

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Ethel Aoude

**NÄGEMISPUUETEGA KLIENTIDE LIGIPÄÄSETAVUS
TEENUSTELE ELISA EESTI AS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2021

Soovitan suunata kaitsmisele (allkirjastatud digitaalselt)

Heli Tooman

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht (allkirjastatud digitaalselt)

Anu Aunapuu

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Ethel Aoude

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teenustele ligipääsetavus	7
1.1. Teenustele ligipääsetavuse teoreetilised käsitlused	7
1.2. Erivajadustega klientide ootused, vajadused ja soovid teenustele ligipääsetavusel	12
1.3. Nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse eripära	15
2. Elisa Eesti AS teenustele ligipääsetavuse uuring	19
2.1. Ülevaade Elisa Eesti AS teenustest	19
2.2. Elisa Eesti AS nägemispuudega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu kirjeldus	21
2.3. Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu tulemused	24
2.4. Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu järeldused ja ettepanekud	29
Kokkuvõte	34
Viidatud allikad	36
Lisad	41
Lisa 1. Valimi intervjuu kava	41
Lisa 2. Intervjuude juhtumiülene analüüs	43
Summary	55

SISSEJUHATUS

Käesolev lõputöö annab ülevaate teenustele ligipääsetavuse teoreetilistest käsitlustest, klientide ootustest ja vajadustest teenustele ligipääsetavuse osas. Töös keskendutakse nägemispuuetega klientide teenindamise ning teenustele ligipääsetavuse eripärale, tuuakse esile varasemate uuringute tulemused ning esitatakse parandusettepanekud tuginedes Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide uuringule.

2019 jõustunud Euroopa Komisjoni direktiiv sätestab nõuded avalikõiguslike organisatsioonide kodulehekülgedele, makseterminalidele, mobiili rakendustele, transporditeenuse infokanalitele, e-raamatutele ning e-poodidele, et erinevatesse sihtgruppidesse kuuluvad kliendid, sealhulgas ka eri- ning eristava vajadusega kliendid, nendega opereerides hakkama saaksid (Directive (EU) 2019/882..., 2019). Euroopa Komisjoni nõuetele vastab täna alla 10% veebikeskkondadest, samas kui 80 miljonit eurooplast omavad mõnda erivajadust ning 5% kogu euroopa rahvastikust ei kasuta täna interneti teenust oma erivajaduse tõttu. (European Commission, 2019, lk 3) Ärisektori poole pealt vaadates on see ka kasutamata turupotentsiaal.

Kui mobiilirakendused ja e-poed ei ole ligipääsetavad eri- ning eristava vajadusega klientidele, seab see kirjeldatud kliendigrupid ebavõrdsesse olukorda. Eriti eredalt avaldus see koroonapandeemia tingimustes, kus muutunud olukorras jäid paljud tähtsad teenused osadele sihtgruppidele kättesaamatuks. Kui rakenduses või internetikeskkonnas ei ole arvestatud ligipääsetavuse nõuetega, on nägemispuuetega inimestele raskendatud info otsimine ning online broneeringute tegemine teenustele registreerimiseks (Francis, 2020, lk 1458–1459).

Sarnased probleemid on ka Eestis. Eesti Puuetega Inimeste Koja koostatud miniuuring, mis kätkes erivajadustega inimeste toimetulekut kriisiajal selgus, et näiteks nägemispuudega inimesed jäid muutunud tingimustes hätta, kuna tekkisid raskused näiteks toidutellimise rakenduse või pangateenuste kasutamisega, sest need ei olnud

kohaldatud ligipääsetavaks. (Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2020, lk 10) Sellest tulenevalt on lõputöö probleemküsimuseks, kuidas parendada nägemispuuetega inimestele teenustega kättesaadavust. Lõputöös püütakse probleemküsimusele vastust leida Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide uuringu toel.

Selleks, et ka erivajadustega inimesed saaksid elada täisväärtuslikku elu, külastavad nad samu asutusi, mis kõik teisedki. Nende liikumine ei piirdu vaid riigiasutuste ning erivajadustega isikutele eriteenuseid osutavate ettevõtete külastamisega. Erivajadustega inimesed soovivad külastada kohvikuid ja nautida erinevaid meelelahutusteenuseid, nii nagu kõik teisedki. Ka soovivad nad sisustada kodu, soetada TV pakette ja tarbida telekommunikatsiooni teenuseid. Neid teenuseid pakub ka Elisa Eesti AS. End meelelahutuse kuvandiga positsioneeriv Elisa Eesti AS (edaspidi töös kasutatud ka Elisa) on ühtlasi ka elutähtsate teenuste pakkuja – seega olgugi, et tegemist ei ole erivajadusele spetsialiseerunud äriettevõttega, on tegemist siiski asutusega, millega ka erivajadustega isikutel aeg ajalt kokku puutuda tuleb.

