida rongiga, bussiga või võtta takso.
- Too välja kaugused ja kohale jõudmise ajad Sinu ettevõtte suurematest linnadest, busi- ja rongijaamast jne.
- Väliskülastajale lisa kindlasti info erinevate transpordiliikide hindade ja maksimisvõimaluste kohta.
- Too välja marsruudil Sinu ettevõtte soovituslikud peatuskohad puhkepausiks või mõne vaatamisväärsusega tutvumiseks. Ära unusta, et ka need peavad olema ligipääsetavad, suureks abiks siinkohal on [liikumisvabaduse veebikaardid](#), kuhu on koondatud linnade või teemade kaupa üle 2000 objekti ligipääsetavuse info.
- Too selgelt välja, kus on Sinu ettevõtte parkla või Sinu ettevõttele lähim sobilik parkimiskoht erivajadustega inimestele, lisa info tasude kohta ja Sinu ettevõtte kohalejõudmise ja parkimise skeem. Võimalusel paigalda vastavad viidad või infotahvel.  Märkista nõuetekohaselt invaparkimiskoht.
- Hoolitse selle eest, et parkimiskohast oleks mugav Sinu peaukseni jõuda. Hea tava ja nõue on paigutada invaparkimine võimalikult sissepääsu lähedale, kuid mitte kaugemale kui 50 m.
- Tee oma peasissekäik nähtavaks, kui ratastooliga sissepääs pole võimalik peaukse kaudu, kasuta peasissekäigu juurest suunaviitasid ja selget tähistust ligipääsetava uksele.
- Paku võimalusel pagasi transporti.

4. Reisisihtkoha külastus – võtmeteguriteks on personali külalislahkus ja paindlike lahenduste leidmine

See võib olla esimene reaalne kokkupuude külastajaga, nüüd on aeg oma lubaduste pidamiseks. Ära unusta, et esmamulje on määrav. Sundimatult suhtlev, kuid samas professionaalselt tegutsev personal, tagab külastajale ootustele vastava teeninduse ja meeldiva puhkuse.

- Paigalda oma objektile sisenemiseks õige kaldega kaldteed (mitte üle 6%).
- Käsipuud on oluliseks abiks nii treppidel kui kaldteedel liikumisel.
- Ratastooliga ligipääsuks peavad ukсед olema piisavalt avarad (mitte alla 900 mm) ja lävepakud piisavalt madalad (mitte üle 20 mm).
- Uksed peavad olema lihtsasti ja ühe käega avatavad (tõmbejõud mitte üle 2-3 kg), ukсед peavad avanema vähemalt 90 kraadi ja uste avanemissuund peab olema väljapoole. Invaliftide paigaldamiseks tutvu invaliftide mõõtudega.
- Märkista järsud ja halvasti nähtavad trepiastmed. Esimese ja viimase astme kontrasttähistuse nõue on kõikidele ühiskondlikele hoonetele.
- Paigalda sissepääsu juurde telefoninumber, millele helistades on külastajal vajadusel võimalik paluda lisaabi sisenemisel. Mõtle läbi, kuidas toimida, et vastav abi võimalikult kiiresti organiseerida.
- Ole valmis info üles kirjutamiseks, kui teenindatav on vaegkuulja.
- Piktogrammide ja pildide lihtsustavad arusaamist ja objektis liikumist, nii on lihtsam orienteeruda vaegnägijatel, lastel, vaimupuudega inimestel aga ka välismaalastel).
- Sildid ja viidad olgu selged, suure fondiga, hästi valgustatud.
- Klaasist ukсед, seinad ja muud takistused peavad olema hästi markeeritud.
- Korralda valgustuse reguleerimise võimalus vastavalt vajadusele.
- Kohale jõudnud külalisega suheldes täpsusta üle kõik broneerimisega kinnitatud kokkulepped. Tunne huvi, kas külalisel on veel erisoove või kuidas saad talle abiks olla. Edasta külastajale vajalik põhiinformatsioon (sh kuidas toimida hädaabi situatsioonis), koosta vastav **meelespea**, et oluline edastamist vajav info meelest ei läheks.
- Koosta oma töötajatele ka soovituslikud käitumisjuhised erivajadustega inimeste abistamiseks, Kui töötajad teavad, kuidas erivajadusega külastajat õigesti aidata, ei teki piinlikke olukordi ning ühtlasi paraneb ka töötajate suhtlemiskindlus. Üksteisest arusaamine on aluseks sundimatu ja meeldiva õhkkonna loomisele.
- Taga maksimaalne ligipääsetavus kogu oma objekti ulatuses, ehituslikud juhised, koos vastavate mõõtudega leiad [Majandus ja kommunikatsiooniministri määrusest nr 14](#).

