

LIGIPÄÄSETAVUSE RAKKERÜHM. TURISMI TÖÖGRUPP
PROBLEEMIKAARDISTUS JA ETTEPANEKUD LAHENDUSTEKS

2020



MIDA
HÕLMAB?

- Hõlmatud peavad olema nii külastusobjektid (muuseumid, atraktsioonid, loodusturismi sihtkohad) kui majutus- ja toitlustusettevõtted jt turismiteenuste pakkujad, avaliku ruumi objektid (nt vanalinn, pargid) kui külastajate liikumisteed tervikvaatena.
- Vaadeldakse sise- ja välisturisti ning ühepäevakülastaja ligipääsetavuse vajadusi avalikus ruumis liikudes ning teenuseid ja tooteid tarbides.



TAUSTSÜSTEEM

- Turism ja sellega seotud tooted ning teenused moodustavad ligi 8% riigi SKPst (2019).
- Turismiteenused moodustavad kogu teenuste ekspordist kolmandiku.
- Ülevaatlikku statistikat erivajadustega inimeste osakaalu kohta turistide hulgas ei ole.
- Demograafilised andmed näitavad kasvutrendi erivajadustega inimeste ja eakate osakaalus.
- Erivajadusi vaatame elukaarepõhiselt, lisaks erinevatele puuetele on vaatluse all ka nt lastega pered, eakad, toidutalumatused, võõrkeelsed turistid/külastjad.
- Turismisektor on sügavas kriisis.



MÕJU

- Parema ligipääsetavuse tagamine turismivaldkonnas tähendab suuremat turismiteenuste kasutajate arvu ja **enamiku turismiteenuste tarbijate terviklikumat külastuselamust**, samuti suuremat turvalisust ja mugavust.
- Klienditeekonna põhiselt läbi mõeldud ja tagatud ligipääsetavus nii paljudele inimestele, kui võimalik ja mõistlik tähendab **paremat teenust kõigile**.
- Terviklikum ja kvaliteetsem teenuskogemus ja külastuselamus motiveerib korduvkülastusi, mis tähendab **teenusepakkujale suuremat tulu**. Teenusepakkujate paremad majandustulemused omakorda tähendavad suuremat maksutulu kohalikele omavalitsustele ja riigile.
- Ligipääsetavuse tagamine **toetab sidusamat ühiskonda**.



REAALSUS

- Ligipääsetavus turismis on veel väga vähe teadvustatud. Nii sektoris kui ka ühiskonnas laiemalt.
- Kõikidele kasutajatele ligipääsetavaid atraktsioone ja sihtkohti praktiliselt ei ole.
- Ligipääsetavus on puudulik võttes arvesse, et turisti elamust tuleb vaadelda teekonna põhiselt ning üksik ligipääsetav objekt ei taga ligipääsetavat teekonda ja terviklikku külastuskogemust, elamust.

OLULISIMAD PROBLEEMID



TEADLIKKUS
JA
TEADVUSTAMINE

- Suure osa turismiteenuste pakkujate hulgas on teadvustamata, et toimumas on muutused turu nõudluses ning ligipääsetavus tähendab paremat teenust kõigile.
- Teadvustamata on, et kasvamas on nii eakate kui puuetega inimeste osatähtsus rahvastikus ning ei osata läheneda klientide vajaduste keskselt.
- Teenusepakkujate hulgas ning ühiskonnas tervikuna on teadvustamata, et erivajadus on laiem mõiste kui puue ja ligipääsetavuse tagamine on majanduslikult kasulik võimalus teenusepakkujale.



STRATEGILINE
RAAMISTIK EI
HÖLMA

- Turismivaldkonda reguleerivates strateegilistes raamdokumentides ja sellega puutumuses olevates strateegilistes ja regulatiivsetes dokumentides puudub terviklik ja turismivaldkonna toimimist horisontaalselt kattev ligipääsetavuse teema käsitus.



LIGIPÄÄSETAVUS
VEEBIKESKKONAS
PUUDULIK
I

- Online keskkondades ei ole ligipääsetavus tagatud.
- Turistidele ja külastajatele suunatud turismiportaalid visitestonia.com ja puhkaeestis.ee on hinnatud ekspertide poolt keskmiselt ligipääsetavaks (EAS TAK).
- Ligipääsetavuse teema ei ole veebilehtedel eraldi esile tõstetud, st erivajadustega inimestel on keeruline leida ja filtreerida endile sobivaid teenuseid, valida selle põhjal ligipääsetavaid külastuskohti ja panna kokku marsruute.