Klienditeenindus ja teenindusfilosoofia on üsna laialt uuritud valdkond ja kõigil kel huvi klienditeenindust täiustada, on piisavalt allikaid, millest juhinduda. Samas leiab erivajadustega klientide teenindamise spetsiifika pigem vähem kajastust. Selle põhjused võivad peituda ka ajaloos, kus erivajadusega inimesed ei liikunud ringi ja olid pigem kodusesse ja hooldusasutustesse peidetud. Maaailma on aga muutnud ja erivajadustega isikud on hakanud julgemalt ringi liikuma. Seda toetab puuetega inimeste vajadusi silmas pidav infrastruktuuri areng ja teenindusasutuste füüsilise ligipääsetavuse paranemine. Samas on väga oluline ka erivajadustega klientide vajadustele ja soovidele vastava teeninduse parendamine.

Käesolevas lõputöös keskendub autor nägemispuudega kliendi sihtgrupile, kes on eriti haavatav olukorras, kus füüsiliselt kohale minna ei saa ja toimingud tuleb teostada internetis.

Lõputöö eesmärk on esitada ettepanekud Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse parendamiseks.

Vastused püütakse leida järgnevatele uurimisküsimustele:

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud uurimisülesanded:

- Kirjeldada teenuste ligipääsetavusega teoreetilisi käsitlusi.
- Kirjeldada nägemispuuetega klientide teenindamise eripära.
- Ette valmistada ja läbi viia Elisa nägemispuuetega klientide teenuste ligipääsetavuse uuring.
- Analüüsida uuringu tulemusi.
- Teha järeldused ja esitada ettepanekud nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse parendamiseks.

Lõputööl on sissejuhatus, kaks peatükki, kokkuvõte, viidatud allikate loetelu, ingliskeelne resümees ja kaks lisa.

Lõputöö esimene peatükk keskendub teenuste ligipääsetavuse teoreetilistele käsitlustele, kirjeldab klientide ootusi, vajadusi teenuste ligipääsetavuse osas ja toob välja ligipääsetavuse eripärad nägemispuudega klientidele. Teises peatükis antakse ülevaade Elisa Eesti AS teenustest, kirjeldatakse lõputöö uuringut, analüüsitakse uuringu tulemusi, tehakse järeldused ja esitatakse ettepanekud nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse parendamiseks.

1. TEENUSTELE LIGIPÄÄSETAVUS

1.1. Teenustele ligipääsetavuse teoreetilised käsitlused

Peatükk selgitab lahti mõisted ligipääsetavus ja universaalne disain ning keskendub ligipääsetavuse teoreetilistele käsitlustele. Peatükis tutvutakse egalitaaruse ehk võrduse teooriaga ning vaadeldakse kaasavat disaini, kui ligipääsetavuse tagamise teoreetilist raamistikku.

Infotehnoloogia valdkonnas eristatakse kolme tähtsat mõistet: kasutatavus, kasutaja mugavus ja ligipääsetavus. Kui kasutatavus ja kasutajamugavus on puhtalt infotehnoloogia valdkonna disaini terminid, siis ligipääsetavus on kahele esimesele justkui katus ja laieneb ka internetikeskkonnast välja. Seega ligipääsetavusega ei kirjeldata toodete teenuste kättesaadavust ainult ühes kanalis, vaid keskendutakse kogu tervikule, kaasates vaatluse alla ka ehituslikud iseärasused. (Sauer *et al.*, 2020, lk 1209–1210)