Majutuskoha ligipääsetavus

- Majutuskoha ligipääsetavus
- Vastuvõtulaud olgu hästi valgustatud.
- Vastuvõtulaual peab lisaks tavakõrgusele olema ka madalam tasand (750–850 mm põrandast). Teeninduslettide, -luukide, -kassade, piletite müügi- ja kontrollimispunktide sobiv kõrgus ratastoolis liikujale on 750–850 mm põrandast, lettide vms all peab olema põlvede jaoks vaba sügavust 300 mm, laiust vähemalt 600 mm ja kõrgust põrandast vähemalt 670 mm
- Võimalda vastuvõtulaua juures või selle vahetus läheduses istet võtta.
- Ole valmis ise registreerimisvormi täitmiseks või anna külastajale võimalus täita registreerimisvorm oma toas.
- Paku infot ruumide kohta erineval viisil (suuliselt, fotod, veebileht).
- Ruumi sisustus olgu lihtsasti ümberpaigutatav; kokku – lahku käivad voodid, lisaruumi tekitamise võimalus liigsete mööbliesemete eemaldamise näol ratastooliga liikumiseks jne. ☒ Veendu, et kontaktid, pistikud, nagid, peeglid, akende avamine, kardinete liigutamine oleks võimalik ka ratastoolis inimestele.
- Vaegnägijatele on abiks kui vannitoa rätikud moodustaksid kontrasti võrreldes ruumi üldtooniga.
- Mugavust loovad lihtsasti kinni-lahti keeratavad ning selgesti eristatavad sooja ja külmavee kraanid, suurte klahvidega telefonid, luupide laenutamise võimalus, voodite kõrguse muutmise võimalus.
- Loo võimalused ka pimedate juhtkoerale: koera joogikauss, puhastusvahendid toolide ja põrandate kiireks puhastamiseks ja muu koerale sobilik keskkond.
- Tutvu ka vaegkuuljatele mõeldud erinevate kuuldeaparaatide ja muude vahenditega, mis kuulmise puudumist kompenseerivad: video- ja tekstitelefoniid, vibreerivad äratuskellad ja mobiiltelefonid, piiparid, valgussignaaliiga faksiaparaadid, optilised süsteemid: vilkuvad uksekellad, tuletõrje häiresüsteemid, lapse nutule reageerivad süsteemid; [FM-seadmed](#), [induktiivsilmused \(loop system\)](#) ja [infrapunasüsteemid](#), spetsiifiliste helide võimendajad nagu telefonihelina võimendaja, TV kuulamise abivahend jm. Personaalsed abivahendid on reeglina inimestel endal reisides kaasas, kuid hästi ligipääsetavas majutusasutuses võiks olla külastajale tasuta kasutamiseks mõni ratastool ja käimisraam, lisaks kargupaar. Väikeettevõtted võivad soetada kallimad seadmed mitme peale.
- Infot liikumiskustega inimeste [abivahendite](#) kohta leiad Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu kodulehelt.