LIGIPÄÄSETAVUS
VEEBIKESKKONAS
PUUDULIK
II

- Turismiteenuste pakkujate veebid ei ole paljudel juhtudel ligipääsetavad (sh nt eakatele).
- Kodulehtedel puudub terviklik info ligipääsetavuse kohta turismiobjektidel ja turismiettevõtetes.
- Puudub eraldi osa kodulehe menüüs.
- Klienditeekonna vaates on info antud lünklikult, nt pole kajastatud ühistranspordiga ligipääs, liikumisvõimalused peatusest objektile.
- Puudub teave erinevatele erivajadustele kohaldatud võimaluste ja sisu ligipääsetavuse kohta.



TELLIJA,
ARENDAJA,
TEOSTAJA
TEADLIKKUS

Atraktsioonide ja turismiteenuste arendajad, kohalik omavalitsus ehitusjärelvalve teostajana, projekteerijad ja ehitajad, ekspositsioonide arendajad jt osapooled pole teadlikud või ei järgi kehtestatud regulatsioone ehitistele, kus pakutakse avalikkusele suunatud teenust, mis tähendab, et ligipääs hoonetesse aga ka külastuselamuse ligipääsetavus on puudulik.



SISU, ELAMUSE
LIGIPÄÄSETAVUS

- Turismiatraktsioonide, turismitoodete sisuline ligipääsetavus (narratiivide, elamuste, kogemuste ligipääsetavus) ei ole tagatud.
- Sageli ei käsitleta sisulise toote arendamisel ligipääsetavuste aspekte, mis valdavalt tuleneb madalast teadlikkusest, kuid ka ressursi piiratusest, samuti (eel)arvamusest, et ligipääsetavus on kallis.
- Vähe mõeldakse erinevatele sotsiaalsetele gruppide ligipääsetavuse tagamisele, nt eakad, intellektipuudega inimesed, suletud keskkondades elavad ja asuvad (nt hooldekodudes, haiglates) inimesed.



AVALIK RUUM

- Avalikus ruumis puudub selge ja ühene ligipääsetavuse märgistamise süsteem, mis oleks arusaadav kõigile, sh nii sise- kui välituristile kui ka kohalikele elanikele.
- Puudulik on erivajadustest tulenevat ligipääsetavust kajastav märgistus ja viidastamine (suunaviidad, olulistele turismiobjektidele ligipääsu võimaldavates ühistranspordipeatustes, sõidukites, liinide infograafikas).
- Puudub ühtne märgisüsteem külastusobjektidel, milline on objekti ligipääsetavus erinevate erivajadustega inimestele.
- Ligipääsetavuse võimaldamine kõrge arhitektuuriväärtusega ehk siis muinsuskaitsealustel objektidel, avalikus ruumis.

ETTEPANEKUD LAHENDUSTE LEIDMISEKS



STRATEEGILINE
RAAMISTIK
I

- Täiendada turismivaldkonna toimimist reguleerivaid raamdokumente (eelkõige valdkonna strateegia) ligipääsetavuse põhimõtete ja eesmärkidega, mis tagaks teema piisava teadvustamise ja arengu ning täna kehtivate seadusandlike kohustuste (eelkõige kehtiv määrus nr 28 „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“) teadvustamise.



STRATEGILINE
RAAMISTIK
II

- Analüüsida määrus 28 muutmisel kehtivaid ligipääsetavuse nõudeid majutusettevõtetele eesmärgiga tagada ligipääsetavuse lai ehk kõikide kasutajate vajadusi arvesse võttev vaade.
- Majutusettevõtete nõuetesse (majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“) lisada viide üldistele ligipääsetavuse nõuetele, muuhulgas tagades kooskõla määruses 28 toodud asjakohaste nõuetega.
- Vajadusel analüüsida majandus- ja kommunikatsiooniministri määruses nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“ toodud majutusruumi nõuete sobivust ligipääsetavuse aspektist nii puuetega inimestele kui teistele laia ligipääsetavuse sihtgruppidele.



STRATEGILINE
RAAMISTIK
III

- Tuua ligipääsetavuse põhimõtted sisse ka turismi valdkonnaga seotud või selle alavaldkondade raamdokumentidesse ja õigusaktidesse. Näiteks, tuua muuseumiseadusesse sisse ligipääsetava muuseumi põhimõtted.
- Viia ligipääsetavuse põhimõtte sisse olemasoleva „Kultuuripoliitika põhialused 2020“ jätkustrateegiasse eesmärgiga tagada muuseumide, teatrite jm kultuurivormide ligipääsetavus nii füüsilises kui kultuurielamuse vahendamise mõttes.