Teenustele ligipääsetavuse all mõeldakse selle kättesaadavust kõikidele sihtgruppidele sõltumata takistustest, mis nende sihtgruppide esindajatel võivad olla. Siinkohal ei peeta silmas vaid neid takistusi, mis võivad esineda erivajadustega inimestel, vaid ka eristava vajadusega kliendigruppi kuhu võivad kuuluda näiteks emad, kel puudub võimalus väikelast ostuprotsessi hetkeks koju jätta või ka vanema-ealisi isikuid. (Goto, 2019, lk 30) Ligipääsetavuse all mõistetakse ka erinevate sihtgruppide potentsiaali oma võimalusi realiseerida ja vajadusi rahuldada. Olgu selleks vajaduseks siis töö leidmine, sotsialiseerumine, vaba aja veetmine või erinevate teenuste tarbimine. Vastavate võimaluste hulk ja kvaliteet ongi siinkohal üheks ligipääsetavuse mõõdikuks. (Pàez *et al.*, 2012, lk 141–142) Erinevatel kliendigruppidel võib ette tulla väga erinevaid takistusi teenuste tarbimisel või ostuprotsessi sooritamisel sest teenuseid disainides mõeldakse eelkõige tervele täiskasvanud inimesele (Goto, 2019, lk 30). Sellisel viisil (tema eri või eristava vajaduse tõttu) mõne turuosalise haavatavaks muutumist, nimetatakse

ableisimiks (Eskyte, 2019, lk 521). Siin tuleb appi kaasav disain ja selle teoreetiline raamistik (Irish, 2020, lk 314), mille põhimõtteid rakendades ja teenust või ostukohta ühele sihtgrupile ligipääsetavaks kujundades, võidavad sellest lõpuks kõik. Näiteks luues kaldteed mõeldes ratastoolis inimesele, võidavad sellest emad, kes sõidutavad lapsi vankrites või ka inimesed, kes liiguvad jalgrattal (Goto, 2019, lk 30). Kaasava ehk universaalse disaini põhimõtteid järgides kujundatud tooted, teenused ja keskkonnad on kasutatavad kõigile sõltumata nende vanusest, erivajadusest või oskusest (Adem *et al.*, 2019, lk 582). Samas võib tekkida ka juhuseid, kus ligipääsetavust mõjutavad takistused, mis ei ole kuidagi seotud teenusele pääseda soovijaga. Näiteks Covid-19 pandeemia ajal Itaalias muutus transporditeenus ligipääsetamatuks kõikidele sihtgruppidele hoopis piirkonna lõikes, olles seotud hoopis sealse koroonapositiivsete suhtarvuga. (Carteri *et al.*, 2021, lk 104999) See on üks näide olukorrast kus ligipääsetavus mõjutas ka sellise sihtgrupi elu, kel endal muidu takistusi ei olnud.

Egalitaarsus teooria ligipääsetavuses rõhub võrdusele: kõiki inimesi tuleb kohelda võrdselt ja lähtuvalt nende erinevustest tuleb ühiskonna liikmetele luua võimalused võrdsuseks (Lucas *et al.*, 2016, lk 477). Siit lähtub, et ükski erivajadus, ei vaimne ega füüsiline, ei vähenda inimese õigust täisväärtuslikult osaleda ühiskonna elu kõikides osades (Irish, 2020, lk 309). Siiski esineb teenustele ligipääsetavuse osas erivajadusest tingitud diskrimineerimist. Näiteks koroonapandeemia keskmes, kui haiglates tuli puudus hingamisaparaatidest ja tuli langetada otsuseid, kes pääsevad elusäästvate teenusele pandi väiksemad prioriteedid just vanemaealistele ning erivajadustega klientidele. Sellise raviplaani põhjenduseks toodi asjaolu, et esimene eesmärk oli pigem säästa ühiskonna tervist tervikuna, mitte niivõrd üksikisikute tervist. (Francis, 2020, lk 1458–1459) Ameerika Ühendriikide haridusosakond, inimõiguste osakond ning kaasava hariduse ja rehabilitatsiooni teenuste osakond toovad välja et Covid-19 tingimustes sattusid ebavõrdsesse olukorda ka erivajadusega õpilased, kui koolid olid sunnitud minema distantsõppele. Näiteks pimedatel või hariduslike erivajadusega õpilastel on raskendatud videoloengutes osalemine. Ka kõik online kanalites edastavad õppematerjalid ei pruugi olla ligipääsetavaks tehtud pimedatele õpilastele. Siinkohal, et vältida erivajadusest tingitud diskrimineerimist ja võimaldada võrdsed võimalused haridust omandada toovad ametid välja mitmeid soovitusi võrdsete tingimuste loomiseks.

