

TARTU ÜLIKOOL
Majandusteaduskond

Karin Kangur

**LIIKUMISPUUDEGA INIMESTE LIGIPÄÄSETAVUS
MAJUTUSTEENUSTELE LÕUNA-EESTIS**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: lektor Merike Kaseorg

Tartu 2017

Soovitan suunata kaitsmisele

lektor M. Kaseorg

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

K. Kangur

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. ÜLEVAADE PUUDE JA LIGIPÄÄSETAVA TURISMI KÄSITLUSTEST	7
1.1. Puude käsitleused ja raskusastmed	7
1.2. Ligipääsetav turism	12
1.3. Universaalne disain ja majutusteenuste ligipääsetavus.....	18
2. MAJUTUSTEENUSTE LIGIPÄÄSETAVUSE UURIMUS	23
2.1. Lühiülevaade puuetega inimeste statistikast, uurimismetoodikast ja valimist.....	23
2.2. Liikumispuudega inimeste küsitluse tulemused	27
2.3. Majutusasutuste ligipääsetavuse küsitluse tulemused.....	35
KOKKUVÕTE.....	44
VIIDATUD ALLIKAD	47
LISAD.	
Lisa 1. Küsimustik puuetega inimestele turismiteenuste kättesaadavuse hindamiseks ..	52
Lisa 2. Küsimustik majutusasutuste ligipääsetavuse teemal.....	55
SUMMARY	58

SISSEJUHATUS

Reisimine on maailmas endiselt väga populaarne ning turismisektor järjest arenev ja kasvav majandusharu. Eesti Statistikaameti (2017) andmetel kasutas aastal 2016 Eesti majutusettevõtete teenuseid rohkem kui 2 miljonit välituristi ja üle 1,3 miljoni siseturisti. Eestit külastavate turistide arv suurenes 2015 aastaga võrreldes 7%.

Olenemata tervislikust seisundist on igal inimesel õigus turismiteenuseid valida ja kasutada. Aasta-aastalt kasvab Eestis puuetega inimeste arv ja osatähtsus rahvastikust (Statistikaamet 2017). Iga puudest tulenev erivajadus seab teatud nõudmised ning piirangud turismiteenuste kasutamiseks. Majutusteenused on turismiteenuste üheks lahutamatuks osaks, millest tulenevalt peab töö autor oluliseks uurida majutusteenuste kättesaadavust liikumispuudega inimestele, kuna neid on puude liikide lõikes Eestis enim - 34% kõigist puudega inimestest. Puuetega inimeste arv on Eestis ka püsivalt kasvanud. 2015. aasta alguse seisuga on puuetega inimeste osatähtsus rahvastikus ligikaudu 11% ehk üle 141 000 inimese. (ÜRO puuetega... 2015)

Eestis räägitakse nii puudega inimestest kui ka erivajadusega inimestest, kuid sõnale erivajadus puudub otsene definitsioon. Puue on rohkem kasutusel meditsiinilises tähenduses ja seoses sotsiaaltoetustega, mis on suures osas puudepõhised. Erivajaduse mõiste on laiem ning kasutusel peamiselt seoses töö- ja õpikeskkonnaga. Tänapäeval tuleks käsitleda puuet kui inimelu juurde kuuluvat loomulikku osa. Igal inimesel võib elu jooksul tervise halvenemise tõttu ette tulla lühi- või pikaajalist tegevusvõime piiratust.

Puudest sõltuvalt võib majutusteenuste tarbimist raskendada nii liikumis-, kuulmis-, nägemis- kui ka intellektipuue, kuid puue ei tohi olla erivajadusega inimesele põhjus millestki kõrvalejäämiseks. Arusaam sellest, kui palju on ühiskonnas puuetega inimesi ja et ka neil on huvi reisimise vastu, aitab arendada teenuseid, mis võimaldavad puuetega

inimestel erinevates keskkondades iseseisvalt hakkama saada ning leida lahendusi, mis sobivad kasutamiseks kõigile ühiskonna liikmetele.

Selleks, et puuetega inimestel oleks võimalus osaleda kõigis eluvaldkondades, tuleb neile tagada sobivad tingimused. Oluliseks on juurdepääsu tagamine nii füüsilisele keskkonnale, sealhulgas transpordile ja avalikele ehitistele, kui ka informatsioonile ja suhtlusele. Autori arvates aitab teemakohaste andmete kogumine ja analüüs kaasa puuetega inimeste turismiteenuste arendamisele ja kättesaadavuse parandamisele.

Antud bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada Lõuna-Eesti majutusasutuste võimalused teenindamiseks liikumispuudega kliente. Töö eesmärgist tulenevalt on uurimisülesanneteks:

- anda ülevaade puude käsitlustest;
- anda ülevaade ligipääsetava turismi käsitlustest,
- anda ülevaade kohandustest, mida peavad jälgima majutusasutused pakkudes teenust liikumispuudega klientidele;
- viia läbi küsitlused Lõuna-Eesti majutusettevõtete ja liikumispuudega inimeste hulgas;
- anda ülevaade liikumispuudega inimeste probleemidest majutusteenuste tarbimisel;
- anda ülevaade Lõuna-Eesti majutusasutuste võimalustest pakkumaks teenust liikumispuudega klientidele.

Bakalaureusetöö esimeses peatükis toob autor ülevaate puude ja ligipääsetava turismi käsitlustest, majutusasutustele esitatavatest tingimustest ning kohanduste otstarbekusest. Autor tutvustab antud teemadega seonduvaid mõisteid, toob ülevaade erinevate autorite seisukohtadest ning näiteid uuringutest, mis on varasemalt käsitlenud kaasava turismiga seonduvaid probleeme.

Bakalaureusetöö empiirilises osas antakse ülevaade Eesti statistikast puuetega inimeste ja majutusasutuste kohta. Tutvustatakse valimit ja metoodikat ning kirjeldatakse ja analüüsitakse saadud tulemusi, kasutades tulemuste paremaks edastamiseks jooniseid ja tabeleid.

Uuringu tulemuste analüüs põhineb kahel küsitlusel. Andmeid koguti nii liikumispuudega inimestelt ja liikumispuudega laste vanematelt (perioodil 14.-24. november 2016) kui ka majutusasutuste töötajatelt (perioodil 14.-24. märts). Läbiviidud uuringute tulemuste põhjal antakse ülevaade majutusteenuste kättesaadavuse kohta liikumispuudega inimestele Lõuna-Eestis ning juhitakse tähelepanu liikumispuudega inimeste ligipääsetavuse parandamiseks vajalikele teguritele. Antud bakalaureusetöö baseerub autori varasemal uurimustööl „Ligipääsetav turism puudega inimestele Eestis“.

Märksõnad: puue, liikumispuue, ligipääsetav turism, universaalne disain, majutusasutus.

1. ÜLEVAADE PUUDE JA LIGIPÄÄSETAVA TURISMI KÄSITLUSTEST

1.1. Puude käsitlused ja raskusastmed

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade puude mõistest, liikidest ja raskusastmetest ning olulisematest käsitletava teemaga seonduvatest terminitest. Puude mõistet võidakse tõlgendada mitmeti, olenevalt konkreetsest ajalisest hetkest, sotsiaalsest kontekstist ja ühiskonnast.

Puude mõiste algne meditsiiniline käsitlus defineeris puuet väga kitsalt ning lähtus peamiselt vaid inimese terviseprobleemidest. Uudsem lähenemine oli puude sotsiaalne käsitlus, mis laiendas puude mõistet ning tõi olulise faktorina juurde ümbritseva keskkonna mõju puudega inimese toimetulekule. Tänapäeval lähtutakse puude määramisel peamiselt biopsühhosotsiaalsest käsitlusest, mis on kahe esimese kombinatsioon, võttes terviklikult arvesse nii bioloogilisi, psühholoogilisi kui ka sotsiaalseid faktoreid. (The Convention ... 2014: 9-10)

Meditsiinilise mudeli järgi kirjeldab Rieser (2014) puuet kui inimese isiklikku probleemi, kus inimesel on vaja oma eripärast tulenevalt kohaneda ümbritseva ühiskonnaga. Antud mudeli puhul on kesksel kohal inimese suutatus ühiskonnas hakkama saada ning puuet käsitletakse erinevate autorite seisukohalt kui seisundit, mis vajab meditsiinilist sekkumist (Mitra 2006: 237). Brisenden (1986: 177) peab meditsiinilisest mudelist lähtumist eelarvumusi tekitavaks ja negatiivseks, mis võib põhjustada puuetega inimestel madala enesehinnangu tekkimist. Puude käsitlemine meditsiinilisest seisukohast tekitab olukorra, kus puuetega inimesed jäävad ühiskonnas tagaplaanile. Puuet mõistetakse kui midagi ebanormaalselt ja häirivat ning rõhutatakse seda, mida puudega inimene teha ei suuda, mitte aga seda, mida ta on võimeline tegema. Õigem on

käsitleda puuetega inimesi kui erinevate vajaduste ja võimetega inimesi, keda ei tohi suruda tervete inimeste poolt loodud raamistikku. (Brisenden 1986: 177)

Puude meditsiinilises käsitluses on tähtsal kohal inimese tervisekahjustus, mis on põhjustanud isiku ebavõrdsesse olukorda sattumise ning mida saab parandada meditsiinilise sekkumisega. Selline käsitlus peab puuet inimese individuaalseks probleemiks. Puude sotsiaalse käsitluse erinevus seisnes selles, et see ei pidanud puuet üksnes inimesest endast tulenevaks probleemiks, vaid koosmõjaks isiku, keskkonna, suhtumiste ja stereotüüpide vahel, mis võib viia puuetega inimeste diskrimineerimiseni. See mudel peab keskseks inimest, mitte tema kahjustust, tunnustades puuetega inimeste väärtusi ja õigusi olla osa ühiskonnast. (The Convention ... 2014: 9). Puudest tulenev erivajadus võib piirata nende isikute osalemist ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel, kuid võimalused parimaks integratsiooniks peavad olema tagatud.

Shakespeare (2006: 15) väidab puude sotsiaalse mudeli käsitluses, et füüsilise kahjustusega inimesele annab puude ühiskond. Sotsiaalse mudeli erinevus meditsiinilisest seisneb selles, et tähelepanu pööratakse rohkem sellele, kuidas ühiskond puudega inimest kaasab või eemale tõukab ning vähem inimesele endale ja tema puudele. (Shakespeare 2006: 15) Selgema ülevaate loomiseks mudelite vahel on tabelis 1 esitatud meditsiinilise, sotsiaalse ja biopsühhosotsiaalse mudelite tunnused.

Tabel 1. Ülevaade puude käsitlustest

Meditsiiniline mudel	Sotsiaalne mudel	Biopsühhosotsiaalne mudel
Isiklik probleem	Sotsiaalne probleem	Somaatiline ja sotsiaalne probleem
Meditsiiniline sekkumine	Sotsiaalne integratsioon	Meditsiiniline probleem ja sotsiaalne integratsioon
Individuaalne ravi	Sotsiaalsed tegevused	Individuaalne ravi ja sotsiaalsed tegevused
Professionaalne abi	Individuaalne ja kollektiivne vastutus	Professionaalne abi ja individuaalne ning kollektiivne vastutus
Personaalsed kohandused	Keskkonna kohandused	Personaalsed ja keskkonna kohandused
Käitumine	Suhtumine	Suhtumine
Hooldus	Inimõigused	Inimõigused ja hooldus
Individuaalne kohanemine	Sotsiaalsed muutused	Sotsiaalsed muutused, integratsioon, kaasamine

Allikas: (Zajadacz 2015: 195); autori koostatud.

Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime, vaeguste ja tervise klassifikatsioon (edaspidi RFK), mis on välja töötatud WHO poolt 2001. aastal, defineerib puuet kui organismi struktuuri või funktsiooni (ka psüühilise funktsiooni) puudumist või anomaaliat. Anomaaliaks nimetatakse siinkohal olulist kõrvalekallet populatsiooni keskmisest, mida peetakse standardnormiks (Taksonoomilised ja ... 2016: 3) Antud klassifikatsiooni kohaselt võib puuet määratleda ka kui funktsiooni puudumist, kaotust, vähenemist, ülemäärasust või kõrvalekallet (Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime ... 2005: 14).

RFK kasutab mõistet vaegus, kui üldterminit puuete, tegutsemis- või osaluspiirangute kohta (Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime ... 2005: 3). RFKs on välja toodud, et meditsiiniline mudel vaatleb vaegust indiviidi probleemina, mis nõuab meditsiinilist hooldust. Sotsiaalne mudel kirjeldab vaegust kui kogumit tingimustest, millest paljud on loonud sotsiaalne keskkond ning kogu ühiskond vastutab selle eest, et tehtaks keskkonna muudatusi, mis võimaldavad vaeguritel täielikku osavõttu kõigist ühiskonnaelu valdkondadest. Ka RFK baseerub kahe käsitlusviisi eri aspektide ühendamisel, kasutades biopsühhosotsiaalset lähenemisviisi. (Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime ... 2005: 17) Biopsühhosotsiaalne lähenemine peab oluliseks lisaks meditsiinilistele ja bioloogilistele teguritele, hinnata tervise ja haiguse täielikuks mõistmiseks ka sensoorseid, emotsionaalseid, vaimseid, käitumuslikke ning füüsilise ja sotsiaalse keskkonna ning samuti psühhosotsiaalseid tegureid, mis avaldavad suurt mõju haigusest taastumisel (Hanga 2012: 10).

Puude mõistet on erinevates allikates mitmeti kajastatud. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduses (edaspidi PISTS) on puue määratletud kui inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel (Puuetega inimeste ... 1999). PISTS definitsioon hõlmab nii puude meditsiinilisest kui ka puude sotsiaalsest mudelist tulenevaid aspekte. Mõiste esimeses pooles pööratakse tähelepanu inimese puudele ja diagnoosile ning teine pool väljendab ühiskonnast tulenevat takistust.

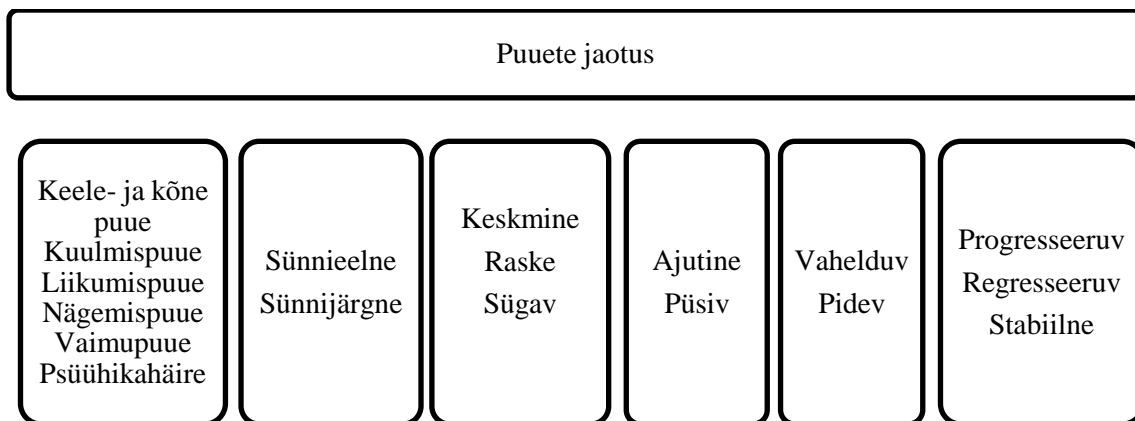
Eestis on ratifitseeritud ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni, millega riik võtab kohustuse edendada ja kaitsta puuetega inimeste huve, luua tingimused iseseisvaks eluks ning suurendada igakülgselt kaasatust ühiskonnaellu. Sellele konventsioonile

on tuginetud ka puude mõiste määratlusel Eesti seadusandluses. Selle järgi hõlmab puuetega inimeste mõiste isikuid, kellel on pikaajaline füüsiline, vaimne, intellektuaalne või meeleline kahjustus, mis võib koostoimel erinevate takistustega tõkestada nende täielikku ja tõhusat osalemist ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel (Puuetega inimeste ... 2012). Bakalaureusetöö autor lähtub oma töös puude käsitlusest (The Convention ... 2014: 9-10), kus võetakse arvesse nii inimese tervisest tulenevaid faktoreid kui ka ümbritsevat keskkonda.

Masso ja Pedastsaar (2006: 3) on välja toonud, et puue võib samaaegselt olla nii tervise kui ka sotsiaalne probleem. Tervise probleem väljendub sageli selles, et puuetega inimestel on halvem füüsiline ja/või vaimne suutlikkus, millest tulenevalt ei saa nad teha kõike samaväärselt võrrelduna puudeta inimestega. Sotsiaalse probleemi kohaselt saab puudega inimene aktiivselt ühiskonnas osaleda siis, kui sotsiaalsed suhted ühiskonnas ning inimeste kujundatud füüsiline keskkond arvestavad kõigi ühiskonnaliikmetega ja nende võimalike erivajadustega (Masso, Pedastsaar 2006: 4)

Sotsiaalministeerium viis 2005-2006 aastal läbi „Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuringu“. Uuringu tulemustest järeldus, et puuetega inimesed kogevad puude tõttu olulisi takistusi erinevates eluvaldkondades. Ühiskond peab tervikuna tegutsema puuetega inimeste suurema kaasamise ning neile võrdsete võimaluste loomise nimel. Samas eeldab paremate võimaluste tekkimine ka puuetega inimeste endi hoiakute muutumist – aktiivsem eluhoiak, enda võimaluste nägemine ning enda soovide kehtestamine aitab samuti kaasa suuremale kaasatusele. (Masso, Pedastsaar 2006: 64)

Domineeriva funktsioonihäire järgi eristatakse kuut puude liiki: keele- ja kõne puue, kuulmis-, liikumis-, nägemis-, vaimupuue ja psüühikahäire. Mitme funktsioonihäire sama taseme korral liigitatakse see liitpuude alla ning lisaks eristatakse puuet „muu“. Viimasesse kuuluvad domineerivalt kroonilisi haigusi nagu näiteks astma ja suhkruhaiguseid põdevad isikud, kui neil ei ole tekkinud tõsiseid komplikatsioone. Levinumaks puude liigiks domineeriva puude järgi on liikumispuue, mis esineb 30%-l puudega inimestest ning 26%-l puudega inimesel on määratud liitpuue. (Sotsiaalse turvalisuse ... 2015: 21) Põhjuslikest aspektidest on puuded grupeeritavad sünnieelseteks ning -järgseteks (Moonie 2005: 202). Puute jaotumine erinevate aspektide alusel on illustreeritud joonisel 1.