Toitlustuskoha ligipääsetavus

- Ratastooliga liikumiseks on vajalik piisavalt ruumi liikumiseks laudade vahel ja ühiskondlikesse ruumidesse.
- Hea ligipääsetavusega toitlustuskohal on nõuetele vastav invatualett. Loo võimalus laudade ümberpaigutamiseks.
- Iseteenindusega toitlustuskohades on vajalik söögijagamise ja teiste lettide kõrgus 750-850 mm.
- Paku vaegnägijatele hästi valgustatud eredama valgusega lauda.
- Võimalda spetsiaalsete laudade reserveerimist.
- Mõtle läbi, kuidas saaksid vajadusel laua kõrgust muuta.
- Paku nii käetugedega kui ka ilma käetugedeta toolide kasutusvõimalust.
- Kasuta kontrastvärve, väldi valgeid lauanõusid valgel laudlinal.
- Paku võimalusel vaegkuuljatele vaiksemaid kohti, eemal kõlaritest ja tähtsündmust pidavatest seltskondadest. Kuuldeaparaat tugevdab helisid, aga kuna sel juhul võimenduvad ka kõik teised ümbritsevad helid, siis heli moonduv ja muutub ebaselgeks. Lisaks hästi töötavale kuuldeaparaadile on kuulmislangusega inimesele peaaegu sama tähtis saada kuulmisele tuge suult lugemiselt. Räägi inimesega hoides silmkontakti. Vajadusel loe menüü valjusti ette, tee pildid menüüs olevatest roogadest, kasuta võimalusel Braille' kirjas menüüsid.
- Mõtle, kas on olemas koera toidu- ja joogikauss. Võimalusel varu ka spetsiaalset koeratoitu, et vajadusel seda koerale saaks pakkuda.
- Paku koertega klientidele lauda toitlustuskoha vähem käidavas piirkonnas. Teised külastajad võivad olla koertele allergilised, samuti võivad teised külastajad pahaaimamatult koera häirida.
- Kokad peaksid olema kursis väga erinevate toitumiserisustega. Ole valmis pakkuma ja kohandama erisoovidega menüüd; laktoosi- ja gluteenitalumatus, taimetoit, toortoit, erinevad allergiad jne. Eelkõige ole paindlik fikseeritud menüüs muudatuste tegemiseks (toorainete asendamine: nt kartuli asemel rohkem toorsalatit, liha asendamine taimetoiduga, piima sisaldavate ainete välja jätmine jne).
- Toitumiseelistused on väga erinevad ka inimeste seas, kel pole allergiat või tervislikku vastunäidustust erinevate toiduainete suhtes, toitumiserisustega inimeste arv on arvatust oluliselt suurem ja see trend on kasvav.

Atraktsioonide ligipääsetavus

- Taga kiire sissepääs inimestele, kel on raske järjekorras seista. Võimalusel korralda sissepääs väljaspool järjekorda ning teavita sellest võimalusest kodulehel ning atraktsiooni sissepääsu juures. Olulised on soodustused saatjale, kuna saatja on sageli abistaja rollis, ega pruugi isiklikust huvist lähtuvalt atraktsiooni külastada. Näita soodustused ära kodulehel.
- Võimalusel telli oma atraktsiooni kohta [taktiilplaan](#), mis annab pimedale võimaluse kompimise teel ette kujutada, mis teda ees ootab, kui pikad on vahemaad, kuhu minnakse, millised on paiga olulised maamärgid, sihtgrupile olulised objektid jne.
- Koosta eri liiki erivajadustest lähtuvad atraktsiooni külastaja juhendid, kus on vastavalt erivajadusele märgitud soovituslik liikumisskeem (ka liftid, wc-d jms), koos soovituslike ligipääsetavate eksponaatide asukohaga.
- Kasuta erinevaid interpretatsioonivõimalusi atraktsioonil (kuulamine, kompimine, nägemine, lõhnad), selleks koosta ekspositsiooni või muu atraktsiooni info kasutades erineval lahendusi (tekst, pildid, piktogramm, punkt- ja piltkirjas materjalid, viipekeelsed videod pihuarvutite kasutamine muuseumides, mobiiltelefonide aplikatsioonid jne.)
- Kasuta [suuri fonte ja kontrastvärv](#)e, kasuta mittepeegelduvaid taustmaterjale,
- Jälgi, et ekspositsioon, infotahvlid, nupud, sahtlid jne oleksid paigaldatud kõrgusele, mis on mugavalt jälgitavad ka ratastooli inimestele.
- Paigalda oma atraktsioonile pingid puhkamiseks, need on vajalikud nii liikumiskustega inimestele, eakatele kui ka lastevanematele laste jälgimiseks. Puhkamise võimalus pikendab kõikide külastajate viibimisaega atraktsioonil, tihtilugu lahkuvad külastajad väsimuse tõttu varem, kuna „jalad tulitavad“.
- Hea ligipääsetavusega atraktsioonil peab olema nõuetele vastav invatualettruum. Kui invatualett puudub, siis on vajalik info lähima invatualeti kohta.