Näiteks, kui pimedale õpilasele nii sobib, siis võiks õppejõud talle õppematerjali kasvõi telefoni teel ette lugeda. (United States Department of Education, 2020, lk 2)

Erivajadusest tulenev diskrimineerimine ei ole muidugi Covidiga tekkinud probleem, vaid sellel on ikka pikem ajalugu (Westergard, 2019, lk 181–182). Aastal 2006 on vastu võetud ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioon, mida on ratifitseeritud 150 riigis. Konventsioon nõuab allakirjutanutelt, kõikide mõistlike meetodite kasutamist loomaks puuetega inimestele võrdsemaid tingimusi. (Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll, 2012). Tehnoloogia firmad on astunud suuri samme erivajadustega inimestele võrdsemate võimaluste tekitamiseks abivahendite näol. Näiteks võiksid selliste abivahendite kasutajad avalikku siseruumi astudes saada ühenduse sealse wifi võrguga ja omandada nimetatud ruumis liikumise navigatsiooni plaani. Google tarkade prillide ja kaasnevate rakenduste abil saaksid nägemispuudega inimesed ümbritsevat tajuda. Amneesia ja dementsuse käes kannatavaid inimesi aitaks rakendus *Sensecam*, mis fikseeritud intervallide järel teeb ja salvestab ümbrusest pildi, mida siis mäluvärskenduseks on võimalik filmilindina edasi-tagasi kerida. Sellised tehnoloogilised saavutused, aga ei ole kõigile meeltemööda. Kardetakse privaatsuse barjääri ületamist. Teatrid ja kinosaalid kardavad piraatlust ja ebaseaduslikku levitamist, mistõttu ongi Google prillid mitmes Ameerika Ühendriikide osariigis keelatud ning käimas vaidlused, kes ja millistel tingimustel taolisi abivahendeid üldse kasutada võib. (Kirkham, 2015, lk 25–30)

Eristava vajaduse vaatenurka on käsitletud vähem, kuid eristav vajadus võib olla midagi esmapilgul nähtamatut. Milligan ja Smith (2007, lk 97–98) räägivad loo sellest, kuidas rongide hilinemisi uurides selgus, et osad hommikused rongid hilinevad seetõttu, et peavad tihti peatuma reisijatele meditsiinilisse abi andmiseks. Rongis haigestuvad reisijad olid teatud sarnasusse vanusegruppi kuuluvad nooremapoolsed naised. Siiski ei suudetud tuvastada põhjust, miks nad rongis minestavad, kuniks üks naissoost vagunisaatja mõistis, et noorte naiste hommikuse minestamise põhjus on nende kiire elutempo tõttu söömata jääv hommikusöök. Sellele ettepanekule järgnenud uuring tuvastas tõepoolest, et naised sisenesid hommikul ülerahvastatud ja umbsesse rongi, samas kui nende enda vere-suhkrutase oli madal. Lahendusena sõlmiti koostöö hommikusöögihelveste tootjaga, kes soovis edendada oma uut hommikusöögibaari, mis oli just mõeldud liikuvale inimesele.

Naistele hakati rongijaamas jagama vastavalt pakendatud hommikusöögi helbeid. Sellega parandati ühtlasi konkreetse eristava vajadusega kliendi sihtrühma kliendikogemust ning vähendati rongide hilinemisi. (Milligan & Smith, 2007, lk 97–98)

Kuigi seadus keelab kedagi tema abivajaduse tõttu diskrimineerida, tehakse seda siiski. Näiteks ei tohi kedagi erivajaduse tõttu töölt kõrvale jätta, aga seda tehakse. Põhjuseks tihti näiteks klientide eelistused. Kliendid eelistavad suhelda kellegi enda sugusega ja ei soovi äriettevõttes pöörduda erivajadusega inimese poole. Samas kliendid on need, kes toovad ettevõttesse raha ning ettevõtjad tegutsevad majandusliku kasu nimel. Nii kiputakse ikkagi töötajate valikul lähtuma klientide soovidest ja parema majandusliku kasu tekitamise võimalusest (Westergard, 2019, lk 190–195).