Joonis 1. Puuete jaotumine erinevatest aspektidest lähtuvalt

Allikas: (Sotsiaalse turvalisuse ... 2015: 21; Moonie 2005: 202; Puuetega inimeste ... 1999; Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime ... 2005: 10); autori koostatud.

Eestis põhineb isiku puude raskusastme määramine vastavalt puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadusele, mille alusel on puue jaotatud kolme raskusastmesse: keskmine, raske ja sügav (Puueteega inimeste ... 1999). Eri vanuses inimestel tuvastatakse puude raskusaste erinevatel alustel. Eelmainitud PISTS seaduse alusel tuvastatakse kuni 16-aastaselt lapsel ning vanaduspensioniealisel inimesel puude raskusaste lähtuvalt kõrvalabi, juhendamise või järelevalve vajadusest (Puueteega inimeste ... 1999):

- Sügav puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik pidevat kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet ööpäevaringselt.
- Raske puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet igal ööpäeval.
- Keskmine puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik regulaarset kõrvalabi või juhendamist väljaspool oma elamiskohta vähemalt korra nädalas.

Tööelistel inimestel ehk 16-aastastel kuni vanaduspensioniealisel inimesel tuvastatakse puude raskusaste lähtuvalt igapäevastest tegutsemis- ja ühiskonnaelus osalemise piirangutest (Puueteega inimeste ... 1999):

- Sügav puue on inimesel, kellel igapäevane tegutsemine või ühiskonnaelus osalemine on täielikult takistatud.

- Raske puue on inimesel, kellel igapäevane tegutsemine või ühiskonnaelus osalemine on piiratud.
- Keskmine puue on inimesel, kellel igapäevases tegutsemises või ühiskonnaelus osalemises esineb raskusi.

RFK (2001: 10) alusel võivad puuded olla ajutised või püsivad; progresseeruvad, regresseeruvad või stabiilsed; vahelduvad või pidevad. Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuringu tulemuste põhjal võib väita, et ühiskonnal tervikuna on vaja lahendada veel palju probleeme, et tagada puuetega inimeste heaolu ning võimaldada nende võrdne kaasatus ühiskonda. Riigi sihiks peaks olema soov luua puuetega inimesi igakülgsest kaasav sotsiaalne ja füüsiline keskkond ning läbi koostöö erinevate institutsioonide vahel tagada puuetega inimeste erivajadustele vastavad teenused ja keskkond. (Masso, Pedastsaar 2006: 64)

Töö autor leiab, et puude mõiste selgitamine ja teemast ülevaate loomine on antud töö eesmärgist tulenevalt vajalik mõistmaks, et kõigi nende definitsioonide taga on siiski antud kontekstis inimene. Inimene, kellel on küll mõni puudest tingitud erivajadus, kuid kellel on ka samasugused õigused nagu kõigil teistel aga piiratud võimalused.

1.2. Ligipääsetav turism

Antud alapeatükis selgitab töö autor ligipääsetavuse mõistet ning toob ülevaate ligipääsetavuse erinevatest aspektidest. Ligipääsetava turismi sünonüümidenä on eesti keeles kasutusel ka väljendid „kaasav turism“ ja „turism kõigile“, mis väljendavad kõikide inimeste vajadustega arvestamist turismiteenuste tarbimisel. Juurdepääsu tagamine füüsilisele, sotsiaalsele, majanduslikule ja kultuurilisele keskkonnale ning teabele ja suhtlusele on aluseks, et luua võrdsed võimalused kõigile.

Vastavalt eelmises alapeatükis kirjeldatud mudelitele võib ka ligipääsetavat turismi kirjeldada lähtuvalt puude määratlemisest. Meditsiinilise mudeli järgi keskendutaks turismipakkumistes inimese puudele ja pakutavad teenused hõlmavad peamiselt terviseturismi valdkonda. Keskendudes teenuse pakkumisel aga vaid inimese puudele, võib seda pidada ka sotsiaalseks tõrjumiseks. Sotsiaalne mudel asetab aga suuremat rõhku

sotsiaalsele integratsioonile ja ühtekuuluvusele. Selline integratsioon on võimalik vaid siis, kui turismiteenuse pakkuja suudab luua sobivad tingimused puuetega inimestele turismireisidel osalemiseks. Sellistel juhtudel on oluline ülejäänud reisil olijate nõusolek kohandatud tingimustega, nagu näiteks aeglasem tempo liiklemisel. (Zajadacz 2015: 195)

Biopsühhosotsiaalse mudeli puhul, mis lähtub puude käsitluses nii kogemusest kui ka terviseprobleemist, keskendutakse peamiselt sotsiaalse kaasatuse arendamisele. Sotsiaalne kaasatus on protsess, kus on võimalused ja vajalikud vahendid, et osaleda täielikult majandus-, sotsiaal- ja kultuurielus ning säilitada selles ühiskonnas eksisteerivad normaalsed elustandardid. Selle lähenemise kohaselt ei peeta puuet millekski eriliseks vaid üheks paljudest esinevaks võimaluseks ühiskonnas. Sellist lähenemist peetakse ligipääsetava turismi kõrgeimaks tasemeks. (Darcy, Dickson 2009: 34; Zajadacz 2015: 196)

Ligipääsetavust kasutatakse ehitiste või turismiobjektide kirjeldamiseks puuetega inimestele kättesaadavuse hõlbustamiseks. Ligipääsetavuse nõuded erinevatele erivajadustele varieeruvad oluliselt ning hõlmavad palju rohkem kui vaid füüsilist ligipääsetavust (Buhalis *et al.* 2005: 66) Ligipääsetavus hõlmab tegevusi, mis on seotud vabaaja veetmisega. See tugineb piiratud tegevusvõimega inimestele võimaluste loomisel täielikuks integratsiooniks, muutmaks oma füüsilised ja vaimsed mõtted ning teod individuaalseks rahuloluks ja sotsiaalseks arenguks. (Alén *et al.* 2012: 139) Ligipääsetavus hõlmab kommunikatsiooni, infrastruktuuri, transporti, teenuseid ning juurdepääsetavust ehitistele ja hoonetele (Ambrose 2012: 3; Falkenberg *et al.* 2012: 11; Hanga 2013: 13).

Hea ligipääsetavus on oluline paljudele, nii noortele kui vanadele, nii küllastajatele kui töötajatele, samuti vanematele koos lastega, inimestele kellel on püsiv või ajutine erivajadus või puue. Tuleb meeles pidada, et erivajadus ei pruugi olla alati silmaga nähtav ning seda isegi 30% juhtudest. (Ambrose 2012: 2) Ligipääsetav turism võimaldab inimestel, kes vajavad kohandatud juurdepääsu oma liikumis-, nägemis-, kuulmis- või kognitiivse puude tõttu, saada hakkama iseseisvalt tänu universaalselt disainitud toodetele, teenindusele ja keskkonnale (Darcy, Dickson 2009: 34).

Darcy (1998: 3) jagab ligipääsetavuse kolme peamisesse gruppi. Esimene on seotud füüsilise ligipääsuga, mis hõlmab füüsilise erivajadusega inimesi, kes kasutavad ratastooli või muid liikumise abivahendeid. Teise gruppi kuuluvad kuulmis- või nägemispuudega inimesed ning nende peamiseks ligipääsetavuse tuleneb sensorsetest allikatest. Kolmas grupp moodustub inimestest, kellel esineb eneseväljendusraskusi nii kõnes kui ka kirjas, nende peamiseks probleemiks on kommunikatiivne ligipääsetavus.

Ligipääsetavuse mõiste hõlmab palju enam kui füüsilist ligipääsetavust. Ligipääsetava turismi jaoks on olulised neli tüüpi ligipääsetavust (Ambrose 2012: 4; Buhalis, Darcy 2011: 13; Tourism for ... 2016):

- Ligipääsetav informatsioon: puuetega inimesed vajavad täpset ja usaldusväärset infot ligipääsetavuse kohta sihtkohtades, transpordil, majutusasutustes. Selle info puudumine avalikult kättesaadavates allikates piirab oluliselt nende inimeste võimalusi.
- Ligipääsetav transport: suur barjäär puuetega inimeste reisimisel.
- Ligipääsetav infrastruktuur: väliskeskonna takistused (kohandamata ehitised, nende sissepääsud, ruumid, liftid ja muud rajatised) piiravad liikumisprobleemide, nägemisvaegusega või mõne muu puudega inimese liikumise võimalusi.
- Ligipääsetav teenindus: puudega inimeste valikuvõimalused osaleda pakutavates teenustes sõltuvad ligipääsetavusest.

Puudega turistide vajadused reisimisel on tavareisijast spetsiifilisemad. Ligipääs transpordile, majutusele ning kultuuriobjektidele on komplitseeritum ning vajab reisijapoolse eeltöö tegemist, mistõttu on oluline, et puudega turistile oleks tagatud vajalik informatsioon ühiskondlike objektide ligipääsetavuse kohta (Falkenberg *et al.* 2012: 63). Ligipääsetav infrastruktuur eeldab, et turismi ehitised on disainitud või muudetud nii, et erinevatele puuetega inimestele oleks tagatud füüsiline juurdepääs (Shelton, Tucker 2005: 211).

Ülemaailmse turismieetika koodeksi põhiselt, mis on vastu võetud Maailma Turismiorganisatsiooni poolt, põhineb turism ühiste kõlblushinnangute mõistmisel ja levitamisel ning austaval ja sallival suhtumisel ning kõigi inimrühmade sotsiaalsete ja

kultuuritraditsioonide arvestamisel. Turismi kirjeldatakse nii individuaalse kui ka kollektiivse rahulolu allikana. Koodeksi kohaselt tuleb lähtuda meeste ja naiste võrdõiguslikkusest, propageerida inimõigusi, sh kõige kaitsetumate inimrühmade – laste, vanurite, puuetega inimeste, vähemuste ja põlisasukate õigusi. Veel tuuakse välja kõigi inimeste õigust reisida ning kohalike võimude kohustust turismi edendamisele kaasa aidata, eelistades perede, noorte, üliõpilaste ja senioride ning erivajadustega inimeste reisimist. (Ülemaailmne turismietika ... 2013) Võttes arvesse mainitud gruppide suurust ja vajadusi, võib väita, et ligipääsetav turism ei ole vaid nišiturg (Ambrose 2012: 7).

Eestis reguleeritakse ligipääsetavust ja ühiskonnaellu kaasatust mitmete erinevate seaduste ja määruste abil. Selline lähenemine on õigustatud sellega, et siis on teema kaetud eri valdkondade lõikes, samas võib see tekitada olukordi, kus üksikute seaduste loomisel jäävad sihtgrupi vajadused täielikult arvestamata. (Falkenberg *et al.* 2012: 14) Ühe näitena on Eestis vastu võetud määrus (Nõuded liikumis- ... 2002) liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes. Määruses on kirjas, et üldkasutatavad ruumid peavad olema kättesaadavad puuetega inimestele kohaldatud liikumisteede kaudu. Eraldi on välja toodud nõuded nii parklate, teede, panduste, treppide, tualettruumide kui ka olmeobjektide kohta.

Aastateks 2014-2020 koostatud Eesti riikliku turismiarenduskava alusel peavad Eesti turismiettevõtjad uute toodete ja teenuste väljatöötamisel senisest rohkem arvestama erinevate külastajarühmade ootuste ja vajadustega. Eristumaks teistest sihtkohtadest, tuleb leida uuenduslikke viise turismitoodete ja –teenuste arendamisel, nende kvaliteedi ja klienditeeninduse parendamisel ning kõrgema lisandväärtuse saavutamisel. Senisest enam tuleb toetada turismivaldkonna uuringuid ning nende tulemustele tuginevaid arendustegevusi. (Eesti riiklik ... 2013: 7)

Arengukava läbivaks printsiibiks turismitoodete arendamisel on lähtumine külastaja teekonnast, mille kohaselt peab külastuselamus olema kvaliteetne, külalislahke ja turvaline ning igas vanuses ja erivajadustega inimestele ligipääsetav. Piirkondlike turismitoodete väljaarendamise osaks on elementaarsed tugiteenused nagu ligipääsetavuse tagamine kõigile teenustele (majutus, toitlustus, transport ja piirkondlikud atraktsioonid) ning sihtrühmadele. (Eesti riiklik ... 2013: 27) Ka teistes turismi arengut toetavates

arengukavades tuakse välja parema juurdepääsu loomist. Näiteks „Strateegia 21. sajandi Eesti muuseumid“ on mainitud, et muuseumide jätkuvaks arendamiseks kultuuriturismi edendamise raames kavatsetakse luua juurdepääsuteid puuetega inimestele, koostada teavitusmaterjale, tõsta teenuste kvaliteeti ning edendada koostööd turismifirmadega. (Eesti riiklik ... 2013: 33)

Eestis on vastu võetud puuetega inimeste õiguste konventsioon, millega liitunud riigid kohustuvad tagama ja edendama kõigi puuetega inimeste inimõiguste ja põhivabaduste täielikku teostamist ilma mis tahes diskrimineerimiseta puude alusel. Selleks, et anda puuetega inimestele võimalus iseseisvaks eluks ja täielikuks osalemiseks kõigis eluvaldkondades, võtavad osalisriigid vastu asjakohaseid meetmeid, et tagada puuetega inimestele teistega võrdsel alustel juurdepääs füüsilisele keskkonnale, transpordile, teabele, suhtlusele, muudele avalikele ehitistele ja teenustele nii linna- kui ka maapiirkondades. (Puuetega inimeste ... 2012) Peamiseks väljakutseks on arendada ja luua lahendused, mis on koheselt ligipääsetavad ja kohandatavad ning sobivad võimalikult paljudele, sealhulgas puuetega inimestele (Ginnerup 2007: 9).

Ligipääsetava turismi turg on Eestis suuresti alles arenemisjärgus ja selliseid teenuseid pakkuvaid ettevõtteid vähe. Üks esimesi turule tulijaid on 2014. aastal loodud ettevõtte Accessible Baltics OÜ, mis korraldab reise puuetega inimestele, arvestades nende vajaduste ja soovidega. Nende kogemuse põhjal võib väita, et ka puuetega inimestel on huvi reisimise vastu ning ettevõtted soovivad ligipääsetavust paranda. Ligipääsetavuse parandamisel jääb tihti aga puudu teadmisest, millistele aspektidele tähelepanu pöörata. Siinkohal on oluline nõu pidada puuetega inimeste ühingutega, et tulemus oleks ka neile kasutuskõlblik. (Saar 2017)

Ligipääsetav turism on maailmas aga järjest kasvav turismi suund, mille turuniši aastakäivet hinnatakse USAs ja Suurbritannias sadades miljardites dollarites ja naeltes. Sektori potentsiaali rõhutab maailma suurima turismi sihtkohtade kirjastaja Lonely Planet spetsiaalne reisijuht puuetega inimestele. Accessible Baltics OÜ kogemusel ei oska seda näha aga suur osa Eesti turismiettevõtetest. (Bank 2017) Accessible Baltics OÜ kogemuse põhjal ei ole reisimise takistuseks raha vaid puudujäägid puuetega inimestele olulise info kättesaadavuses. Samuti jääb nende hinnangul Eestis

turismiteenuse pakkujatel puudu õigest suhtumisest ja kompetentsist. (Niši avastamise ... 2017)

Kõik turismiteenuste pakkujad peavad arvestama erinevate klientide, sh ligipääsetavat teenust vajavate turistide vajadustega, kelle jaoks on tähtis, et nende vajadused oleksid täidetud kogu teekonna vältel. (Ambrose 2012: 3) Chancellor *et al.* (2012: 228) uuring, mis hindas liikumispuudega inimeste reisi motivatsioonitegureid, toob, et liikumispuudega inimese soov reisida on sama suur kui liikumispuudeta inimese reisisoov. Buhalis ja Michopoulou (2013: 230) on öelnud, et ettevõtjad peavad jagama pakutavate teenuste kohta võimalikult detailset informatsiooni, sest see on põhiliseks kriteeriumiks liikumispuudega inimesele ettevõtte teenuste kasutamisel.