Aktiivse puhkuse teenuste ligipääsetavus

- Anna oma kodulehel täpset informatsiooni, millised tegevused on tarbitavad eri liiki erivajadustega inimestele.
- Kirjelda selgelt, millist turvavarustust kasutad. ☒ Mõttele läbi kuidas korraldada toitlustus ja tualeti kasutamine.
- Illustreeri oma koduleht fotodega erivajadusteks kohandatud atribuutikast, et külastaja saaks eelnevalt veenduda, et ta suudab vastava varustusega toime tulla.
- Koosta erineva raskusastmega programmid ja marsruudid.



- Anna teada, kuidas on Sinu personal koolitatud vastava erivajaduse puhul teenuse pakkumiseks, usaldusväärst loovad rahvusvahelised sertifikaadid.
- Ole valmis tavapärasest põhjalikumaks eeltöök erivajadustega klientidega teenuse osas kokku leppimisel.
- Aktiivse puhkuse teenuse pakkumine erivajadustega küllastajatele on tavapärasest keerukam, mistõttu tihtilugu on sel juhul teenusepakkujaks sihtgrupi esindaja ja vastava kliendisegmendile teenuse pakkumisele spetsialiseerunud ettevõtte (nt reisibürood <http://www.accessibletour.pl/en/> ja aktiivse puhkuse teenuse pakkuja <http://www.seable.co.uk/physically-impaired>).

5. Kojuminek – võtmeteguriks on küllastuse lõpetamine ja tagasiside

Sageli esineb juhtumeid, kus teenindus kogu küllastuse jooksul on olnud laitmatu, kuid küllastaja unustatakse kohe pärast teenuse eest tasumist. Hoolimatu hüvastijätt võib nurjata kogu teenindava personali eelnevad pingutused.

- Püüa olla mitte pealetükkiv, kui puudega küllastaja ei soovi liigset tähelepanu, siis austa tema soovi.
- Ole väljaregistreerimisel paindlik. Kui küllastaja soovib varem lahkuda, paku talle äratusteenust ja varajast hommikusööki või paki hommikusöök kaasa. Kui küllastaja soovib hiljem lahkuda, võimalda hiline välja registreerimine, hiline hommikusöök ja pakihoid.
- Tunne huvi, mis on külalise järgmine sihtpunkt; organiseeri sõiduplaanide ja muu vajalik info. Küsi, kas küllastaja soovib takso tellimist. Pea meeles, et erivajadustega inimeste transpordi korraldamine nõuab sageli 24 tundi etteteatamisaega, seega küsi oma külaliselt juba päeva varem, kas ta soovib transpordi korraldamisel abi. Ole valmis vastama küsimusele, mis peatuses tuleb väljuda.
- Võimalusel paku võimalust joogi või kerge eine teele kaasa ostmiseks.
- Küllastajaga seotud lahkumisküsimusi arutades on parim võimalus **tagasisidet** küsida. Tihtilugu ei tule inimesed vabatahtlikult puudustest rääkima, kuid see on hindamatu väärtusega info, kuna küllastades erinevaid turismiobjekte oskavad erivajadusega inimesed anda väärtuslikke nõuandeid, mida saaks ettevõttes ligipääsetavuse parandamiseks teha. Koosta erinevad küsitlusvormid, et küllastajal oleks vastavalt erivajadusele neid mugav täita. Mõttele välja põnevaid lahendusi tagasiside kogumiseks: postkaardid, pildid, sedelid, loosid ja auhinnad tagasiside täitjate vahel jne.
- Julgusta töötajaid külalistelt tagasisidet küsima ja küllastajate mõtteid üles tähendama.
- Anna küllastajale teada, kui olete tema soovitud tulenevalt ümberkorraldusi teinud, ka see võib küllastaja uuesti Sinu ettevõttesse tuua. Samuti anna oma kliendilistide kaudu teada igast olulisest ettevõttes läbi viidud uuendusest, nii hoiad kliente hetkeseisuga kursis ning tuletad end pidevalt meelde. See on kaudne turundus.
- Korduvküllastajate kohta koosta soovide loetelu, nii ei pea iga kord põhjalikku eeltööd uuesti tegema. Lisaks on see võimalus igal Sinu töötajal küllastajat oma „hea mälu“ üllatada.