Ärilisest aspektist vaadates, aga on oluline osa turust ka just need samad eelmises lõigus kirjeldatud erivajadusega inimesed ning selle segmendi võitmiseks on vaja mõista nende vajadusi ja ise kohaneda kujundamaks nende kliendikogemust (Chiscano & Binkhorst 2019, lk 4214). Erivajadustega inimesed soovivad tarbida samu teenuseid nagu nende erivajadusteta kaaslasedki. Nad soovivad samuti reisida, käia restoranides ja tarbida meelelahutusteenuseid ja reisida. (Lim, 2020, lk 3) Turism kusjuures on erivajadusega inimesele väga oluliseks sotsiaalse kaasatuse tõstmise meetodiks ja seetõttu leiab kõige enam ligipääsetavusega seotud näiteid just nimelt sellest valdkonnast (Sanz *et al.*, 2019, lk 1–2). Turismipakette valides peavad erivajadustega inimesed pidevalt silmas pidama enda võimalusi ja arvestama, et kõik paketi pakutav ei pruugi olla neile sobiv ja nii mõnigi vaatamisväärsus või söögikoht võib jääda neile erivajaduse tõttu ligipääsetamatuks. Seega peavad erivajadusega kliendid pidevalt oma soove kohandama ja võimalusi ümber hindama, sel ajal kui nende erivajadusteta kaaslastel selliseid piiranguid ei esine. Kui reisipakettide koostamisel keskendutaks rohkem klientide erivajadustele ja loodaks lahendusi just sellisele kliendigrupile mõeldes, võiks see ka ärilises perspektiivis avada uusi võimalusi. (Lim, 2020, lk 3) Vaadates rahvastiku vananemise trendi, on erivajadustega klientide sihtgrupi nõudlus teenustele kasvav, seega nõudlus sellistele kohandustele on olemas (European Commission, 2014, lk 43).

Ligipääsu võimaldamisest rääkides peetakse tihti silmas kaldteid, lifte ning muid aspekte, mis aitaks füüsilise erivajadusega inimesel saada soovitud asukohta kohale ning vähem mõeldakse info kättesaadavaks tegemisele nägemis- ja kuulmispuudega inimestele. Tihti

esineb veel paljudel inimestel mitmeid piiranguid korraga – näiteks mobiilsuse piirang ja kuulmise või nägemise langus. (Irish, 2020, lk 311) Olukord, kus esineb korraga nii liikumiskiiranguid, kui kuulmis- või nägemislangust, on tavaline just vanemaealistel ning rahvastiku vananemise tingimustes eeldatakse, et aastaks 2050 moodustavad 21% globaalsest rahvastikust just 65 aastased ja vanemad inimesed. Olgugi, et inimesed elavad tänapäeval kauem, kui näiteks 1950ndatel, ei tähenda see, et neil puuduksid erinevad tervisemured, samas soovivad nad olla võimalikult kaua kodus ja iseseisvalt oma eluga hakkama saada. (Goto, 2019, lk 29)

Kaasava disaini põhimõtteid rakendades on võimalik muuta teenused ligipääsetavaks erinevate vajadustega inimestele. Kaasav disain toob teenused sihtgruppidele lähemale, kuna ei lähtu enam universaalsele disainile kohasest „Üks suurus sobib kõigile“ põhimõttest vaid hoopis „Üks suurus sobib ühele“ printsiibist. (Goto, 2019, lk 32) Kaasav disain keskendub mitte ainult füüsiliste barjääride eemaldamisele, vaid keskendub mõtteviisile, et igal kliendil on individuaalsed vajadused ja iga inimene võib kogeda mingil eluhetkel mõnda barjääri või ebamugavust ning eemaldada tuleks kõik suhtlustõkked. Keskkond peab olema ligipääsetav ükskõik millisele füüsilise või psüühilise barjääriga inimesele. (Lim, 2020, lk 3)

Ühiskond liigub pidevalt digitaliseerimise suunas. Ligipääsetavus paljudele teenustele eeldab elektroonilist broneerimist ning erivajadus ei tohi saada takistuseks teenustele pääsemise osas. Siiani ei ole aga näiteks nägemispuudega inimestele olnud mingisugust garantiid selle osas, et neid huvitav teenus on digikanaleid kasutades kättesaadav. (Lewthwaite & James, 2020, lk 1360–1361) Nägemise kadumine kusjuures on seotud mitte ainult erivajadusega, vaid on üks eristava vajaduse ilminguid, mis kaasneb inimese vananemisega (World Health Organization & The World Bank, 2011, lk 32–34). Teenuste kättesaadavuste hindamisel peab arvestama kõigi sihtgruppidega. Rahvastiku vananemise tingimustes on järjest olulisem hinnata teenuste kättesaadavust ka eakate seisukohast, samas võib ligipääsetavus olla raskendatud teatud tingimustel ka täiesti tervele noorukile. Võrdseid võimalusi vajavad aga kõik. (Vahter *et al.*, 2020) Võrdsust aitaks luua erivajadustega arvestavad digilahendused kuna eemaldavad antud kliendigrupi jaoks füüsilise ligipääsetavusega seotud barjäärid ning vähendavad nende klientide abivajadust teenuse tarbimisel või teenusele pääsemisel (Liister, 2020).