Liikumine väljaspool kodu võib puuetega inimestele hoolimata puude liigist valmistada raskusi seetõttu, et sotsiaalne ja füüsiline keskkond ei arvesta nende erivajadustega. Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuring toob välja, et 56% puuetega inimestest vajab enda sõnul abi väljaspool kodu liikumisel ning vajalikesse asutustesse jõudmisel. (Masso, Pedastsaar 2006: 28) Sarnaselt on ka Virve (2013: 51) toonud välja, et koduvälises keskkonnas liikudes on peamiseks probleemiks kohandamata füüsiline keskkond. Tuntakse puudust kohandatud transpordist, ühiskondlike hoonete ja ruumide kohandamisest ning probleemi nähakse ka tänavate ja ristmike kohandamatuses.

Virve (2013: 52) uuris turismiteenuste kättesaadavust Tallinnas füüsilise puudega inimestele ning tõi muu hulgas välja, et antud sihtgrupp kasutab majutusteenuseid harvem kui nad seda tegelikult teha võiksid. Uuringust selgus ka, et füüsilise puudega inimesed teavad, kuidas on võimalik paremaks muuta neile suunatud teenuste kättesaadavust ning teenindust. (Virve 2013: 37) Autor nõustub, et füüsilise puudega inimesed on ühiskonna täieõiguslikud liikmed, kellel on oma arvamus ning nägemus teeninduskvaliteedi parandamiseks.

Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu eestvedamisel loodi 2005. aastal veebiportaal liikumisvabadus.invainfo.ee, mis on mõeldud leidmaks informatsiooni erinevate ühiskondlike objektide ligipääsetavuse kohta. Kaardistatud objektide juures on kättesaadav info invaparkimiskohtade, hoonesse sisenemise ja seal ringi liikumise ning invatubade, invatualettide ja invaliftide olemasolu kohta. Hoone esitatakse kas ligipääsetava, pii-

ratud ligipääsuga või puuduva ligipääsuga. Hindamise aluseks on võetud ehitismääruse nõuded ja universaalse disaini põhimõtted. Lehelt võib leida infot 141 Eesti majutusasutuse ligipääsetavuse kohta. Detailses kirjelduses on märgitud nii astmete arv treppidel, kaldteede kalded, lävepakkude kõrgused ja uste laiused. (Liikumisvabaduse ... 2017)

Ligipääsetava turismi arenguks on oluline erinevatele ligipääsetavuse aspektidele tähelepanu pööramine. Inimeste teadlikkuse tõstmine antud valdkonnas aitab luua paremaid ligipääsetavuse lahendusi ja seeläbi soodustab nii puuetega kui ka teiste erivajadustega inimeste reisimist.

1.3. Universaalne disain ja majutusteenuste ligipääsetavus

Antud alapeatükk tutvustab ligipääsetavusega tihedalt seonduva universaalse disaini põhimõtteid, mida majutusteenused kui turismiteenused peaksid jälgima, et tagada võimalikult paljude sihtgruppide ligipääsetavus teenusele. Tuuakse ülevaade ka erinevatest uuringutest, mis on seotud ligipääsetavate majutusteenustega ning antakse ülevaade erinevatest kohandustest, mis võimaldaksid paremat ligipääsetavust teenusepakujatele.

Kõik ehitised, kodulehed, teenused jm peavad olema ligipääsetavad. Ligipääsetavus peab olema lahendustesse sisse projekteeritud viisil, mis ei kõrvalda üksnes tehnilisi probleeme, vaid toetab ka integratsiooni. Lähtudes universaalse disaini põhimõtetest on oluline tagada osalus ning integratsioon võrdsematel alustel. (Ginnerup 2007: 10) Sihtkoht peab olema kättesaadav võimalikult paljudele sihtgruppidele. Konkurentsivõimelised on need turismisihtkohad, mis suudavad tagada objekti ligipääsetavuse. Lisaks peab olema võimalik küllastajate mugav liikumine sihtkohas. (A Practical ... 2007: 2)

Universaalse disaini mõiste hõlmab endas uut laadi mõtlemist, kuna esitab võrdsete võimaluste osas kõrgemaid nõudmisi, kui seda teeb ligipääsetavuse mõiste (Falkenberg *et al.* 2012: 11). See tähendab toodete, keskkonna, programmide ja teenuste disainimist sellisel viisil, mis muudab nad suurimal võimalikul määral kõigile inimestele

kasutatavaks ilma vajaduseta teha kohandusi või kasutada eridisaini. (Puuetega inimeste ... 2012)

Hitch *et al.* (2012: 375) seostab universaalset disaini inimese mobiilsusega eluajal - inimest ümbritsev keskkond peab toetama tema iseseisvat toimetulekut. Ligipääsetavuse põhimõtete seostamisel universaalse disaini teemaga toetatakse kahele peamisele põhimõttele: „sama sissepääs kõikidele“ ja „samad võimalused kõikidele“. (Ginnerup 2007: 11) Universaalse disaini kontseptsiooni rakendamise kaudu täieliku kaasamise saavutamise raportis tuuakse järgmised põhimõtted (Ginnerup 2007: 12):

- Kõikide jaoks õiglane: kasulik ning koheselt kasutatav erinevate võimete ning vajadustega inimestel.
- Paindlikkus kasutamisel: kohandatav suure hulga individuaalsete eelistuste ning suutlikkusega.
- Lihtne ja intuitiivne kasutamine: olenemata kasutaja kogemustest, teadmistest, keeleoskusest või kontsentreerumise võimest on toodet/teenust lihtne kasutada.
- Kergesti tajutav informatsioon: vajaliku info kommunikeerimine kasutajale on lihtne, kiire ja efektiivne, olenemata ümbritseva keskkonna tingimustest või kasutaja taju suutlikkusest.
- Tolerantsus eksimise suhtes: juhuslikust või kavatsemata tegevusest tulenevad riskid ning ebasoodsad tagajärjed on viidud miinimumini.
- Madal füüsiline pingutus: on kasutatav efektiivselt ning mugavalt ilma väsimust tekitamata.
- Suurus ja ruumiline asetus: olenemata kasutaja kehaehitusest, rühist või liikuvusest on tagatud sobilik suurus ja ruumiline asetus nii käsitlemiseks kui ka kasutamiseks.

Universaalne disain ei ole oma olemuselt uus disainivaldkond, vaid spetsiaalne lähenemisviis kujundamisele ja projekteerimisele, kus võetakse arvesse võimalikult laia kasutajate grupi vajadusi ja huve. Tegemist on kaupade, keskkondade, hoonete ja teenuste disainiga, mille tulemus on ilma kohandusteta kasutatav ja ligipääsetav nii paljudele inimestele kui võimalik. Selline disain rahuldab nii nende inimeste vajadusi, kellele toote või keskkonna kasutamine oli enne probleemne või võimatu ja parandab ka kõigi teiste kasutuskogemust. (Falkenberg *et al.* 2012: 11)

Universaalse disaini printsiipide juurutamiseks kasutatakse poliitilisi meetmeid, mille nimetused on riigiti erinevad, kuid nende kõigi kaugem eesmärk on tagada võimalikult paljude inimeste võimalikult iseseisev hakkamasaamine. Teistele riikidele on eeskujuks Norra, kes on seadnud eesmärgiks rakendada aastaks 2025 universaalse disaini põhimõtteid läbivalt kogu ühiskonnas. Aastal 2008 võeti Norras vastu otsus, mis keelab igasuguse puudest tingitud diskrimineerimise. (Falkenberg *et al.* 2012: 16)

Puuetega inimeste iseseivat toimetulekut mõjutab otseselt füüsiline keskkond. Keskkond, mis on sobilik puudeta inimesele võib tekitada puudega inimesele iseseisval toimetulekul tõsiseid probleeme. Üheks oluliseks abinõuks selliste olukordade vältimiseks on ruumide kohandamine, mis vähendab keskkonnast tulenevaid takistusi puudega inimese iseseisval toimetulekul. Kuna puuetega inimeste seas on suur osa liikumispuudega inimesi, siis vajavad esmalt kohandamist trepid, ukseavad, lävepakud, mis takistavad turvalist liikumist igapäevastes tegevustes. (Masso, Pedastsaar 2006: 20) Autor leiab, et kuigi antud juhul on kirjeldatud elukeskkonna kohanduste vajalikkust, siis on need sarnased kohandustega, mida peavad arvestama siseruumides turismiteenuste pakkujad nagu näiteks majutus- ja kultuuriasutused.

Kehtivast turismiseadusest tulenevalt on majutusteenus üks turismiteenuse alaliik olles majandusüksus, mis osutab ööbimisvõimalusega ning kaasnevate teenustega majutusteenust. Majutusettevõtete liikideks on hotell, hostel, külalistemaja, puhkemaja, motell, puhkeküla ja -laager, külaliskorter, kodumajutus. Antud bakalaureusetöö empiirilises osas võetakse vaatluse alla neist neli esimest, mida turismiseaduses kirjeldatakse järgmiselt (Turismiseadus ... 2000):

- hotell pakub toitlustusteenust ning selles on vähemalt 10 majutusruumi;
- hostel pakub toitlustusteenust või toiduvalmistamise võimalust;
- külalistemaja pakub toitlustusteenust ning selles on vähemalt viis majutusruumi;
- puhkemaja pakub toiduvalmistamise võimalust, on mõeldud puhkuseks ning üüritakse välja täies ulatuses.

Turismisihtkoha valiku oluliseks kriteeriumiks on liikumispuudega inimesele sobiva majutusteenuse pakkuja olemasolu sihtkohas. Kui füüsilise puudeta inimesed saavad erinevaid sihtkohti külastades teha kompromisse, siis puuetega, sh liikumispuudega,

inimestel see võimalus puudub (Buhalis, Darcy 2011: 144). Liikumispuudega inimestel on reisimisel takistuseks nii ligipääsetavus asutustesse, liiklemine territooriumil kui ka hoonetes. Näiteks Darcy (2010: 817) sõnul tuleb ettevõtetel arvestada hoone planeeringu tegemisel rohkem liikumispuudega inimestega, võttes arvesse nende konkreetseid soovide. Kõigile ligipääsetav on keskkond, mida saavad takistusteta ja võimalikult vähese kõrvalise abiga kasutada erinevate vajadustega inimesed.

Capitaine (2016: 203) pööras oma uurimuses tähelepanu sellele, et nii majutusasutuste töötajatel kui ka ehitus- ja renoveerimise spetsialistidel on kallutatud arvamusi ligipääsetavusse ja puuetega klientidesse. Ta pidas väga vajalikuks informeerida majutusasutusi ja spetsialiste ligipääsetavatest ehitistest ning nende kasulikkusest kui ka potentsiaalset, mida puuetega inimeste sihtgrupp esindab. Kuigi turismisektoris liikumispuudega inimestega veel palju ei arvestata, on nende soov reisida ja huvid samasugused nagu kõigil inimestel. Turismisektori paremaks toimimiseks on veel palju teha, alustades autori arvates teadlikkuse tõstmisest ettevõtete seas ja parandades erinevate institutsioonide koostööd ligipääsetavuse ja universaalse disaini alal.

Uuringutes majutusasutuste võimaluste kohta liikumispuudega inimestele on leitud, et liikumispuudega külastajad tunnevad enim muret töötajate suhtumise ja eelarvamuste pärast. Arvatakse, et töötajad peaksid olema vastutulelikumad ja rohkem abivalmid. Teise suurema probleemina nähti piiratud ligipääsetavust – võimalust liikuda hoonetes ja selle ümbruses. (Kim *et al.* 2012: 1313)

Darcy ja Pegg (2011) väidavad, et majutusasutuste juhid tihti ei mõista, et ligipääsetava majutuse täiustamise moodustab füüsilise ligipääsetavuse kõrval ka informatsiooni parem kättesaadavus. Samas on majutusasutuste juhid hakanud huvi tundma ligipääsetavuse parandamise vastu ning mõistnud, et kohandatud ruume saavad kasutada ka teised sihtgrupid, kuid enamus on siiski skeptilised puuetega inimeste sihtgrupi olulisuses finantsilises mõttes. (Capitaine 2016: 200)

Mugu (2013: 33) hindas muu hulgas Eesti majutusasutuste pakutavaid võimalusi füüsilise puudega inimestele külastuseelses etapis. Uuringus toodi välja, et liikumispuudega inimene planeerib reisi toetudes valdavalt veebipõhisele infole. Ta vajab reisi sihtkoha kohta võimalikult detailset informatsiooni, kuid Eesti turismiettevõtteid jagavad

oma kodulehtedel vähe infot, mis on ka küllaltki pealiskaudne. Mugu läbiviidud intervjuud kinnitasid ligipääsetavust kui probleemi ka eestlasest liikumispuudega külastaja seisukohast. Uuringust selgus, et Eesti turismiettevõtted ei näe tihti mõtet oma hoone liikumispuudega inimestele ligipääsetavaks muutmisel, sest arvatakse, et huvi on väike. Samuti ilmnes, et ettevõtetel ei ole piisavaid rahalisi ressursse ja vahel on takistuseks ka seadus – näiteks muinsuskaitse takistab vanemate hoonete ümberehitust. Samas toodi välja, et inimeste arusaamad ligipääsetavusest on erinevad ning tihti ei oma ettevõtte ülevaadet, kas ollakse ratastoolis liikujale ligipääsetavad või mitte, sest ei mõisteta tema vajadusi. (Mugu 2013: 29)

Suurem osa majutusettevõtetest Eestis ei ole piisavalt ligipääsetavad ning ei ole valmis pakkuma puuetega inimestele täisteenust. Informatsioon tingimustest ja võimalustest on tihti puudulik, mis ei anna puuetega inimestele võrreldes teiste inimestega võrdselt võimalust oma puhkust nautida. (Ligipääsetav turism ... 2014) Hea ligipääsetavuse loomise eelduseks on see, et hoones, teenuse pakkumisel ja info edastamisel on arvesse võetud kõigi inimeste vajadusi. Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu poolt on koostanud ehituslikud invanormid ja soovitusel, mille järgimisel tagatakse puuetega inimestele võimalikult soodsad tingimused iseseisvaks liiklemiseks. Nõuded on kehtestatud parkimisele, jalg- ja kõnniteedele, kaldteedele, treppidele, siseoludele, teeninduslehtidele, liftidele, invatualettruumidele ning eraldi ka invamajutusele. (Ehituslikud invanormid ... 2017: 1)

Eestis on seadustest tulenevalt turismiteenuse pakkujad kohustatud tagama ligipääsetavuse avalikes asutustes kõigile inimestele, ka puuetega inimestele. Siiski tuleks enne konkreetsete turismiobjektide külastamist kättesaadava avaliku informatsiooni põhjal välja selgitada sealsed võimalused ning teenusepakkuja võimekus teenindada puuetega kliente.

2. MAJUTUSTEENUSTE LIGIPÄÄSETAVUSE UURIMUS

2.1. Lühiülevaade puuetega inimeste statistikast, uurimismetoodikast ja valimist

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade puuetega inimeste statistikast Eestis ja Lõuna-Eesti majutusasutuste statistilistest näitajatest ning tutvustatakse antud bakalaureusetöö uurimismetoodikat ja valimit.

Puuetega inimeste arv Eestis kasvab aasta-aastalt. 2016. aasta seisuga oli Sotsiaalkindlustusameti registri andmetel 146 343 kehtiva puude raskusastmega inimest. Eesti rahvaarv samal ajal aga väheneb, olles 2016. aastal 1 315 944. Seega kasvab puuetega inimeste osatähtsus rahvastikus, moodustades 2016. aastal 11,1% kogu rahvastikust (vt tabel 1; Statistikaamet 2017). Tabelis 2 on puuetega laste arv välja toodud seetõttu, et vaadeldava perioodi jooksul on nende arv peaaegu kahekordistunud, mis on ka üheks põhjuseks, miks antud uuringus kaasati uurimisrühma ka puuetega laste vanemad. Puuetega laste arvu suurenemine on tingitud nii keskkonnamõjuritest, raskemate probleemidega laste elule aitamisest tänu meditsiini arengule kui ka paranenud diagnoosimisostkustest.

Tabel 2. Puuetega inimeste arv Eestis perioodil 2010-2016

Aasta	Puuetega laste arv (vanuses 0-15)	Puuetega inimeste arv kokku	Rahvastiku üldarv	Puuetega inimeste osatähtsus rahvastikust (%)
2010	6791	120 432	1 333 290	9,0
2011	7825	128 129	1 329 660	9,6
2012	8645	133 847	1 325 217	10,1
2013	9214	137 710	1 320 174	10,4
2014	9862	141 026	1 315 819	10,7
2015	10469	143 623	1 313 271	10,9
2016	11126	146 343	1 315 944	11,1

Allikas: (Statistikaameti andmebaas 2017); autori arvutused

Turismisektorit hinnatakse jätkuvalt kasvavaks majandusharuks, seda seisukohta kinnitab ka tabelis 3 toodud Lõuna-Eesti majutuskohtade statistika (Statistikaamet 2017). Majutuskohtade arv aastatel 2010-2015 on kasvanud *ca* 24% ja majutatute arv *ca* 32%, mis näitab autori arvates järjest suuremat huvi turisminduse vastu Eestis. Vaadeldavate aastate lõikes on tubade täituvus püsinud stabiilselt 25-28% ringis.