6. Meenutamine ja kogemuste jagamine – võtmeteguriks on küllastajate andmebaas

Külaline on kodus tagasi. Kui tal sujus kõik hästi, jagab ta oma muljeid sõpradele, perekonnaliikmetele ja unistab uuesti samasse kohta reisimisest.

- Sinu ettevõtet juba külastanud inimesed on parimad eksperdid uuenduse vajalikkuse hindamiseks. Arvesta küllastajate ettepanekutega ja vii ettepanekud võimalusel ka ellu.
- Hoia külastanud klientidega ühendust, anna neile endast teada oma paremustest, üritustest ja tulevikuplaanidest.
- Loo kodulehele küllastajate tagasiside rubriik nt külalisteraamat, tripadvisor jne. See on võimalus luua küllastajate andmebaas. Nii saad teha lihtsaid küllastaja uuringuid iseseisvalt ega pea uuringufirmadele andmebaaside koostamise ning uuringute läbiviimise eest tasuma.

Kokkuvõtteks

Kõiki uuendusi korraga teha ei olegi võimalik. **Iga arendus võtab aega ning samm sammult jõuad soovitud tulemuseni.** Esimeseks sammuks võiks olla **parendustegevuste plaani** koostamine. Parendustegevuste plaani koostamisse ja elluviimisesse kaasa **kogu oma meeskond**. Kaasates töötajaid, hakkavad nad ise märkama, kus on võimalik asju paremaks teha ning on hiljem palju enesekindlamad erivajadustega inimesi teenindades. Iga ülesande täitmiseks moodustage väikesed meeskonnad. Võimalusel kaasake lahenduste välja töötamisse konkreetse sihtrühma esindajaid tuttavate seast või pöörduge abisaamiseks oma piirkonna puuetega inimeste ühenduste poole.

Üks võimalik näidis parendustegevuste plaanist

| Küllastaja teekonna etapid | Tegevus | Vastutaja | Tähtaeg |
|----------------------------|--|-------------------------------|---------|
| Etap 1 | Kodulehele ligipääsetavuse info alamleht, kuhu järk-järgult infot koondada | Turundusjuht Veebiarendaja | |
| Etap 2 | Ligipääsetavate teenuste hinnakiri | Müügijuht | |
| Etap 3 | Kohalejõudmise juhend Parkla tähistamine Parklasse infotahvel | Teenindusjuht Tehnik | |
| Etap 4 | Töötajate meelespea erivajadustega inimeste vastuvõtuks | Teenindusjuht | |
| Etap 5 | Tagasiside küsitluslehed Auhinnamäng küsitluslehtede täitjatele | Turundusjuht | |
| Etap 6 | Klientide andmebaasi struktureerimine, et oleks võimalik hakata koondama eri sihtgruppide andmed | Turundusjuht Müügijuht | |