Kui rääkida internetikeskkondade ligipääsetavusest, siis oluliseks aspektiks ja kvaliteedimõõdikuks on nende kasutajamugavus. Hinnates kasutajamugavust tuleb eristada klienti, kes kasutab konkreetset keskkonda igapäevaselt ja on selles harjunud navigeerima ning klienti, kes satub konkreetsele veebilehele või e-poodi esimest korda ja kelle jaoks sealne navigatsioon on uus ning info otsimine harjumatu. (Kert, 2018, lk 15)

Eeltoodust selgub, et kuigi kõige olulisemat rolli mängib ligipääsetavus just erivajadustega inimeste hulgas, siis tegelikult võivad ligipääsetavuse ja universaalse disaini põhimõtete rakendamisel teenuste ja toodete disainimisel absoluutselt kõik. Nii eri- kui ka eristava vajadustega kliendid, kui ka terve täiskasvanu sihtgrupp, sest erinevat tüüpi takistusi võib teatud ajahetkel omada igauks. Ligipääsetavuse nõuete ja universaalse disaini põhimõtetega arvestamine on oluline tööriist ettevõtte klientuuri kasvatamisel.

1.2. Erivajadustega klientide ootused, vajadused ja soovid teenustele ligipääsetavusel

Peatükk keskendub erivajadustega klientide vajadustele ja soovidele seoses teenustele ligipääsetavuse ja klienditeenindusega. Erinevate uuringute tulemustele tuginedes kirjeldatakse, millised on põhilised takistused erivajadustega klientidele teenustele ligipääsetavusel.

Uuringutest selgub, et olulisemad probleemid seoses erivajadustega inimeste ligipääsetavusel teenustele seonduvad füüsilise ligipääsetavusega (Eskyte, 2019, lk 530–532), informatsiooni kättesaadavuse ja mõistetavuse (Eskyte, 2019, lk 524–525), klienditeenindusega kohapeal (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313) ja e-teenustele ligipääsetavusega (European Commission, 2019, lk 3–6).

Ligipääsetavuse tagamiseks on ehitistele seadusega ette nähtud erinevaid nõuded nagu inva-parkimiskohad, kaldteed, teatud minimaalse laiusga koridorid, aga nende nõuete täitmine ei tähenda automaatselt, et teenused sellises keskses on ligipääsetavad. Ligipääsetavuse tagamine tähendab mitte vaid konkreetsete nõuete täitmist, vaid vastavat teeninduslikku mõtteviisi ja poliitikat. Kaupleja, kes soovib, et tema teenused oleksid ligipääsetavad erinevatele sihtgruppidele, peab koolitama oma eesliini töötajaid vastavalt – klientide ootus siinkohal on empaatia ja loomulik suhtlusviis, samuti ka teenindajate

informeeritus keskuses asuvate invaliftide ja kaldteede asukohtade osas. Näiteks turismisektoris läbi viidud uuringus selgus, et erivajadustega inimesed kurtsid oma kogemust hinnates pigem suhtlustõkete, kui erinevate füüsiliste barjääride osas. Klientide kogemust mõjutas ka see, kuivõrd kättesaadavad olid neile tegelikult vaba aja veetmise võimalused hotellis viibides. Näiteks hotell võis olla täitnud küll kõik ehitustele seatud nõuded parkimiskohtade ja erivajadustega inimestele mõeldud tubade osas, aga basseini sisenemises puudus invatõstuk, mis kohe vähendas võimalusi puhkuse nautimiseks näiteks ratastoolis inimesele. Kõnniteede ja koridoride ebapiisav valgustus või kontrastsete piirjoonte puudumine, mõjutas nägemispuudega kliendi puhkuse kogemust. (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313) Meeldiva kliendikogemuse pakkumiseks erivajadustega kliendisihtrühmale ongi teenusepakkujal oluline ette teada oma klientide ligipääsetavuse vajadusi (Chiscano. & Binkvorst, 2019, lk 4212).