Tabel 3. Lõuna-Eesti majutuskohtade statistika

Aasta	Majutuskohtade arv	Tubade arv	Tubade täitumus (%)	Majutatute arv
2010	341	4004	26,3	352 028
2011	356	4136	28,0	395 905
2012	389	4363	27,5	426 639
2013	407	4814	26,0	446 967
2014	429	5076	24,8	453 720
2015	424	4809	26,5	464 695

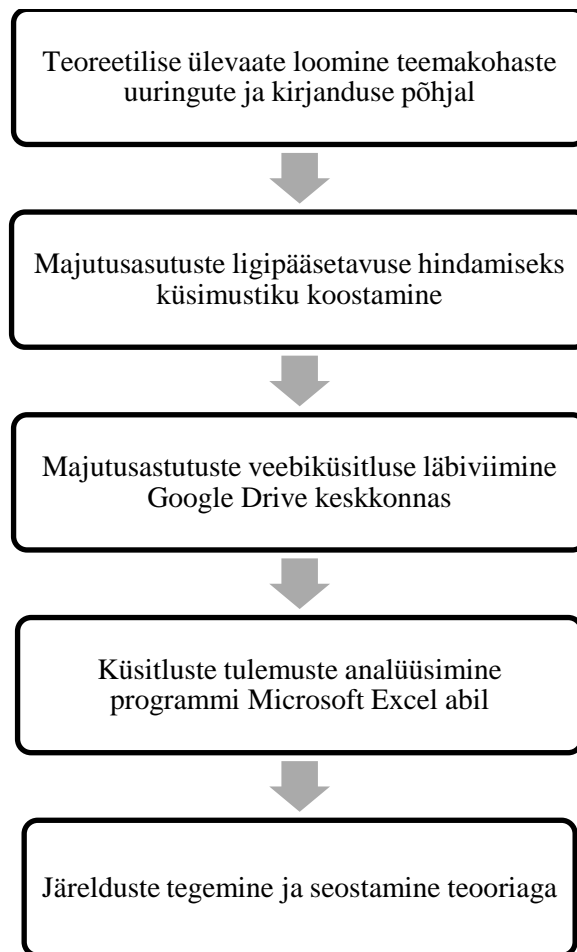
Allikas: (Statistikaameti andmebaas 2017); autori arvutused

Bakalaureusetöö koostamiseks viis autor läbi kaks veebipõhist kvantitatiivset uuringut. Ankeetküsitlused olid koostatud Google Drive keskkonnas. Küsitlus, mis oli suunatud puuetega inimestele, oli avatud perioodil 14.-24. november 2016 (vt lisa 1) ning millest mõningaid andmeid kasutas autor oma uurimustöös. Selle ankeetküsitlusega uuriti turismiteenuste, sh majutusteenuste kasutamise sagedust, teenuse tarbimist takistavate tegurite mõju ja millest tunnevad puuetega inimesed enam puudust turismiteenuste tarbimisel Eestis. Teine küsimustik, mis koostati majutusteenuseid pakkuvatele asutustele, hindamaks Lõuna-Eesti majutusteenuste ligipääsetavust liikumispuudega klientidele, oli avatud perioodil 14.-24. märts 2017 (vt lisa 2).

Küsimustikud olid koostatud tuginedes käesoleva töö esimeses peatükis välja toodud teoreetilistele seisukohtadele ning varasematele uuringutele. Puuetega inimestele suunatud ankeetküsitlusest kasutab autor bakalaureusetöös küsimuste 1, 2 ja 5 liikumispuudega inimeste vastuseid majutusteenuste kättesaadavuse hindamiseks. Küsimused 1 ja 2 olid esitatud vastamiseks 5-pallilisel skaalal ning küsimus 5 oli esitatud avatuna, kus vastajad said väljendada oma seisukohti turismiteenuste kättesaadavamaks muutmisel puuetega inimestele Eestis.

Majutasutustele koostatud küsimustikuga koguti andmeid erinevate majutusettevõtete kohta. Küsimused hõlmasid nii füüsilist ligipääsetavust kui ka personali pädevust ning

nende endi hinnanguid oma asutuse ligipääsetavusele ning puuetega inimeste kui sihtgrupi olulisusele. Andmeid analüüsiti tabeltöötlusprogrammiga Microsoft Excel. Avatud küsimuse vastuste põhjal teostati teemaanalüüs, mille käigus vastustes sisalduvad märksõnad kodeeriti ning seejärel moodustati temade kategooriad. Uurimuse käik on esitatud kokkuvõtvalt joonisel 2.



Joonis 2. Bakalaureusetöö koostamise etapid

Allikas: Autori koostatud

Antud uuringu esimeseks sihtrühmaks olid liikumispuudega inimesed ning lapsevanemad, kelle lapsel on liikumispuue. Valim moodustati autori uurimustöö valimist. Lingid küsimustikule saadeti sihtgrupile Eesti Puuetega Inimeste Koja ja Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu kaudu ning puuetega laste vanematele ka sotsiaalmeedia kanali Facebook vahendusel. Eelnevast tulenevalt puudub autoril täpne ülevaade selle kohta, mitu isikut sai küsitluse lingi.

Esimesele küsitlusele vastas 111 isikut, kellel endal või kelle lapsel on mõni puue. Puudeliikide lõikes oli vastanutest enim märkinud endal esinevaks liikumispuude (39%), mis on ka levinuimaks puude liigiks domineeriva puude järgi (Sotsiaalse turvalisuse ... 2015: 21). Antud bakalaureusetöö teemast lähtuvalt valimit kitsendati ning valimi moodustavad need isikud (N=68), kellel esines kas liikumispuue või liitpuue, millega kaasnes ka liikumispuue. Liikumispuudega inimeste valimist annab ülevaate tabel 4.

Tabel 4. Liikumispuudega inimeste valimi (N=68) ülevaade

	Isikute arv	% kogu valimist
Sooline jaotumine		
Puudega mees	15	22
Puudega naine	24	35
Puudega meessoost lapse vanem	13	19
Puudega naissoost lapse vanem	16	24
Puuetega isikute puude raskusaste		
Keskmine	10	15
Raske	28	41
Sügav	25	37
Märkimata	5	7
Esinenud puudeliigid		
Liikumispuue	42	62
Liitpuue (liikumispuue + muu)	26	38
Puuetega isikute vanus		
0-6	5	7
7-18	13	19
19-39	11	16
40-64	33	49
65+	6	9

Allikas: Autori koostatud

Teise uuringu sihtrühmaks olid Lõuna-Eesti majutusasutused. Valim moodustati Eesti ametliku turisminfo portaali <http://www.puhkaeestis.ee> andmete alusel. Uuringusse kaasati kõik portaalis toodud Lõuna-Eesti hotellid, hostelid, külalistemajad ja puhkemajad. Küsitluse link saadeti 262 majutusasutuse meilile, millest täidetud ankeete saadi tagasi 67 ehk ca 25%. Enam vastuseid laekus Tartu ja Valga maakonnast ning majutusasutuse liikide lõikes tagastati enim täidetud ankeete puhkemajadest. Vähene küsitluste tagastus Põlva maakonnast on põhjendatud sellega, et seal oli mitmel majutusasutusel sama omanik, kes tagastas vaid ühe täidetud ankeedi. Tabel 5 annab täpsema ülevaate Lõuna-Eesti majutusasutuste valimist.

Tabel 5. Majutusasutuste valimi ülevaade, majutusasutuste liigid maakondade lõikes

Maakond	Hotell	Hostel	Külalistemaja	Puhkemaja	Kokku
Jõgeva maakond	1	..	7	3	11
Põlva maakond	..	1	1	1	3
Tartu maakond	8	3	1	4	16
Valga maakond	5	2	2	8	17
Viljandi maakond	..	1	2	7	10
Võru maakond	3	7	10
Kokku	14	7	16	30	67

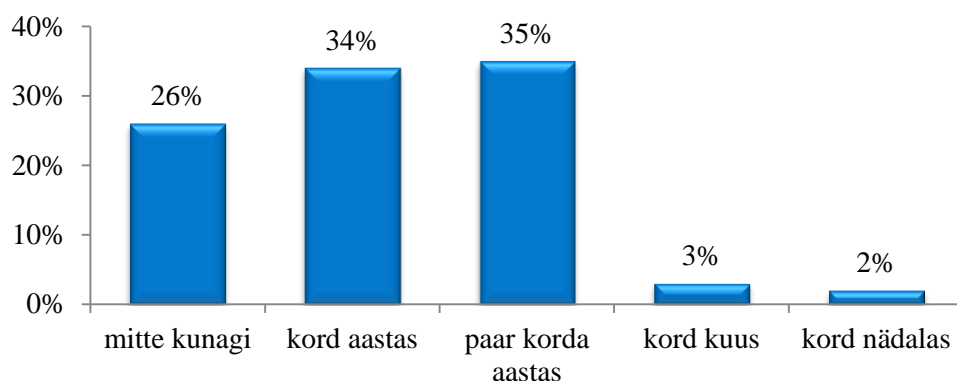
Allikas: Autori koostatud

Töö autor leiab, et valimite suurused võimaldavad anda ülevaate majutusteenuste kättesaadavusega seotud takistustest ja kitsaskohtadest liikumispuudega inimestele ning Lõuna-Eesti majutusasutuste võimalusi ja valmisolekut teenindamiseks liikumispuudega kliente.

2.2. Liikumispuudega inimeste küsitluse tulemused

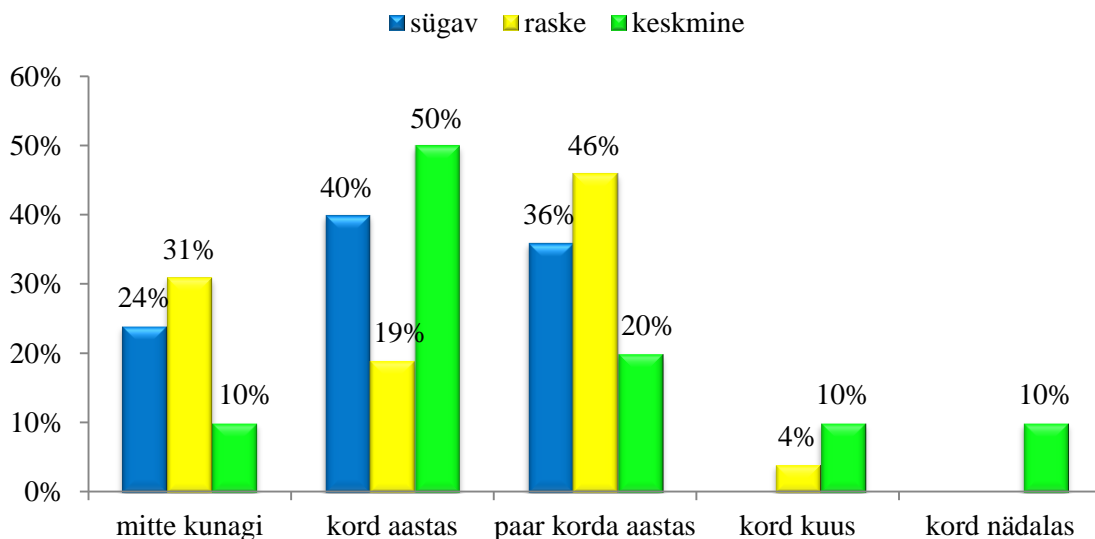
Käesolevas alapeatükis toob autor ülevaatlikud tabelid ja joonised liikumispuudega inimeste ja liikumispuudega laste vanematelt kogutud andmetest ning analüüsib saadud tulemusi.

Uuringu käigus sooviti saada ülevaadet liikumispuudega inimeste aktiivsusest majutusteenuste tarbimisel. Hindamiseks majutusteenuste tarbimise sagedust paluti märkida kui tihti vastaja kasutab antud teenust. Võimalikud vastusevariandid olid vastavalt: 1 - mitte kunagi, 2 - kord aastas, 3 - paar korda aastas, 4 - kord kuus, 5 - kord nädalas. Majutusteenuste tarbimise keskmine sagedus on protsentuaalselt kujutatud joonisel 3. Kui Virve (2013: 37) uuringust ilmnis, et suurem osa vastanuist kasutas majutusteenuseid enam kui aasta möödudes või mitte üldse, siis käesolevast uuringust ilmnis, et 34% vastanutest kasutab majutusteenuseid keskmiselt vähemalt kord aastas ja 35% isegi paar korda aastas. Majutusteenuseid ei kasuta mitte kunagi (26%) vastanutest ning 5% kasutab kord kuus või sagedamini. Autori uurimuses (Kangur 2017: 21), mis hõlmas erinevate puuetega isikute turismiteenuste tarbimist, oli nende protsent, kes ei külasta majutusasutusi mitte kunagi, veelgi suurem (28%).



Joonis 3. Liikumispuudega inimeste majutusteenuste kasutamise sagedus Eestis
Allikas: Autori koostatud

Vaadeldi ka majutusasutuste külastatavust puuete raskusastmete lõikes (vt joonis 4) ning selgus, et sügava puudega isikutest ükski ei külastanud majutusasutusi rohkem kui paar korda aastas. Raske puudega isikute lõikes oli enim neid, kes külastasid majutusasutusi paar korda aastas (46%) ning sügava ja keskmise puudega isikutest enim külastas majutusasutusi kord aastas.



Joonis 4. Majutusasutuste külastamine puude raskusastmete lõikes
Allikas: Autori koostatud

Autori arvates võib pidada positiivseks seda tulemust, et suurem osa vastanutest kasutab majutusteenuseid vähemalt kord aastas või isegi paar korda aastas. Samas on oluline pöörata tähelepanu ka neile, kes ei külasta majutusasutusi mitte kunagi.

Selgitamaks erinevate tegurite mõju liikumispuudega inimestele majutusteenuste tarbimisel, paluti välja tuua kui palju need takistavad teenuse tarbimist. Vastusevariandid 5-pallilisel skaalal olid järgmised: 1 (ei takista üldse), 2 (takistab vähesel määral), 3 (takistab mõningal määral), 4 (takistab oluliselt), 5 (takistab kõige enam). Tabelis 6 on välja toodud teenuse tarbimist takistavad tegurid, liikumispuudega vastajate arv, mood, keskmine ja standardhälve.

Tabel 6. Majutusteenuste tarbimist takistavad tegurid liikumispuudega inimeste seas

Tegur	Vastajate arv	Mood	Keskmine	Standardhälve
Tervislik seisund	63	3	2,7	1,2
Puuduvad liikumist võimaldavad abivahendid	61	1	2,2	1,2
Puudub isiklik abistaja/tugiisik	64	1	2,5	1,5
Puudub info majutusasutuse kohta	63	1	2,2	1,0
Juurdepääsuteed majutusasutusele ei ole kohandatud puuetega inimestele	63	3	2,8	1,4
Majutusasutuses puudub invalift	62	1	2,7	1,4
Majutusasutuse söögikoht ei ole kohandatud puuetega inimestele	63	1	2,5	1,4
Majutusasutuse numbritoad ei ole kohandatud puuetega inimestele	65	1	2,6	1,4
Majutusasutuse vannituba/duširuum ei ole kohandatud puuetega inimestele	63	2	2,8	1,4
Majutusasutuse tualettruum ei ole kohandatud puuetega inimestele	64	2	2,7	1,5
Majutusasutuse teenindav personal ei ole pädev teenindamiseks puuetega inimesi	63	1	2,5	1,3
Turismiettevõtte teenindajad ei suuda konfliktide või kaebuste korral leida kõiki pooli rahuldavat lahendust	63	1	2,1	1,2
Piiratud rahalised võimalused	66	5	3,8	1,4

Allikas: Autori koostatud uuringu andmete põhjal

Kuigi on väidetud, et puuetega inimeste reisimist ei takista raha vaid puudujäägid olulise info kättesaadavusest (Niši avastamise ... 2017), siis antud valimi vastustes tuli välja, et kõige enam takistavaks teguriks, vastavalt keskmisele hinnangule, kujunes siiski piiratud rahalised võimalused (3,8). Sellele järgnesid: juurdepääsuteed majutusasutusele ei ole kohandatud puuetega inimestele (2,8) ja majutusasutuse vannituba/duširuum ei ole kohandatud puuetega inimestele (2,8). Tulemustest selgus, et nendest teguritest kõige vähem takistas teenust tarbimast kolm tegurit: puudub info majutusasutuse kohta (2,2), puuduvad liikumist võimaldavad abivahendid (2,2) ning turismi-

ettevõtte teenindajad ei suuda konfliktide või kaebuste korral leida kõiki pooli rahuldavat lahendust (2,1).

Analüüsi ka majutusteenuste tarbimist takistavaid tegureid puude raskusastmete lõikes (vt tabel 7). Tabelis on välja toodud keskmised näitajad sügava, raske ja keskmise puudega isikutel. Suurimad erinevused puude raskusastmete lõikes ilmnisid sügava puudega isikutel erinevate füüsiliste kohanduste puhul. Majutusasutuse juurdepääsu kohanduste puudumine sai sügava puude puhul takistuse keskmiseks vastavalt 0,9 punkti võrra kõrgema hinde ning söögikohtade kohanduste puudumine erines 1,3 võrra. Ka isikliku abistaja/tugiisiku puudumist kui takistust hindasid sügava puudega isikud 0,8 palli võrra kõrgemaks kui keskmise puudega isikud.