10 põhisoovitust erivajadustega inimeste ligipääsetavuse parandamiseks

1. Tee kõik endast olenev, et tagada maksimaalne ligipääsetavus kogu ettevõttes, sealhulgas parkimine, WC-d, lisateenused. Peale 2002 aastat ehitatud või rekonstrueeritud ühiskondlik hoone peab vastama [Majandus ja kommunikatsiooni ministri Määrus nr 14](#) nõuetele
2. Mõttele ligipääsetavusele kui ühele eristuvale turundusvõimalusele.
3. Koolita oma töötajaid, et nad tunneks ennast kindlalt erivajadustega inimestega suhtlemisel. Koolita kogu oma meeskond võrdväärselt kompetentseks, koosta töötajatele lihtne meelespea ja hoia see vastuvõtu kiiresti leitavas kohas. Lase töötajatel teha ettepanekuid ligipääsetavuse parandamiseks.
4. Paku ligipääsetavuse kohta täpset ja selget informatsiooni, koosta oma kodulehel vastav alamleht.
5. Esita informatsioon võimalikult erinevates variantides, tekst, piktogramm, audio jne.
6. Paku häid juhiseid ja infot vastuvõtu vahetus läheduses.
7. Lase erivajadustega inimestel oma toodet testida, võimalusel telli füüsilise ligipääsetavuse audit puuetega inimeste organisatsioonilt.
8. Küsi julgelt külastaja soovide kohta ja ole loominguiline nende täitmisel. Kui kahtled kuidas toimida on parim lahendus küsida otse külastajalt, võimalusel eelista suhtlust erivajadusega inimesega, mitte tema abistajaga.
9. Kogu külastajate tagasisidet, külastajal on parim ekspertarvamus parendustegevuste planeerimisel.
10. Spetsiifilise abi saamiseks pöördu [Eesti Puudega Inimeste Koja](#) poole, mis on puuetega inimeste katusorganisatsioon või oma [piirkondliku puuetega inimeste koja](#) või [puudespetsiifilise liidu](#) poole.

Ükski juhend, plaan, meelespea ei aita parandada ligipääsetavust kui puudub meeskonna ühine tahe ja motivatsioon pakkuda erivajadustega inimestele parimat võimalikku teenust. **Füüsilise ligipääsetavuse kitsaskohad kompenseerib sõbralik ja lahendustele orienteeritud teenindaja.** Seega alusta ligipääsetavuse parandamisega oma meeskonnast.



Soovituslik lisamaterjal ligipääsetavuse teemal, mille põhjal on koostatud antud juhendmaterjal

Eesti keeles

[Majandus ja kommunikatsiooni ministri Määrus nr 14](#) – nõuded liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes, vastu võetud 28.11.2002

[„Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine ja loomine“](#) – Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse poolt tellitud juhendmaterjal arendajatele, kus võetakse arvesse võimalikult laia kasutajagrupi vajadusi ja huve, olenemata kasutaja east või võimetest

[„Universaalse disaini kontseptsiooni rakendamise kaudu täieliku kaasamise saavutamine“](#) – Euroopa Nõukogu raport, mis kirjeldab universaalse disaini põhimõtete rakendamise positiivseid kogemusi Euroopast ja annab soovitusel riiklikele institutsioonidele, 2007

[Ligipääsetavus \(accessibility\) veebis](#) – ligipääsetavus ja kasutajate piirangud veebi tarbimisel, 2010

www.liikumisvabadus.invainfo.ee – ligipääsetavuse portaal üle 2000 erineva ühiskondliku hoone infoga Eestis, sh turismiettevõtteid ja majutus

[„Turism kõigile“](#) seminari ettekanded, koos videotega. EASI turismiarenduskeskuse poolt korraldatud ligipääsetavuse seminar EDEN 2013 konkursi raames

Inglise keeles

[„Access City Award“](#) – Euroopa Komisjoni iga aastane linnade ligipääsetavuse konkurs

[„Improving information on accessible tourism for disabled people“ 2004](#) – Euroopa Komisjoni poolt välja töötatud ligipääsetavuse juhend

[Web Accessibility Initiative \(WAI\)](#) – ligipääsetava veebi rahvusvahelised standardid ja juhendmaterjal, [„Visitor Attractions Accessibility“](#) - Šotimaa Turismiarenduskeskuse atraktsioonide ligipääsetavuse kriteeriumid

[„Accessibility Assessment“](#) - Šotimaa Turismiarenduskeskuse majutusettevõtte ligipääsetavuse kriteeriumid