Puuetega inimeste sotsiaalse mudeli järgi peetakse erivajadusega kliente Euroopa turul haavatud turuosalisteks, kuivõrd toodete sildid ei ole üldjuhul loetavad enam kui ühe meelega. Seetõttu võivad kliendid infot valesti mõista ja teha endale kahjulikemaid ostuotsuseid. Siinkohal olekski erivajadustega ostlejatel esimeseks vajaduseks info edastamine neile kättesaadaval ja mõistetaval kujul. Info on õigete ostuotsuste tegemiseks hädavajalik ning tarbijad hakkavad sõltuvalt tootest infot koguma juba enne kodust lahkumist. Kui tavalised tarbijad on, aga informatsiooniga pigem üleküllastatud, siis erivajadustega klientidel napib aga õigete ostuotsuste tegemiseks pidavalt infot. (Eskyte, 2019, lk 524–525)

Leedus ja Ühendkuningriikides läbi viidud kvalitatiivses uuringus tuli välja esimese olulise vajadusena informatsioon poodide pakutava ja nende asukoha osas, mis on ühtviisi oluline nii erivajadusega, kui erivajadusteta ostlejatele, samas just nimetatud info kogus erivajadustega inimestele ligipääsetavas formaadis on see, mis seab piirangud sellele, milliseid ostukohti leitakse ja külastatakse teatud erivajadustega klientide hulgas. Näiteks kuulmispuudega inimestele on ligipääsetav kõik see info, mis on internetis, ajalehtedes ja prinditud reklaamlehtedel – nemad saavad lugeda klientide tagasisidet ja hinnanguid, kontrollida aadresse, lugeda reklaame. Samas kui nägemispuudega inimesed omandavad oma info televisiooni, raadio ja teatud juhtudel ka interneti kaudu. Ilma erivajaduseta kliendile on aga avatud kõik need kanalid. Lisaks teeninduspunktide ja ostukeskuste

asukohtadele ja sealsetele tootevalikutele on oluline ka info ostukoha ligipääsetavuse kohta liikumispuudega inimestele. Mitmed uuringus osalenud ratastooli kasutajad tõid välja, et on tihti lahkunud mõnest nende jaoks uuest ostu kohast, kuna kohale minnes selgus, et neis sai korruste vahet liikuda vaid treppe pidi. Edaspidi on nad selliseid ostukohti vältinud, mis omakorda limiteerib nende valikuvabadust. Ratastooli kasutajad tõid veel välja, et nende ostukogemust mõjutavad ka erinevad reklaamsildid ja infotahvlid, mis on reeglina paigutatud seisva inimese silmade kõrgusele. (Eskyte, 2019, lk 530–532)

Teine oluline vajadus on iseseisvuse vajadus. Nimelt sarnaselt erivajadusteta klientidele on ostukeskus ka puudega inimestele koht, kus sooritada ostud, koht puhkamiseks ja sotsialiseerumiseks ning koht, kus täita oma rolli, aga nende ootuste kõrval on paljudele erivajadustega tarbijatele ostukeskus ka koht, kus praktiseerida oma iseseisvust. Mitmed Inglismaal tehtud erivajadustega klientide tarbija-uuringus osalejad tõid välja, et nende jaoks on oluline näidata lähedastele, et saavad oma igapäevaste ostude sooritamisega iseseisvalt hakkama. Uuringus tuli välja veel, et kui teeninduskeskkond pakub valikuvabadust, siis see ostukogemus mõjutab mitte ainult kliendi lojaalsust, vaid omab positiivset mõju ka kliendi eneseväärikusele. Jällegi kui valikuvabadus seatakse küsimärgi alla, võib erivajadusega klient tunda end väärtusetuna ja minna stressi. Seega klientide ootus kauplejatele ning teenusepakkujatele on aidata neil olla iseseisvad ja pakkuda valikuvabadust. Heaks näiteks on siinkohal restoranid, millede menüüd on saadaval ka pimedate kirjas Brailles. (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232)

Füüsilise ligipääsetavuse, ligipääsetava klienditeeninduse ning informatsiooni ligipääsetavuse kõrval ei saa tähelepanuta jätta ka ligipääsetavust e-teenustele. Osalemaks teistega võrdselt ühiskonna elus, peab ka puuetega inimestele võimaldama teistega sarnaselt saata elektroonselt kandideerimisavaldusi kooli või töökoha leidmiseks (Lewthwaite & James, 2020, lk 1363–1365). Teenuste tarbimisel oli erivajadustega klientidele üheks oluliseks vajaduseks just iseseisvuse vajadus (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232). Kui digitaalsed keskkonnad on ligipääsetavad, siis saavad erivajadustega kliendid just nimelt neis kanalites rahuldada oma iseseisvuse vajadust ning teostada toiminguid ilma isikliku abistaja või pereliikmete, kasutades nende asemel hoopis abistavaid tehnoloogiaid (Lewthwaite & James, 2020, lk 1360–1361).