TEAVITAMINE
JA KOOLITUSED

- Järjepideva teavitustöö tegemine, koolituste pakkumine ja juhendite väljatöötamine ning nende vaba kättesaadavuse tagamine turismiasjalistele ligipääsetava turismi teemal EAS Turismiarenduskeskuse koordineerimisel ja koostöös piirkondlike turismiarendus- ja sihtkohtade arendusorganisatsioonidega.
- Tegevuste raames keskenduda nii ligipääsetava atraktsiooni kujundamisele kui ka klienditeenindusele (kuidas arvestada klientide erinevate vajadustega, kuidas suhelda erinevate klientidega ja toetada positiivse külaskogemuse pakkumist).



ÕPPEKAVAD,
KUTSE
OMISTAMINE

- Õppekavade täiendamine ligipääsetavuse valdkonna hõlmamise osas (nt turismi, arhitektuuri, muinsuskaitse, ehitusjärelvalve, kultuurikorralduse jms erialad)
- Tagada, et kutsetunnistuste väljastamise puhul oleks asjakohastel spetsialistidel tagatud teadlikkus ligipääsetavuse nõuetest ja standarditest. Koostöö Kutsekojaga eesmärgi saavutamiseks.



LIGIPÄÄSETAVUS VEEBIS

- Luua visitestonia.com ja puhkaeestis.ee avalehtedel eraldi sektsioon ligipääsetavate teenuste ja toodete osas ning liikumisvõimaluste ja info saamise võimaluste osas kogu Eestis.
- Lisaks luua ligipääsetavuse info ja otsingu võimalus erinevate ligipääsetavuse kriteeriumide alusel (nt liikumispuudega inimestele ligipääsetavad, nägemispuudega inimestele ligipääsetavad, kuulmispuudega inimestele ligipääsetavad objektid ja teenused jne).
- Teenusepakkujate kodulehtedel tagada eraldi rubriigi olemasolu erivajadustega inimeste ligipääsetavuse võimaluste kohta klienditeekonnal.
- Edendada WCAG ehk veebi ligipääsetavuse standardi järgimist turismiteenuste pakkujate kodulehtedel.



TOOTEARENDUS

- Töötada koostöös teenusepakkujate ja kohalike omavalitsustega välja 3-5 ligipääsetavat turismimarsruuti, mida kuvada Visitestonia.com lehel ning kasutada Eesti kui turismisihtkoha turundamisel.
- Ligipääsetavate marsruutide osas võiksid olla erinevate puuetega inimestele keskenduvad lahendused, kuid mitte ainult.
- Marsruudid võiks olla nii Tallinna katvad kui muude Eesti piirkondade põhised.



TOETUSED

- Uue struktuurivahendite perioodi ja muude rahastamismeetmete kujundamisel tagada, et toetuste andmise eelduseks on ligipääsetavuse tagamine nii objektile kui ka atraktsiooni sisuline ligipääsetavus erinevatele sihtrühmadele, sh puuetega inimestele.
- Võimalusel luua eraldi ligipääsetavuse rahastamismeede, mille eesmärk on olemasolevate atraktsioonide, sh muuseumide, toodete ja teenuste sisulise ligipääsetavuse parandamine (nt kirjeldustõlge, audiogiid, punktkiri, taktilised eksponaadid, tähised, liikumisteed jm).
- Toetada EASi TAK koordineerimisel ligipääsetavuse auditite läbiviimist klienditeekonna tervikvaatest lähtuvalt.



MÄRGISTUSE
SÜSTEEMSUS

- Kehtestada kokkuleppeline, rahvusvahelisest heast praktikast juhitud viida- ja märgisüsteem avalikus ruumis (sh teede taristu, kaubandus- ja teenindusasutused, ühistransport), turismiobjektidel ja turismiettevõtetes.
- Tagada märgistus nii avalikus ruumis kui külastusobjektidel.
- Näide: Tallinna Ligipääsetavuse infosüsteem LIPS
<https://lips.tallinn.ee/est>



INFO LEITAVUS

- Leida lahendus, kus on see nõ „üks aken“-milline ministeerium, ametkond, asutus, veebikeskkond, kust on leitav terviklik info ja juhised ligipääsetavuse tagamise kohta ja kust toimub pädev suunamine kitsama teema eksperdi või juhendi juurde.
- Ühtlasi on vajalik tagada laiem teadlikkus ligipääsetavuse infoakna osas.
- Ligipääsetavuse tagamise edasisi same koordineerib Riigikantselei, kontaktisik Keit Parts
- Vt ka <https://www.riigikantselei.ee/et/ligipaasetavus>



Ülle Puustusmaa

Partner, arengu – ja turismiekspert,
ligipääsetavuse turismi töögrupi juht

Tel +372 58 040 801
ylle@bda.ee



BDA Consulting OÜ

Reg nr: 11152948

Tel +372 627 4414
info@bda.ee