Tabel 7. Majutusteenuste tarbimist takistavad tegurite keskmised hinnangud puude raskusastmete lõikes

Tegur	Sügav puue	Raske puue	Keskmine puue
Tervislik seisund	2,9	2,5	2,5
Puuduvad liikumist võimaldavad abivahendid	2,1	2,1	2,1
Puudub isiklik abistaja/tugiisik	2,8	2,3	2,0
Puudub info majutusasutuse kohta	2,1	2,4	1,9
Juurdepääsuteed majutusasutusele ei ole kohandatud puuetega inimestele	3,3	2,4	2,5
Majutusasutuses puudub invalift	3,1	2,4	2,4
Majutusasutuse söögikoht ei ole kohandatud puuetega inimestele	3,2	2,2	1,9
Majutusasutuse numbritoad ei ole kohandatud puuetega inimestele	3,0	2,3	2,3
Majutusasutuse vannituba/duširuum ei ole kohandatud puuetega inimestele	3,0	2,5	2,8
Majutusasutuse tualettruum ei ole kohandatud puuetega inimestele	3,1	2,4	2,5
Majutusasutuse teenindav personal ei ole pädev teenindamiseks puuetega inimesi	2,6	2,4	2,5
Turismiettevõtte teenindajad ei suuda konfliktide või kaebuste korral leida kõiki pooli rahuldavat lahendust	2,0	2,2	1,9
Piiratud rahalised võimalused	3,6	3,9	4,1

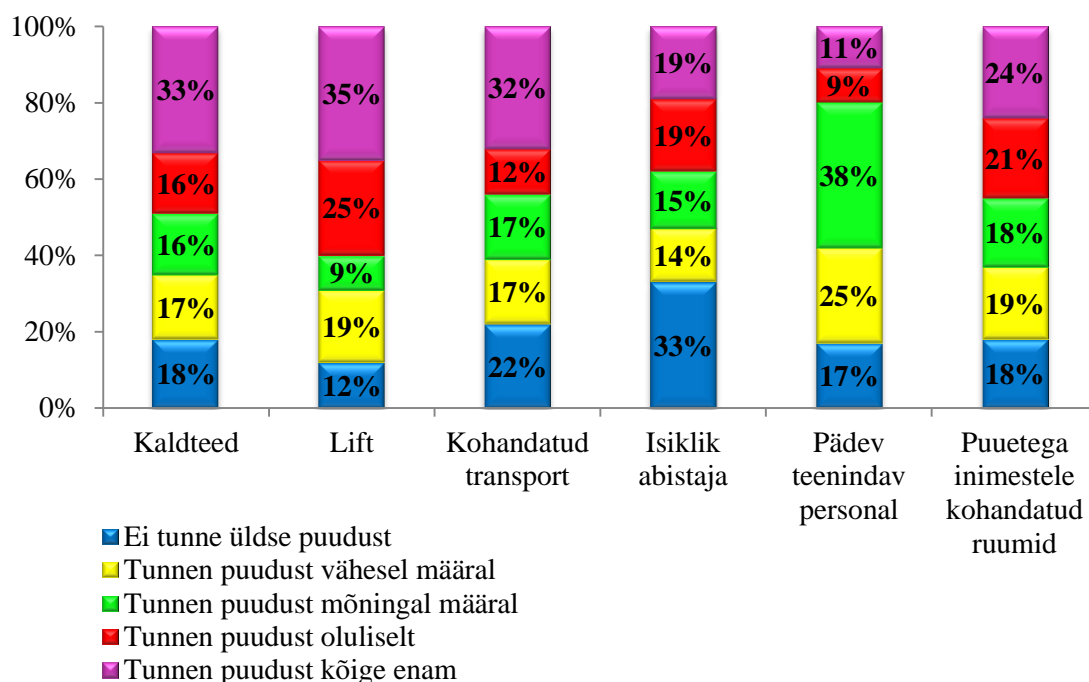
Allikas: Autori koostatud uuringu andmete põhjal

Piiratud rahalised võimalused said kõrgeima keskmise hinde just keskmise puudega isikutelt (4,1), mis autori arvates näitab pigem seda, et nende hinnangul on teistel takistustel väiksem osakaal majutusteenuste tarbimisel, kui seda, et sügava puudega

isikutel oleks rohkem rahalisi võimalusi. Hinnangud personali pädevusele ja konfliktide lahendusoskustele jäid vastuste keskmised puude raskusastmete lõikes sarnasteks, erinedes vastavalt 0,2 ja 0,3 punkti võrra. Ka Kim *et al.* (2012: 1313) leidsid, et liikumispuudega külastajad tunnevad muret personaliga seonduvast, näiteks ka töötajate suhtumise ja eelarvamuste pärast.

Võib väita, et lähtuvalt antud uuringu tulemustest peab majutusteenuste paremaks kättesaadavuseks enam tähelepanu pöörama nii majutusasutuse juurdepääsuteedele kui ka erinevatele kohandustele, mis võimaldavad paremat ligipääsetavust vajalikesse ruumidesse hoones sees. Masso ja Pedastsaar (2006: 20) on maininud ruumide kohandamise vajadust keskkonnast tulenevate takistuste vähendamiseks ning Darcy ja Dickson (2009: 34) väidavad, et universaalselt disainitud tooted ja keskkond võimaldavad puuetega inimestel paremini iseseivalt hakkama saada. Töö autor leiab, et universaalse disaini põhimõtete järgimine parandab kõigi turismiteenuste, sh majutusteenuste ligipääsetavust ning võimaldab rohkematel sihtgruppidel teenuseid takistusteta tarbida.

Selgitamaks, millest tuntakse enim puudust turismiteenuste tarbimisel, paluti vastajatel iga teguri juures märkida, kas 1 - ei tunne üldse puudust, 2 - tunnen puudust vähesel määral, 3 - tunnen puudust mõningal määral, 4 - tunnen puudust oluliselt, 5 - tunnen puudust kõige enam. Joonisel 5 on esitatud kokkuvõtvalt vastanute protsentuaalne jaotumine iga teguri kohta. Vaadeldes liikumispuudega inimeste vastuseid sellele küsimusele selgub, et enamuste tegurite juures on väike nende osakaal, kes üldse ei tunne puudust loetletud teguritest, olles suurim isikliku abistaja (33%) puhul ja vähim lifti (12%) puhul. Tegurid millest suurim osa vastajaid tundsid puudust olulisel määral või kõige enam olid seotud füüsilise ligipääsetavusega: lift (60%), kaldteed (49%), puuetega inimestele kohandatud ruumid (45%) ja kohandatud transport (44%). Iga teguri puhul üle poolte vastanutest tundis puudust vähemalt mõningal määral või rohkem kõigist loetletud teguritest, jäädes vahemikku 53% (isiklik abistaja) kuni 69% (lift).



Joonis 5. Turismiteenuste tarbimist mõjutavad tegurid liikumispuudega vastanute seas
Allikas: Autori koostatud

Kuigi peamisteks teguriteks, millest tuntakse puudust turismiteenuste tarbimisel osutusid antud uuringus füüsilised tegurid, siis ligipääsetava turismi käsitlustes peetakse oluliseks nelja tüüpi ligipääsetavust: ligipääsetav transport, ligipääsetav informatsioon, ligipääsetav teenindus ja ligipääsetav infrastruktuur (Ambrose 2012: 4). Kättesaadava ja ligipääsetava teenuse loomiseks on vajalik tagada kõikide ligipääsetavuse tüüpide olemasolu, sest takistusi teenuse tarbimisel võib tekitada ka ühe teguri puudumine. Ka Eesti riiklikus turismiarenduskavas (2013: 27) on välja toodud, et turismiteenuste arendamisel on oluline lähtuda külastaja teekonnast ning teenus peab olema igas vanuses ja puuetega inimestele ligipääsetav.

Autori arvates aitab universaalse disaini põhimõtete kasutamine muuta keskkonda erinevatele sihtgruppidele kättesaadavamaks. Samal seisukohal on ka Darcy ja Dickson (2009: 34), kes väidavad, et inimestel, kes vajavad kohandatud juurdepääsu oma liikumis-, nägemis-, kuulmis- või kognitiivse puude tõttu, saavad iseseisvalt paremini hakkama tänu universaalselt disainitud toodetele, teenindusele ja keskkonnale.

Küsimustikus oli avatud küsimus, kus paluti vastajatel teha ettepanekuid turismiteenuste kättesaadavamaks muutmisel puuetega inimestele Eestis. Vastanute arvamused ja kitsaskohtadele viitamine võtab bakalaureusetöö autor kokku tabelis 8. Selgema ülevaate loomiseks vastused kodeeriti ja grupeeriti kuute teemakategooriasse.

Tabel 8. Liikumispuudega inimeste arvamused turismiteenuste kättesaadavuse kohta

Teemakategooria	Liikumis- või liitpuudega inimeste probleem/arvamus
Liikumine ja ligipääsetavus	Liftide ja kaldteede asukoht on liiga kaugel ja keerulises kohas liikumispuudega inimese jaoks. Peasissepääs peaks sobima ka puuetega inimestele. Teed peaksid olema siledad. Vahemaad peaksid olema lühemad puuetega inimestele objektile pääsemiseks. Ligipääsetavuse parandamine on tasuv investeering, kuna inimkond vananeb ning neil samad vajadused ligipääsetavuse suhtes.
Ehituslikud probleemid, ruumide kohandused	Ratastoolis liikujaga arvestamine, sest tehnilised lahendused selleks ei ole ehituslikult komplitseeritud, tehniliselt keerukad ega finantsiliselt mahukad. Rakendada universaalse disaini põhimõtet. Rohkem kaldteid, kas või ajutised (kokkupandavad). Kaldteede vähesus. Liftide puudus. Majutusasutuste tubade kohandus. Pole kohandusi suuremate liikumispuudega laste pesemiseks, riietamiseks spaades ja ujulates. Kindlasti treppidele käsipuud külge. Kohandatud tualettruumide puudus. Ratastooliga ligipääs ilma kõrvalise abita paljudele söögikohtadele keeruline. Kõrge lävepakk, kitsas uks, raske uks jne.
Turismiteenuste pakkujad	Liikumisraskustega inimeste ligipääsetavuse parandamine, klientidega arvestamine. Maapiirkonna turismiteenuste pakkujad peaksid rohkem arvestama puuetega inimeste omapäradega ja majutusasutused tegema vajalikke kohandusi nt. kaldteede ja korralike trepi käsipuude näol. Personalile teha koolitusi kasutades kogemusnõustajaid.
Eesti riik ja toetussüsteemid	Soodsamad piletid puuetega isikutele ja nende saatjatele. Maksusoodustuste võimaldamine. Arendada välja abivahendite rendi süsteem, et klient ei peaks enda elektrilist ratastooli või tõstekurge kaasa vedama. Arvestamine inimeste erivajadustega, toetavate teenuste sihipärane arendamine.
Informatsiooni kättesaadavus	Avalik teave kaldteede ja liftide olemasolu kohta. Adekvaatne info ligipääsetavuse kohta internetis kui ka kohapeal. Teave kohandatud tualettide asukoha kohta puudulik.
Tervikliku teenuse tagamine	Rohkem kohandatud ruume turismiettevõtetes ja kogu keskkonna kohandamine alates parklast kuni vannitoani. Piisab sellel teekonnal ühest takistusest, siis muutub problemaatiliseks kogu teenuste paketi kasutamine. Koostöö puuetega inimestega. Kaasata puuetega inimesi objekte üle vaatama.

Allikas: Autori koostatud küsitluse tulemuste põhjal

Vastustest selgub, et ühe olulise teemana liikumispuudega inimeste seas nähakse ligipääsetavuse probleemi. Probleme nähakse nii parkimiskohtade asukoha, vahemaade pikkuse kui ka kohandatud objektide asukoha juures. Kui näiteks lift ja kaldteed on küll olemas, aga asuvad liiga kaugel ning hoone peasissepääs pole piisavalt sobilik tagamaks ligipääsetavust kõigile puuetega inimestele, siis järelikult on vajalik terviklahenduste parandamine, mitte üksikute detailide muutmine. Tervikliku ja läbimõeldud teenuse pakkumine on lihtsam kui puudujääkide kõrvaldamiseks ja parimate lahenduste leidmiseks tehtaks koostööd ka puuetega inimeste esindajatega. Ka Accessible Baltics OÜ kogemusel on ettevõtetel puudu teadmised, millistele aspektidele ligipääsetavuse parandamisel tähelepanu pöörata ning et tulemus oleks kasutuskõlblik, on oluline nõu pidada puuetega inimeste ühingutega (Saar 2017). Üks küsitlusele vastanutest tõi välja, et ligipääsetavuse parandamine on tasuv investeering, kuna inimkond vananeb ning neil on samad vajadused ligipääsetavuse suhtes. Hea ligipääsetavuse olulisust mitte ainult puuetega inimestele vaid ka vanemaealistele on välja toonud ka näiteks Ambrose (2012: 2).

Ootuspäraselt on liikumispuudega inimeste hulgas tähtsad just läbimõeldud ehituslikud lahendused ja ruumide kohandatus. Paljud vastanutest mainisid ära kaldteede vähesuse, juurdepääsu probleemi söögikohtadele nähti just ehituslike takistuste tõttu, nagu kõrged lävepakud ja kitsad ukсед. Puudust tunti ka kohandatud tualettruumidest ja majutusasutustes sobilikest tubadest. Üks vastanu mainis ka spaade ja ujulate riietusruumide kohandamise vajadust riietamiseks liikumispuudega lapsi. Lahendustena soovitati rakendada universaalse disaini põhimõtet. Ka Ginnerup (2007: 10) rõhutas universaalse disaini põhimõtteid ning olulisust, et tagada kõigi inimeste osalus ja integratsioon võrdsematel alustel. Eraldi toodi välja veel koostöö vajadust puuetega inimeste organisatsioonidega turismiobjektide planeerimisel ja ehitamisel.

Turismiteenuste pakkujatele ja personali pädevusele viidates soovitasid vastanud, et arvestataks rohkem puuetega inimeste omapäradega (vt ka alapunkt 1.1). Vajalikuks peeti samuti personali koolitamist näiteks puuete osas. Puuetega inimestega arvestamist mainiti ka seoses erinevate toetussüsteemide arendamise ja tugiteenuste pakkumise vajalikkusega. Ülemaailmse turismieetika koodeksi seitsmenda punkti põhiselt on kõigil inimestel õigus reisida ja kohalikel võimudel kohustus turismi edendamisele kaasa

aidata, eelistades teiste hulgas ka puuetega inimeste reisimist (Ülemaailmne turismi-eetika ... 2013). Ka Eesti riik on võtnud kohustuse, ratifitseerides ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni, edendada ja kaitsta puuetega inimeste huve ning suu-
rendada igakülgset kaasatust ühiskonnaellu (Puuetega inimeste ... 2012).

Avaliku info kättesaadavuse vajalikkust tõid välja paljud küsitlusele vastajad. Ka Ambrose (2012: 3) rõhutab, et ligipääsetavus peab hõlmama erinevate valdkondade hulgas ka informatsiooni ning Buhalis *et al.* (2005: 66) tõid välja, et ligipääsetavuse nõuded hõlmavad palju rohkem kui vaid füüsilist ligipääsetavust. Puudulikuks peeti konkreetsetel juhtudel teavet avalike kohandatud tualettide asukoha kohta ning kaldteede ja liftide olemasolu kohta. Erinevate allikatena, kust võiks rohkem sihtgrupile suunatud turismialast informatsiooni leida, toodi välja nii ajakirjandus, internet kui ka ühingud.

Tuginedes saadud vastustele võib väita, et turismiteenuste kättesaadavuse parandamisel puuetega inimestele Eestis tuleb lähtuda väga mitmest aspektist ning oluline on tähelepanu pöörata lahenduste terviklikkusele. Teenuste kättesaadavuse parandamiseks peab alustama sihtgrupile suunatud informatsiooni kättesaadavuse parandamisest. Kuid sama olulised turismiteenuste tarbimisel on personali valmidus teenindada puuetega kliente, objektile/teenusele ligipääsetavus ja läbimõeldud ruumilahendused sobimaks erinevate sihtgruppide vajadustega. Mitmed autorid (Ambrose 2012: 3; Falkenberg *et al.* 2012: 11; Hanga 2013: 13) on kirjeldanud ligipääsetavust kui erinevate aspektide kooslust, mis hõlmab nii kommunikatsiooni, infrastruktuuri, transporti, teenuseid kui ka juurdepääsetavust ehitistele ja hoonetele.

2.3. Majutusasutuste ligipääsetavuse küsitluse tulemused

Antud alapeatükis tuuakse välja majutusasutusele suunatud küsitluse andmed ning analüüsitakse saadud tulemusi. Andmete paremaks edastamiseks on kasutatud nii jooniseid kui tabeleid.

Ettevõtetele suunatud küsitlusega sooviti muu hulgas saada teavet invatubade olemasolu kohta Lõuna-Eesti majutusasutustes ning saadud tulemused on kajastatud tabelis 9.

Keskmiselt on invatube erinevate majutusasutuste liikide lõikes 4,6%. Enim invatube on hotellides (31), kuid invatubade osatähtsus on suurim hostelites (6,8%).

Tabel 9. Tubade arv majutusasutuste liikide lõikes

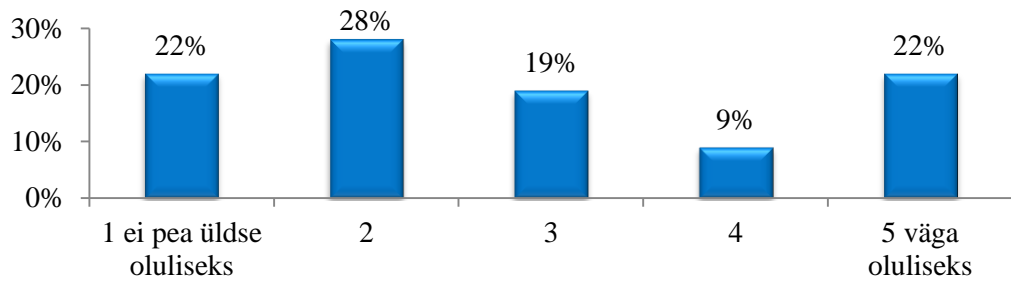
Majutusasutuse liik	Tubade arv	Invatubade arv	Invatubade osatähtsus (%)
Hotell	711	31	4,4
Hostel	176	12	6,8
Külastemaja	195	10	5,1
Puhkemaja	233	3	3,1
Kokku	1311	60	4,6

Allikas: Autori arvutused küsitluse tulemuste põhjal

Suuremal osal hotellidest ja hostelitest on olemas võimalus liikumispuudega klientide majutamiseks, invatuba puudub vaid kolmes hotellis ja kahel hostelis. Uuritud külastemajades ja puhkemajades on aga vaid vähestes võimalus kasutada ööbimiseks invatuba - invatuba on olemas kolmes külastemajas ja neljas puhkemajas.

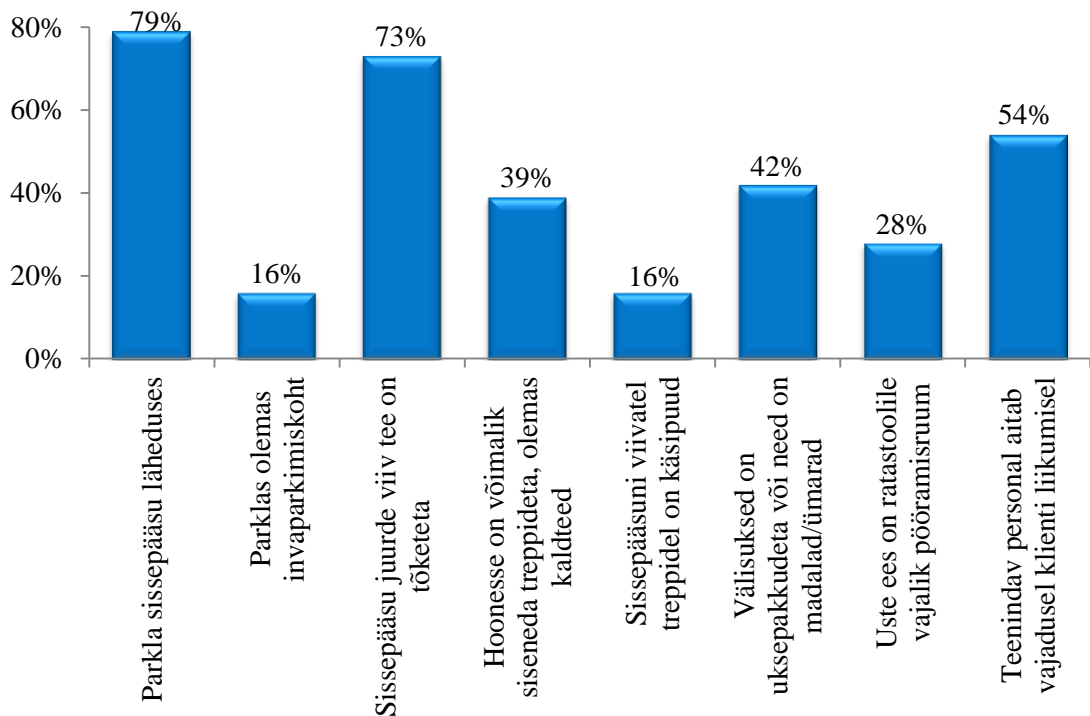
Uuringuga selgitati välja ka puuetega inimeste kui sihtgruppi olulisus majutusasutustele andes hinnangu 5-pallilisel skaalal, kus 1 - see sihtgrupp ei ole üldse oluline majutusasutusele ja 5 - see kliendigrupp on väga oluline. Vastanud majutusasutustest puudub invatuba 44-l (66%) ja 23-l (34%) majutusasutustel on pakkuda liikumispuudega klientidele vähemalt üks invatuba. Vastustest selgus, et pooled majutusasutustest ei pidanud antud sihtgruppi oluliseks, andes hinnanguks 1 (22%) või 2 (28%). Kõigi vastanute keskmiseks näitajaks kujunes 2,7 palli.

Bank (2017) toob oma artiklis välja, et selle sektori potentsiaali ei oska näha suur osa Eesti turismiettevõtetest. Kuigi keskmine näitaja jäi alla kolme punkti, siis peab autor siiski oluliseks välja tuua, et 31% vastajatest peab puuetega inimesi oma asutuse jaoks oluliseks sihtgrupiks, märkides 5-pallilisel skaalal 4 või 5. Neist viiel majutusasutusel aga puudub invatuba ja teistel on kokku 45 tuba, mis on sobilikud liikumispuudega klientidele. Puuetega inimeste sihtgruppi väheolulisus võib olla tingitud eelarvamustest, teadmatusest, antud kliendigrupi suuruse, vajaduste ja nõudmiste kohta. Joonisel 6 on toodud hinnangute protsentuaalne jaotumine kogu valimi lõikes.



Joonis 6. Puuetega inimeste sihtgrupi olulisus majutusasutustele
Allikas: Autori koostatud

Uuringu käigus selgitati välja majutusasutustes olemasolevad kohandused liikumispuudega inimeste paremaks ligipääsuks (vt joonis 7). Ligipääsetav infrastruktuur eeldab, et objektid on disainitud või muudetud nii, et erinevate puuetega inimestele on tagatud füüsiline juurdepääs (Shelton, Tucker 2005: 211).

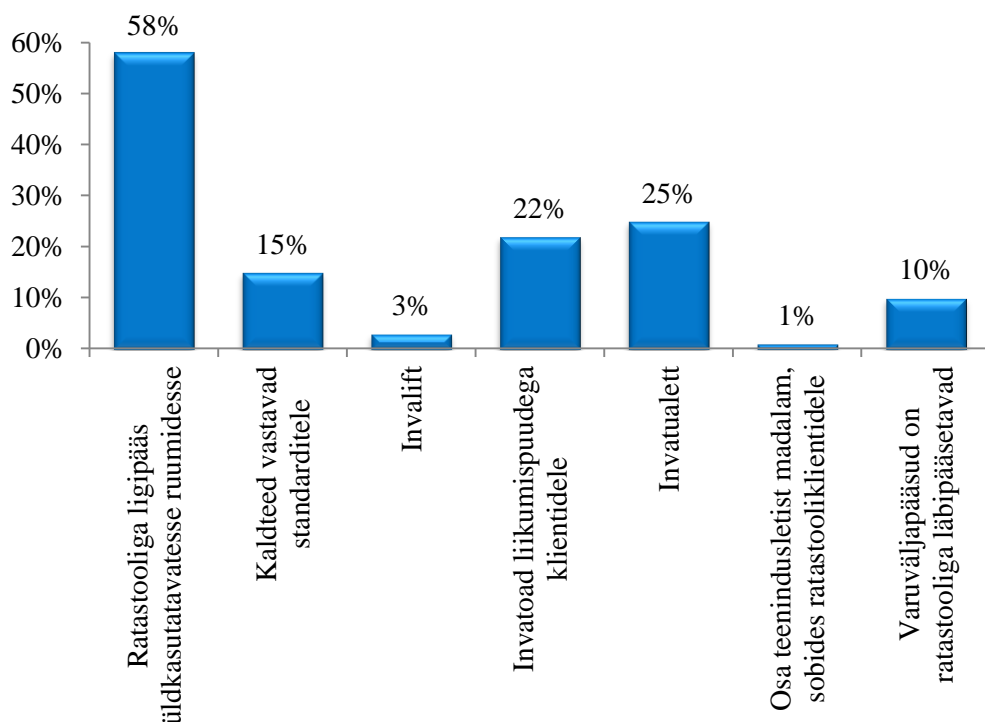


Joonis 7. Majutusasutustele ligipääsuks olemasolevad kohandused
Allikas: Autori koostatud

Ligipääsetavuse seisukohalt on enamusel majutusasutustest olemas parkla sissepääsu läheduses (78%) ning sissepääsuni saab liikuda ilma tõketeta (73%). 54% majutusasutustest vastasid, et nende teenindav personal aitab vajadusel klienti liikumisel. See

protsent on küll üle keskmise, aga antud juhul tundub autorile väike ja tekib küsimus, miks 46% ei aitaks. Ka antud valdkonnaga igapäevaselt kokku puutuva Eesti ettevõtte hinnangul jääb turismiteenuse pakkujatel puudu õigest suhtumisest ja kompetentsist (Niši avastamise ... 2017). Kõige vähem vastanuid märkis, et parklas on olemas invaparkimiskoht (16%) ja sissepääsuni viivatel treppidel on käsipuud (16%). Arvestades nõudeid, mis on välja toodud invaparkimiskohale (Ehituslikud invanormid ... 2017: 1) on üllatav vaid 16% majutusasutuse parklates nende olemasolu. Ginnerup (2007: 9) näebki peamise väljakutsena arendada ja luua lahendusi, mis on koheselt ligipääsetavad ja kohandatavad ning sobivad võimalikult paljudele, sealhulgas puuetega inimestele.

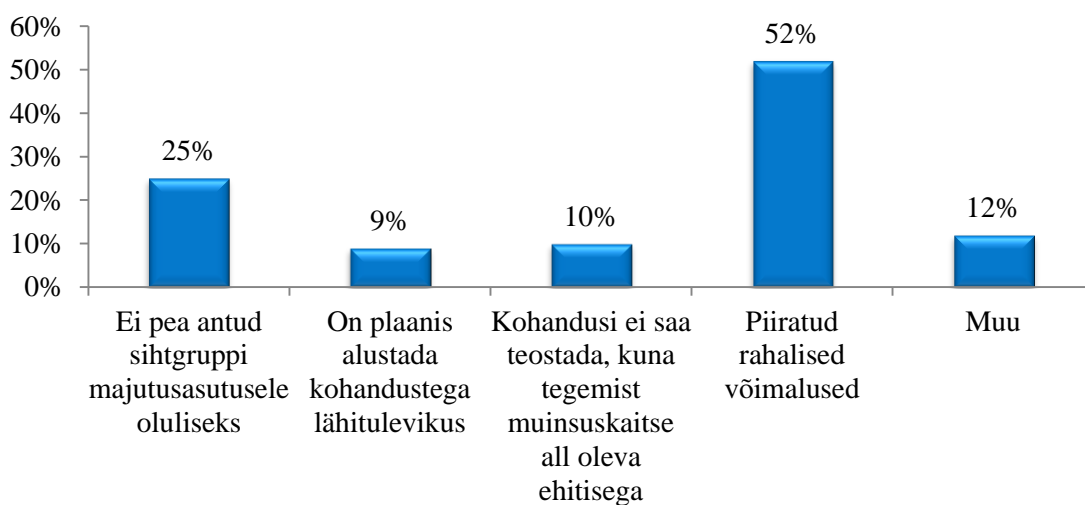
Järgnevalt selgitati välja kohandused, mis on olemas majutusasutuste sees, teenindamiseks paremini liikumispuudega kliente (vt joonis 8). Ratastooliga ligipääs üldkasutatavatesse ruumidesse oli olemas 58% majutusasutustest. Kõik teised kohandused olid olemas vähemal kui 25% asutustes. Samas ilmnes liikumispuudega inimeste küsitlusest, et turismiteenuste tarbimisel tunti puudust just erinevatest füüsilistest kohandustest, sh enim liftist, kaldteedest ja kohandatud ruumidest.



Joonis 8. Majutusasutuse kohandused teenindamiseks liikumispuudega kliente
Allikas: Autori koostatud

Erinevate välja toodud kohanduste väga väike protsent võib olla tingitud antud valimi puhul väiksemate majutusasutuste suurest osakaalust, kus puudub otsene vajadus nii liftile kui ka kohandatud teenindusletile. Kuigi paljud valimisse kuuluvad majutusasutused ei pea antud sihtgruppi oluliseks, on siiski positiivne, et üle poolte asutuste üldkasutatavad ruumid on ligipääsetavad, aga kui invatuba suudab neist pakkuda vaid 22%, siis ei saa rääkida terviklikust ja sobilikust lahendusest liikumispuudega klientidele.

Välja selgitamaks kohanduste puudumise põhjuseid (vt joonis 9) ligipääsetavuse parandamiseks, paluti vastajatel valida välja toodud põhjuste vahel või tuua mõni muu põhjus. Üle poolte vastanutest (52%) nimetas piiratud rahalisi võimalusi kohanduste puudumise põhjuseks. Autori arvates on see tingitud ka teadmatusest, milliseid kohandusi oleks vaja teha ligipääsetavuse parandamiseks. Kõik kohandused ei pea tingimata olema suuremahulised ning nõudma palju vabu finantsilisi vahendeid.



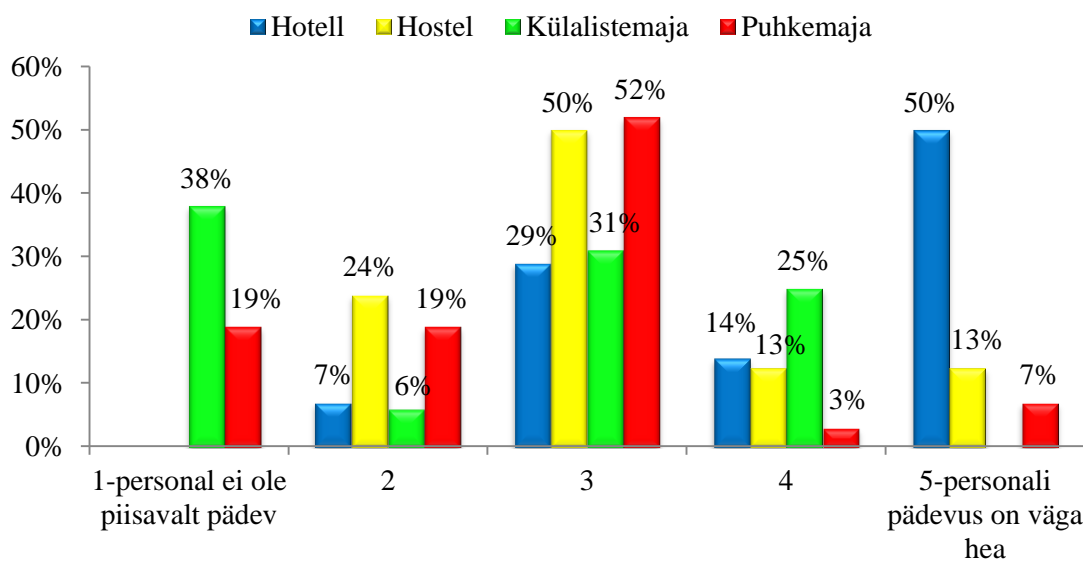
Joonis 9. Paremat ligipääsetavust võimaldavate kohanduste puudumise põhjused
Allikas: Autori koostatud

Veerand vastanutest (25%) nentis, et ei pea antud sihtgruppi majutusasutusele oluliseks, mis tuli välja ka juba ühes eelnenud küsimuses. 10% ei saa teostada kohandusi, kuna tegemist on muinsuskaitse all olevate ehitistega ja 9% on plaanis teha kohandusi lähitulevikus. 12% vastanutest märkis, et kohanduste puudumise põhjuseks on midagi muud peale ette antud valikuvariantide. Vastustes toodi kahel korral välja, et väikse asutuse puhul ei tasu sellised lisainvesteeringud ära või et töötatakse ainult kolm suve-

kuud. Kaks vastanut tõid välja, et neil on kõik kohandused teenindamiseks liikumispuudega kliente olemas, kuid see sihtgrupp pole nende asutusi külastanud. Üks vastanutest mainis ka, et peagi avatavasse uude puhkemajja sisustatakse eraldi invatuba.

Autor jagab seisukohta kirjanduses välja tooduga (A Practical ... 2007: 2), et konkurentsivõimelisuse tagamiseks peab sihtkoht olema kättesaadav võimalikult paljudele sihtgruppidele. Objekt peab olema ligipääsetav ja lisaks peab olema võimalik külalastajate mugav liikumine sihtkohas. Antud kontekstis, kui on olemas juba toimivad majutusasutused ja nende ehitamisel ei ole kasutatud universaalse disaini põhimõtteid, leiab autor, et paljud kohandused ei nõua suuri väljaminekuid, kuid on lihtsasti teostatavad ning aitavad muuta keskkonda ligipääsetavamaks kõigile.

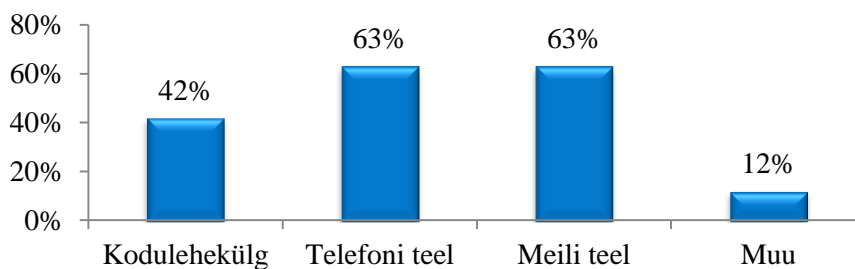
Saamaks teada majutusasutuste teenindava personali pädevuse taset puuetega klientide teenindamisel, paluti anda hinnang 5-pallilisel skaalal, kus 1 tähistas, et personal ei ole piisavalt pädev ja 5, et personali pädevus on väga hea. Hinnangud kujunesid väga erinevaks. Enim vastanuid (42%) hindab personali pädevust keskmise hinnanguga 3, ka hinnangute keskmiseks kujune 3,0 palli. 16% andis hinnanguks 5 palli, arvates, et nende teenindav personal on puuetega klientide teenindamisel väga pädev ja samas 17% arvas, et nende personal ei ole piisavalt pädev. Majutusasutuste liikide lõikes hinnangud personali pädevusele on toodud joonisel 10.



Joonis 10. Hinnang teenindava personali pädevusele majutusasutuste liikide lõikes
Allikas: Autori koostatud

Selgub, et 50% hotellidest hindab oma personali pädevust teenindamiseks puuetega kliente väga heaks ning hinnangut 1 ei märkinud hotellidest üksi. Keskmise hinnangu oma majutusasutuste personali pädevusele andsid vähemalt pooled hostelid (50%) ja puhkemajad (52%). Külalistemajade hulgas oli aga suur osa neid, kes arvasid, et nende teenindav personal ei ole piisavalt pädev (38%) teenindamiseks puuetega kliente. Kui võrrelda personali pädevuse seoseid invatubade olemasoluga majutusasutustes, siis selgub, et personali pädevust 4- või 5-palliga hinnanud 14 (78%) majutusasutusel on olemas invatoad. Personali pädevust 1- või 2-palliga hinnanud majutusasutustel on invatoad vaid kahel, ühel suuremal hotellil ja ühel hostelil.

Majutuskoha valikul on liikumispuudega klientidel oluline ligipääsetavuse alase info kättesaadavus. Falkenberg *et al.* (2012: 63) väidavad, et puuetega turistide vajadused on tavareisijate omadest spetsiifilisemad ning ligipääs komplitseeritum, mistõttu on vajalik, et eeltöö tegemiseks oleks tagatud informatsiooni kättesaadavus objektide ligipääsetavuse kohta. Varasemad uuringud on väitnud, et majutusasutuste kodulehekülgedel edastatavat infot ligipääsu kohta on vähe ja see on liialt pealiskaudne (Mugu 2013: 29). Joonisel 11 on toodud, milliseid kanaleid pidi edastavad ligipääsetavuse infot antud majutusasutused.



Joonis 11. Ligipääsetavust kajastava informatsiooni allikad
Allikas: Autori koostatud

Ligipääsetavuse kohta võib leida infot 42% küsitletud majutusasutuse kodulehekülgedelt. 63% majutusasutustest on valmis edastama infot nii telefoni kui ka meili teel (vt tabel 10). Peale ette antud valikute toodi mitmel juhul välja info olemasolu Facebookis ja Booking.com lehel.

Tabel 10. Ligipääsetavuse kohta info edastamine majutusasutuste liikide lõikes

Info edastamine	Hotellide arv (osakaal, %)	Hostelite arv (osakaal, %)	Külastemajade arv (osakaal, %)	Puhkemajade arv (osakaal, %)	Kokku arv (osakaal, %)
Kodulehekülg	7 (50)	3 (43)	7 (44)	11 (37)	28 (42)
Telefoni teel	12 (86)	3 (43)	11 (69)	16 (53)	42 (63)
Meili teel	13 (93)	4 (57)	9 (56)	16 (53)	42 (63)
Muu	1 (7)	2 (29)	..	5 (17)	8 (12)

Allikas: Autori arvutused küsitluse tulemuste põhjal

Suurem osa hotellidest on valmis ligipääsetavuse alast infot edastama meili (93%) ja telefoni teel (86%), kodulehekülgedelt võib leida selle teemalist infot aga pooltel hotellidel. Kodulehekülgedel võib leida infot ligipääsetavuse kohta 50% hotellidel, 43% hostelitel, 44% külastemajadel ja 37% puhkemajadel. Kõikide majutusasutuste liikide lõikes eelistatakse kõige rohkem edastada infot siiski telefoni ja meili teel.

Kuigi suurem osa majutusasutusi on valmis jagama infot meili või telefoni teel, hindab autor ligipääsetavuse info kättesaadavust kodulehekülgedel väheseks. Ettevõtete kodulehekülg peaks sisaldama võimalikult detailset informatsiooni, mida on väitnud ka Buhalis ja Michopoulou (2013: 230), sest see on põhiliseks kriteeriumiks, millel põhinevad liikumispuudega inimeste otsused teenuste kasutamisel.

Toodi välja, et kodulehel on infot invatubade olemasolu (5 majutusasutusel), invatualettide (3), invaparkla (2), kaldteede (3) ja liftide (1) kohta. Samuti märkis üks vastanutest, et hotellis on olemas sviit, mis on kasutatav invatoana ja kus on suured ning avarad ruumid ja vannituba. Üldjuhul piirduakse kodulehekülgedel ligipääsetavuse infoga, mis annab teavet invatubade olemasolu kohta, kuid rohkem täpsustusi ei ole tehtud. See võib olla tingitud sellest, et ei osata hinnata, millist informatsiooni on vaja edastada.

Üks küsimus uuringust hõlmas ka personalile suunatud puuetega klientide teenindamise koolituse vajaduse hinnangut 5-pallilisel skaalal: 1 - sellist koolitust ei peeta vajalikuks ja 5 - selline koolitus on väga vajalik. Keskmiseks hinnanguks kujunes 2,9. Sellist koolitust peab väga vajalikuks vaid 11% vastanutest, kes märkisid skaala hinnanguks 5 ja neid, kes asetsid skaala teise otsa, märkides 1-palli, oli 24%.

Lõpetuseks soovis autor teada vastanute hinnangut oma majutusasutuse ligipääsetavusele. Vastused paluti anda 5-pallilisel skaalal, kus hinnang 1 tähendas, et ligipääsu peetakse väga halvaks ja hinnang 5 märkis väga head ligipääsetavust. Antud vastuste keskmiseks tulemuseks kujunes 2,5. Enim vastanuid hindab oma majutusasutuse ligipääsetavust keskmise hinnanguga 3 (34%). Väga heaks peab majutusasutuse ligipääsetavust vaid 6% vastanutest. Hinnangu 1 ja 2 annavad oma majutusasutuse ligipääsetavusele vastavalt 24% ja 22% vastanutest. Analüüsisides nende 6% majutusasutuse vastuseid, kes pidasid ligipääsetavust väga heaks, selgus, et neil oli olemas ka enamus kohandusi paremaks ligipääsuks ja nad kõik pidasid antud sihtgruppi oma majutusasutusele väga oluliseks.

KOKKUVÕTE

Puuetega inimesed on osa ühiskonnast, kuid kogevad pidevalt takistusi erinevates eluvaldkondades. Nende õiguste kaitsmiseks ja integreerimiseks ühiskonda, tuleb neile tagada sobivad tingimused. Luues sobilikud tingimused erinevate vajadustega inimestele, louakse parem keskkond kõigile. Ligipääsetavuse probleem, mis praegusel hetkel on üheks suureks takistuseks liikumispuudega inimeste reisimisel, peaks leidma lahenduse ja olema tavapärane, kuid samas oluline osa igas turismiettevõttes.

Antud bakalaureusetöö käigus selgitati välja majutusteenuste ligipääsetavus liikumispuudega inimestele Lõuna-Eestis, teenuste tarbimist mõjutavad tegurid ning uuriti teenuse kättesaadavusega seotud aspekte. Uuringus osalesid liikumispuudega inimesed ja Lõuna-Eesti majutusasutused. Uuringu tulemused andsid ülevaate majutusteenuste kasutamise sagedusest, teenuse kasutamist takistavatest teguritest liikumispuudega inimeste hulgas. Majutusasutuste puhul koguti informatsiooni ligipääsetavuse, kohanduste, informatsiooni edastamise ja personali pädevuse kohta.

Uuringust selgus, et enim takistab puudega inimesi turismiteenuste tarbimisel piiratud rahalised võimalused, piiratud juurdepääsuteed, tervislik seisund ja mitmed teised füüsilised kohandused. Autori arvates on juba ruumide ja ehitiste projekteerimisel oluline lähtuda universaalse disaini põhimõtetest, mis tagaks võimalikult paljude sihtgruppide osalemise turismiteenuste tarbimisel. Füüsilise ligipääsetavuse probleemi lahendamine on majutusteenuse pakkujatele otstarbekas investeering nii puuetega inimeste suure hulga kui ka üha vananeva inimkonna tõttu, sest ka neil on kõrgeenenud nõudmised ligipääsetavuse suhtes. Kuna puuetega inimeste seas on kõige suurema sihtgrupina esindatud liikumispuudega inimesed, siis on olulisel kohal just füüsilist ligipääsetavust parandavad kohandused. Võrreldes liikumispuudega inimeste vastuseid majutusasutuste vastustega ilmnes, et paljud füüsilised puudused, mida nägid puudega

inimesed takistusena turismiteenuste tarbimisel, ilmnisid ka puudujääkidenä majutus-
asutuste kohandustes.

Majutusasutuste ligipääsetavust saaks autori hinnangul selle sihtgrupi seas tõsta ka
avaliku informatsiooni parema kättesaadavusega. Kuna liikumispuudega inimestel on
eriti tähtis majutusteenuse valikul hinnata selle ligipääsetavust, siis on valiku lihtsus-
tamiseks vajalik piisav info kättesaadavus kodulehekülgedel, et ei peaks mitmete ette-
võtetega suhtlema samal teemal meili ja telefoni teel. Majutusteenuse pakkujatel tasub
kaaluda erinevaid võimalusi oma teenuste kättesaadavamaks muutmisel. Turismi-
teenuste parema kättesaadavuse tagab ligipääsetavuse erinevate aspektidega arvesta-
mine, mis hõlmab informatsioonile ligipääsetavust, kohandatud infrastruktuuri, kohan-
datud hooneid ja puuetega inimestega suhtlusel pädevaid teenusepakkujaid.

Tulemustest selgus, et paljud majutusasutused toovad kohanduste puudumise põhjuseks
piiratud rahalised võimalused, kuid autorile tundub, et kui poolte majutusasutuste
personal aitaks vajadusel puudega isikut, siis võivad need kohanduste puudumise põh-
jused jääda ka mõne teise teguri taha, mis vajab eraldi uurimist. Personali pädevust
puuetega klientide teenindamisel hinnati keskmiseks, aga selle teemalist koolituse
vajadust veelgi madalamaks. Autori arvates näitab see suhtumine antud sihtgruppi, sest
tõenäoliselt ei olda majutusasutustes rahul ka üldiselt keskmise klienditeeninduse
tasemega.

Piiratud rahalised võimalused takistavad majutusasutustel ligipääsetavate tingimuste
loomist ja liikumispuudega inimestel turismiteenuste, sh majutusteenuste kasutamist.
Majutusasutuste puhul oleks vaja mõista, et alati ei ole vaja teha suuri finantsilisi
väljaminekuid, et muuta ümbritsevat keskkonda ligipääsetavamaks. Kui oleks rohkem
ligipääsetavaid majutusasutusi, siis oleks puuetega klientidel ka rohkem võimalusi
valida endale sobilikus hinnaklassis teenusepakkujate vahel.

On tähtis tõsta teadlikkust sellest, mida ligipääsetav turism tähendab ja mida see toi-
mimiseks vajab. Arvestama peab sellega, et turismiaktiivsus algab reisiotsusega ja
lõppeb alles tagasi koju jõudes. See moodustab aga pika ahela, kuhu jääb nii trans-
porditeenuste, majutusteenuste kui ka toitlustuse kasutamine ning et sellel teel oleks

liikumispuudega inimestel võimalikult vähe takistusi peab ühiskond tervikuna aktsepteerima puuetega inimesi ja looma tingimused ühiskonnaelus osalemiseks kõigile.

Kui antud töös oli põhirõhk suuresti ligipääsetavuse probleemile suunatud, siis peab autor oluliseks pöörata tähelepanu ka muudele aspektidele, mis põhjustel osad inimesed, kellel on puue, ei kasuta üldse majutusteenuseid. Majutusasutusi, mis on ligipääsetavad kõigile inimestele olenemata nende puudest, on Eestis küll üha enam, kuid nende leidmine ja kliendigrupiga kokku viimine võib osutada puuduva informatsiooni tõttu keeruliseks. Vajalik on teha veel selgitustööd kaasava keskkonna tähtsusest ja võimalustest ning majutusasutuse kui turismiobjekti kättesaadavamaks ja ligipääsetavamaks muutmise eelistest.

Lõuna-Eesti majutusasutuste üldine ligipääsetavus on probleemne, ka majutusasutused ise hindasid oma ligipääsetavust keskmisest halvemaks. Samas on ka neid, kelle juures saavad liikumispuudega inimesed tänu olemasolevatele kohandustele mugavamalt teenust tarbida. Majutusteenuste ligipääsetavuse parandamisel liikumispuudega inimestele tuleb tähelepanu pöörata lahenduste terviklikkusele ning teenuse arendamisel lähtuda kliendigrupi vajadustest. Autor peab olulisimaks teguriks majutusteenuste kättesaadavuse parandamisel lähtuda kõikide vajadustega arvestava keskkonna loomisest, mis oleks kõigile mugavam kasutada, mitte ainult puuetega inimestele.

Muudatuste elluviimiseks on vajalik koostöö erinevate institutsioonide ja ametkondade vahel ning soovi muuta ümbritsev keskkond kõigile ligipääsetavaks. Käesolev töö näitas, et puuetega inimesed on teadlikud erinevatest võimalustest ja lahendustest, et parandada turismiteenuste ligipääsetavust ja kättesaadavust. Ka vastanute arvamusi ja ettepanekuid tuleks võtta arvesse ligipääsetavuse probleemi lahendamisel. Kuna erinevaid kohandusi vajavate inimeste sihtgrupp on suur, peab töö autor konkurentsieeliseks seda, kui majutusasutused suudavad tagada hea ligipääsetavuse ning teenuse kättesaadavuse võimalikult paljudele. Antud bakalaureusetööst lähtuvalt võiks ligipääsetava turismi alal teostada täiendavaid uuringuid, mis hõlmaksid ka näiteks antud sihtgruppide kokku viimist või kohanduste tegemise kulukuse hindamist.

VIIDATUD ALLIKAD

1. **Alén, E., Dominguez, T., Losada, N.** New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. Visions for Global Tourism Industry. – Creating and Sustaining Competitive Strategies, 2012, 139 p. URL: <http://cdn.intechopen.com/pdfs-wm/35523.pdf>
2. **Ambrose, I.** Let`s Make Europe a Tourism Destination for All. European Network for Accessible Tourism. [http://www.accessibletourism.org/resources/enat_ambrose_freedom_of_movement_article_final.pdf]. 20.12.2016.
3. A Practical Guide to Tourism Destination Management. Madrid, Spain: World Tourism Organization, 2007, pp. 2.
4. **Bank, K.** Kaasav turism – kas see on Eestis võimalik? - Ajakiri Sugu: N, 2016. URL: <http://accessiblebaltics.eu/kaasava-turismi-voimalikkus>
5. **Brisenden, S.** Independent Living and the Medical Model of Disability. – Journal Disability, Handicap and Society, 1986, Vol. 1, No. 2, pp. 173-178. DOI: 10.1080/02674648666780171
6. **Buhalis, D., Darcy, S.** Accessible Tourism. Concept and Issues. Great Britain: Charlesworth Press, 2011, 315 p.
7. **Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G.** Accessibility Market and Stakeholder Analysis. One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE). 2005, 88 p.
8. **Buhalis, D., Michopoulou, E.** Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. – Information & Management, 2013, Vol. 50, pp. 229-239. DOI: 10.1016/j.im.2013.04.001
9. **Capitaine, V.** Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. - Journal of Tourism Futures, 2016, Vol. 2, pp. 196-205. DOI: 10.1108/JTF-03-2015-0010

10. **Chancellor, H. C., Cole, S., Shi, L.** Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. - *Tourism Management*, 2012, Vol. 33, pp. 228-231. DOI: 10.1016/j.tourman.2011.02.007
11. **Darcy, S.** Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a physical Disability. Sydney, NSW: Tourism New South Wales, 1998, 76 p.
12. **Darcy, S.** Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. - *Tourism Management*, 2010, Vol. 31, pp. 816-826. DOI: 10.1016/j.tourman.2009.08.010
13. **Darcy, S., Dickson, T.** A Whole of Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. - *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2009, Vol. 16, No. 1, pp. 32-44. DOI: 10.1375/jhtm.16.1.32
14. **Darcy, S., Pegg, S.** Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. - *International Journal of Hospitality Management*, 2011, Vol. 30, pp. 468-476. DOI: 10.1016/j.ijhm.2010.09.009
15. Eesti riiklik turismiarenduskava 2014-2020. Majandus ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013, 35 lk. [<https://www.riigiteataja.ee/aktiilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf>]. 11.11.2016.
16. Ehituslikud invanormid ja soovitused. 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]. 01.02.2017.
17. **Falkenberg, V., Kotsjuba, D., Lepik, P.-R. jt.** Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine ja loomine. Eesti Arhitektide Liit, Eesti Disainikeskus, Eesti Kunstiakadeemia, 2012, 351 lk.
18. **Ginnerup, S.** Lõppraport: Universaalse disaini kontseptsiooni rakendamise kaudu täieliku kaasamise saavutamine. Partial Agreement in the Social and Public Health Field Accord Partiel. 2007, 97 lk. [http://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2012/03/UD_raport_eestik_loplik.pdf]. 02.11.2016.
19. **Hanga, K.** Heade praktikate kogumik. Käsiraamat sotsiaal- ja haridustöötajatele, kuidas kaasata puudega inimesi. Eesti Puuetega Inimeste Koda. Tallinn: Ajakirjade Kirjastus, 2012, 88 lk.

20. **Hanga, K.** ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioon ja puuetega inimeste õigused Eestis. Tallinn: Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2013, 47 lk.
21. **Hitch, D., Larkin, H., Watchorn, V., Ang, S.** Community mobility in the context of universal design: Inter-professional collaboration and education. - Australian Occupational Therapy Journal, 2012, No. 59, pp. 370-375. DOI: 10.1111/j.1440-1630.2011.00965.x.
22. **Kangur, K.** Ligipääsetav turism puudega inimestele Eestis. Tartu Ülikool. Uurimus. 2017, 41 lk.
23. **Kim, W. G., Stonesifer, H. W., Han, J. S.** Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. International Journal of Hospitality Management, 2012, Vol. 31, No. 4, pp. 1311-1317. DOI: 10.1016/j.ijhm.2012.03.014
24. Ligipääsetav turism – turism kõigile. Seminar. 27.05.2014. [<http://www.eas.ee/et/eas/yritud?id=1713#itinerary>]. 13.12.2016.
25. Liikumisvabadus. [<http://www.liikumisvabadus.info.ee>]. 15.04.2017.
26. **Masso, M., Pedastsaar, K.** Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuring. Uuringuraport. Tallinn, 2006, 64 lk. [https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/puuetega_inimeste_uuringu_raport_1_.pdf]. 03.11.2016.
27. **Mitra, S.** The Capability Approach and Disability. - Journal of Disability Policy Studies, 2006, Vol. 16, No. 4, pp. 236-247. DOI: 10.2139/ssrn.2330438
28. **Moonie, N.** Health & Social Care. London: Heinemann Educational Publisher, 2005, 143 p.
29. **Mugu, K.** Liikumispuudega külastajatele suunatud turundus Oxforell puhkekeskuse näitel. TÜ Pärnu kolledž. Lõputöö. 2013, 52 lk.
30. Niši avastamise lugu – Accessible Baltics võitleb turismisektori stereotüüpidega. URL: <http://arileht.delfi.ee/archive/nisi-avastamise-lugu-accessible-baltics-voitleb-turismisektori-stereotupidega?id=75790399>
31. Nõuded liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes. Majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus, vastu võetud 28. 11. 2002. Riigi Teataja Lisa, 2002, nr. 145, art. 2120. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/226420>]. 14.11.2016.

32. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus. Vastu võetud Riigikogus 27.01.1999. Riigi Teataja I osa, 1999, nr. 16, art. 648. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015090>]. 02.11.2016.
33. Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiiv protokoll. Riigikogu välisleping. Vastu võetud Riigikogus 13.12.2006. Riigi Teataja II osa, 2012, nr.6. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>]. 02.11.2016.
34. Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime, vaeguste ja tervise klassifikatsioon. Sotsiaalministeerium. Toimetaja: Jaak Põlluste. 2005, 194 lk.
35. **Rieser, R.** Medical Model Social Model. 2014. [<http://worldofinclusion.com/medical-model-social-model-r-rieser/>]. 12.12.2016.
36. **Saar, S.** Kaasav turism aitab erivajadustega inimesed reisile. - Tartu Ülikooli ajakiri, Ettevõtlus, Märts 2017, nr 3. URL: <http://www.ajakiri.ut.ee/artikkel/2312>
37. **Shakespeare, T.** Disability Rights and Wrongs. Oxford: Routledge, 2006, 115 p.
38. **Shelton, E. J., Tucker, H.** Tourism and Disability: Issues Beyond Access. - Tourism Review International, 2005, Vol. 8, No. 3, pp. 211-219. DOI: 10.3727/154427205774791528
39. Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016-2023. Sotsiaalministeerium. 2015, 122 lk. [http://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalse_turvalisuse_kaasatuse_ja_vordsete_voimaluste_arengukava_2016_2023/heaolu_arengukava_hetkeolukorra_ulevaade_2015.pdf] 01.12.2016
40. Statistikaameti andmebaas. [<http://www.stat.ee>]. 03.04.2017.
41. Taksonoomilised ja terminoloogilised probleemid. RFK. Lisa 1. Sotsiaalministeerium, 2016, 7 lk.
42. The Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations Human Rights Office of the High Commissioner. Training Guide. Professional Training Series No. 19. United Nations, 2014, 162 p.
43. Tourism for all – promoting universal accessibility. Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain. World Tourism Organization, 2016, 24 p. URL: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychain20162web.pdf>

44. Turismiseadus. Vastu võetud Riigikogus 15.11.2000. Riigi Teataja I osa, 2000, nr. 95, art. 607. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/TurS>]. 22.02.2017.
45. **Virve, S.** Turismiteenuste kättesaadavus füüsilise puudega inimestele Tallinna näitel. TÜ Pärnu kolledž. Lõputöö. 2013, 68 lk.
46. Ülemaailmne turismieetika koodeks. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013. [https://www.mkm.ee/sites/default/files/ulemaailmne_turismieetika_koodeks.pdf]. 05.11.2016.
47. ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni Eesti esimene aruanne, 2015. [https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/puudega_inimesele/pik_aruanne_eesti_keeles.pdf] 22.02.2017.
48. **Zajadacz, A.** Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. - Journal of tourism futures, 2015, Vol. 1, No. 3, pp. 189-202. DOI: 10.1108/JTF-04-2015-0015

Lisa 1. Küsimustik puuetega inimestele turismiteenuste kättesaadavuse hindamiseks

Lugupeetud küsimustikule vastaja.

Olen Tartu Ülikooli majandusteaduskonna üliõpilane ja koostan uurimistööd teemal "Ligipääsetav turism puuetega inimestele Eestis". Küsitluses osalemine on vabatahtlik ja anonüümne ning võtab aega umbes 15 minutit. Huvi korral osalejatele ka tagasiside. Küsimustik on avatud perioodil: 14.-24. november 2016.

Ette tänades
Karin Kangur
karinkangur@gmail.com

1. Kui tihti kasutate turismiteenuseid Eestis? Palun märkige oma vastus iga teguri juures.

	1-mitte kunagi	2-kord aastas	3-paar korda aastas	4-kord kuus	5-kord nädalas
Majutusteenused					
Toitlustusteenused					
Ühistransporditeenused					
Reisibüroode teenused					
Kultuuriasutuste teenused					
Sportimise ja vabaajateenused					

2. Millised tegurid takistavad Teid majutusteenuste tarbimisel Eestis? Palun märkige oma vastus iga teguri juures.

	1-ei takista üldse	2-takistab vähesel määral	3-takistab mõningal määral	4-takistab oluliselt	5-takistab kõige enam
Tervislik seisund					
Puuduvad liikumist võimaldavad abivahendid					
Puudub isiklik abistaja/tugiisik					
Puudub info majutusasutuse kohta					
Juurdepääsuteed majutusasutusele ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Majutusasutuses puudub invalift					
Majutusasutuse söögikoht ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Majutusasutuse numbritoad ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Majutusasutuse vannituba/duširuum ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Majutusasutuse tualettruum ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Majutusasutuse teenindav personal ei ole pädev teenindamiseks puuetega inimesi					
Turismiettevõtte teenindajad ei suuda konfliktide või kaebuste korral leida kõiki pooli rahuldavat lahendust					

Lisa 1 järg

Piiratud rahalised võimalused					
Muu*					

* Palun täpsustage

.....

3. Millisel määral takistavad järgnevad tegurid Teid turismiteenuste tarbimisel Eestis? Palun märkige oma vastus iga teguri juures.

	1-ei takista üldse	2-takistab vähesel määral	3-takistab mõningal määral	4-takistab oluliselt	5-takistab kõige enam
Tervislik seisund					
Puuduvad liikumist võimaldavad abivahendid					
Puudub isiklik abistaja/tugiisik					
Puudub info turismiobjekti/-teenuse kohta					
Turismiobjekti asukoht on raskesti leitav					
Turismiettevõtte giidid ei arvesta puuetega inimeste vajadusi					
Piiratud juurdepääsuteed					
Ehitised/turismiobjektid ei ole kohandatud puuetega inimestele					
Negatiivne suhtumine puuetega inimestesse					
Vähene vaba aeg					
Piiratud rahalised võimalused					
Muu*					

*Palun täpsustage

.....

4. Millest tunnete kõige enam puudust turismiteenuste tarbimisel Eestis? Palun märkige oma vastus iga teguri juures.

	1-ei tunne üldse puudust	2-tunnen puudust vähesel määral	3-tunnen puudust mõningal määral	4-tunnen puudust oluliselt	5-tunnen puudust kõige enam
Kaldteed					
Lift					
Kohandatud transport					
Isiklik abistaja					
Pädev teenindav personal					
Puuetega inimestele kohandatud ruumid					
Muu*					

*Palun täpsustage

.....

Lisa 1 järg

5. Teie ettepanekud turismiteenuste kättesaadavamaks muutmisel puuetega inimestele Eestis.
.....

6. Palun märkige Teie/Teie lapse puudeliik.

- Liikumispuue
- Nägemispuue
- Kuulmispuue
- Intellektipuue
- Keele- ja kõnepuue
- Liitpuue*

*Palun täpsustage
.....

7. Palun märkige Teie/Teie lapse puude raskusaste.

- Keskmise
- Raske
- Sügav

8. Teie sugu:

- Mees
- Naine

8a. Puudega lapse sugu:

- Mees
- Naine

9. Teie vanus:

- 18
- 19-39
- 40-64
- 65+

9a. Puudega lapse vanus:

- 0-6
- 7-18
- 18+

Täna vastamast! Juhul, kui soovite uuringu tagasisidet, sisestage palun oma e-mail.
.....

Lisa 2. Küsimustik majutusasutuste ligipääsetavuse teemal

Lugupeetud küsimustikule vastaja.

Olen Tartu Ülikooli majandusteaduskonna üliõpilane ja koostan bakalaureusetöö raames uurimust majutusasutuste ligipääsetavuse kohta Lõuna-Eestis. Küsitluses osalemine on anonüümne ning võtab aega umbes 10 minutit. Huvi korral osalejatele ka tagasiside võimalus.

Ligipääsetav turism võimaldab inimestel, kes vajavad kohandatud juurdepääsu, hakkama saada iseseisvalt tänu universaalselt disainitud toodetele, teenindusele ja keskkonnale. Ligipääsetavus hõlmab kommunikatsiooni, infrastruktuure, teenuseid ning juurdepääsetavust ehitistele ja hoonetele.

Küsimustik on avatud perioodil: 14-24 märts 2017

Ette tänades
Karin Kangur
karinkangur@gmail.com

* Kohustuslik

1. Teie majutusasutuse liik: *

- Hotell
- Hostel
- Külalistemaja
- Puhkemaja

2. Teie majutusasutuse asukoht: *

- Jõgeva maakond
- Põlva maakond
- Tartu maakond
- Valga maakond
- Viljandi maakond
- Võru maakond

3. Tubade arv majutusasutuses?

.....

4. Invatubade arv majutusasutuses?

.....

5. Kui oluliseks sihtgrupiks oma asutusele peate puuetega kliente? Palun märkige oma vastus 5-pallisel skaalal.

Ei pea üldse oluliseks 1 2 3 4 5 Väga oluliseks

6. Millised võimalused on liikumispuudega inimeste ligipääsuks Teie majutusasutusele? Palun märkige kõik olemasolevad kohandused:

- Parkla sissepääsu läheduses
- Parklas olemas invaparkimiskoht
- Sissepääsu juurde viiv tee on tõketeta
- Hoonesse on võimalik siseneda treppideta, kaldteede olemasolu
- Sissepääsuni viivatel treppidel on käsipuud
- Välisüksed on uksepakkudeta või need on madalad/ümarad
- Uste ees on ratastoolile vajalik pööramisruum (min. 1500 x 1500 mm)
- Teenindav personal aitab vajadusel klienti liikumisel
- Muu*

*Palun täpsustage

.....

7. Millised võimalused on Teie majutusasutuse sees teenindamiseks liikumispuudega kliente? Palun märkige kõik olemasolevad kohandused:

- Ratastooliga ligipääs üldkasutatavatesse ruumidesse
- Kaldteed vastavad standarditele
- Invalift
- Invatoad liikumispuudega klientidele
- Invatualett
- Osa teenindusletist on madalam, sobides ka ratastooliklientidele
- Varuväljapääsud on ratastooliga läbipääsetavad
- Muu*

*Palun täpsustage

.....

8. Kohanduste puudumisel palun märkige, mis põhjustel ei ole tehtud kohandusi, mis võimaldaksid paremat ligipääsetavust?

- Ei pea antud sihtgruppi meie majutusasutusele oluliseks
- On plaanis alustada kohandustega lähitulevikus
- Kohandusi ei saa teostada, kuna tegemist muinsuskaitse all oleva ehitisega
- Piiratud rahalised võimalused
- Muu*

*Palun täpsustage

.....

9. Kust on leitav informatsioon Teie majutusasutuse ligipääsetavuse kohta?

- Kodulehekülg
- Informatsiooni edastamine telefoni teel
- Informatsiooni edastamine meili teel
- Muu*

*Palun täpsustage

.....

SUMMARY

ACCESSIBILITY OF ACCOMMODATION SERVICES IN SOUTHERN ESTONIA FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

Karin Kangur

Travelling is still very popular in the world and tourism sector is an industry that keeps evolving and growing. According to Statistics Estonia, in 2016, more than 2 million foreign tourists and 1.2 million domestic tourists used the services of accommodation establishments of Estonia. Compared to 2015, the number of tourists visiting Estonia increased 7%. The number and share of people with disabilities in Estonia is increasing year by year. Any special need resulting from a disability sets certain requirements and restrictions on the use of tourist services. As accommodation services are an integral part of tourism services, the author of this thesis found it important to explore the accessibility of accommodation services for people with disabilities.

The consumption of accommodation services might be more difficult for a person with a disability, be that a physical disability, hearing impairment, visual impairment or intellectual disability, but having a disability should not be the reason why a person with a special need could not do something. Understanding how many people with disabilities are in the society and that these people are also interested in travelling helps to develop services that enable them to cope independently in different environments and find solutions that are suitable for all members of the society.

The aim of this thesis is to identify the options of the accommodation establishments of Southern Estonia to provide services to customers with physical disabilities. This thesis aims to:

- give an overview of the concept of a disability;
- give an overview of the concept of accessible tourism;

- give an overview of the adjustments that the accommodation establishments have to make to provide services to customers with physical disabilities;
- conduct surveys with the accommodation establishments of Southern Estonia and people with physical disabilities;
- give an overview of the problems that people with physical disabilities face in the consumption of accommodation services;
- give an overview of the options of the accommodation establishments of Southern Estonia to provide services to customers with physical disabilities.

This thesis identified the accessibility of accommodation services for people with physical disabilities in Southern Estonia and the factors affecting the consumption of such services. It also examined the aspects related to the accessibility of the services. The participants in this study included people with physical disabilities and the accommodation establishments of Southern Estonia. The results of this study provided an overview of the frequency of the use of accommodation services and the factors hindering the use of such services for people with disabilities. In the case of accommodation establishments, information was collected on accessibility, adjustments, communication of information and competence of personnel.

The study revealed the aspects that hinder the consumption of tourism services for disabled persons the most and these include limited financial resources, limited access routes, state of health and many other physical adjustments. The author finds that it is important to design rooms and buildings on the basis of the principles of universal design to ensure that as many target groups as possible would be able to participate in the consumption of tourism services. It would be reasonable for the providers of accommodation services to invest in the solving of the problem of physical accessibility, as there are large numbers of people with disabilities and an increasingly aging population who has higher demands for accessibility. As people with physical disabilities form the largest target group of people with disabilities, it is most important to make adjustments that would improve physical accessibility.

The author finds that the accessibility of accommodation services for this target group could be improved by providing them better access to public information. It is extremely important for people with physical disabilities to assess the accessibility of

accommodation services when choosing the services. The process would be simpler if the establishments had the necessary information on their websites and the people with disabilities would not have to communicate with many establishments on the same subject via e-mail and telephone. The providers of accommodation services should consider different options to make their services more accessible. They could make tourism services more accessible if they considered aspects, such as accessibility to information, adjusted infrastructure, adjusted buildings and competent service providers for communication with people with disabilities.

It is important to raise awareness of what accessible tourism is and what it needs to function. It should be taken into account that tourism activeness begins with a person's decision to travel and ends with the person reaching back home. This creates a long chain of events that includes the use of transport services, accommodation services and catering services. To ensure that people with disabilities would face as few obstacles as possible on their travels, the society has to accept people with disabilities as a whole and create conditions that would enable participation in society for all.

Although the focus of this thesis was mainly on the problem of accessibility, the author finds that it is also important to pay attention to other aspects, such as why some of the people with disabilities do not use accommodation services at all. In spite of the fact that the number of accommodation establishments that are accessible to all, regardless of their disability, is increasing, it is still difficult for some customers to find such establishments due to the lack of information. Cooperation between different institutions and agencies and willingness to change the surrounding environment accessible to all are necessary to implement changes.

This thesis showed that people with disabilities are aware of the different options and solutions to improve the accessibility and availability of tourist services. In solving the accessibility problem, the opinions and suggestions given by the respondents should also be taken into account. As the target group of people with disabilities is as large as it is, the author of this thesis considers it a competitive advantage if accommodation establishments can provide the accessibility and availability of services to as many people as possible. On the basis of this thesis, further studies could be carried out in the

field of accessible tourism which could explore, among others, the bringing together of target groups or the assessment of adjustment costs.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Karin Kangur,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose “Liikumispuudega inimeste ligipääsetavus majutusteenustele Lõuna-Eestis“, mille juhendaja on lektor Merike Kaseorg,
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace´i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **22.05.2017**