E-teenustele ligipääsetavuse tagamiseks on kehtestatud konkreetsed nõuded, mis on seotud informatsiooni tarbimisega abivahendite kaudu, informatsiooni selge esitatavusega ning piltide ja ikoonide esitamine mitme meele abil tajutavas formaadis (European Commission, 2019, lk 3–6). Näiteks veebilehel esitatav meedia on ligipääsetav, kui sisaldab lisaks helile ka subtiitreid või tekstilist kokkuvõtet. Informatsiooni muudab ligipääsetavaks selle loogiline ülesehitatus ja järjestatud. Oluline info peab olema lihtsalt kätte saadav, mitte peidetud linkide rägastiku taha. Seega mida lihtsama ja konkreetse ülesehitusega on kodulehekülg, seda ligipääsetavam ta on. Eri-vajadusega inimestele aitab navigatsiooni lihtsustada peamenüüsse sellise nupu lisamine, mis võimaldab kiirelt liikuda põhisisu juurde. (Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus & Trinidad Consulting OÜ, 2011, lk 26) E-teenused peavad olema võrdselt ligipääsetavad kõigile kliendigruppidele sõltumata takistustest, mis neil olla võivad. Ligipääsetavad E-keskkonnad arvestavad erinevatest puuetest tingitud takistustega. (European Commission, 2019, lk 3–6)

Eeltoodust järeltub, et pakkumaks ligipääsetavat kliendikogemust ei piisa üksi seaduses toodud nõuete põhjalikust täitmisest, vaid tuleb süveneda ka hall-aladesse. Olulised on füüsiline ligipääsetavus teenustele, informatsiooni kättesaadavus ja selgus, erivajadustega klientide teenindamisega seonduvad teadmised ja oskused ning üha kasvav vajadus e-teenuste kättesaadavuse osas. Ligipääsetava kliendikogemuse pakkumine eeldab empaatiat ja vastava poliitika kujundamist ning ligipääsetava teeninduskultuuri mõtteviisi arendamist kõikides kokkupuutepunktides kliendiga.

1.3. Nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse eripära

Peatükk keskendub nägemispuudega inimeste teenustele ligipääsetavuse eripäraga ja avab tehnoloogia ning abivahendite rolli nägemispuuetega inimeste igapäeva elus ning oma võimaluste realiseerimisel.

Rahvastiku vananemise tõttu, aga ka mitmesugustel muudel põhjustel on kogu maailmas kasvanud vähenenud nägemisvõimega inimeste hulk. Lisaks kaasasündinud või õnnetuse ja haiguse tagajärjel tekkinud nägemispuudele on nägemine üks neist meeltest, mille võimekus väheneb inimese vananedes. Nägemise kadu mõjutab isiku toimetulekut ja

iseseisvust igapäeva elus olulisel määral. (Fisher & Easton, 2019, lk 177–178) Üha rohkem arvestatakse infrastruktuuri arendamisel ja ehitiste rajamisel erivajadustega, seal hulgas nägemispuuetega inimeste vajadustega. Näitena võib tuua „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“ (2018), milles sätestatakse nõuded ehitise ligipääsetavuse tagamiseks, seal hulgas eraldi ka vaegnägijate vajadusi silmas pidades.

Viimase kümnendi kiire tehnoloogiline areng on oluliselt avardanud võimalusi nägemispuudega inimestele. Ringi liikumise lihtsustamiseks on arendatud tavalise pimedada kõnnikepi kõrvale vahend, mis näeb sarnane välja, kuid annab teele jäävatest objektidest häälikirjelduste abil teada. Elu teevad lihtsamaks ka erinevad spetsiaalsed mobiilirakendused ja nutitelefonil lisavõimalusena aktiveeritav ligipääsetavuse profiil. Kuivõrd väga palju abistavaid tehnoloogiaid ongi kättesaadavad mobiilirakendusena, on nutitelefonist saanud vaegnägijatele väga oluline abivahend. Sellele on loodud rakendusi, mis aitavad raha lugeda, mõista toodete silte, tehisintellekti abil isegi tõlkida ja kirjeldada näoilmeid. Internetis navigeerimist lihtsustab ekraanilugemise tarkvara, mis loeb pimedale ette kirjutatud teksti, kirjeldab pildid ja olulised nupud. Selleks, aga et tehnoloogia suudaks nägemispuudega inimest internetikeskkondades navigeerimisel aidata, peavad need keskkonnad arvestama ligipääsetavuse nõuetega. (Kugler, 2020, lk 15–16) Veebilehtede ligipääsetavuse normid lähtuvad põhimõttest, et kõigil peab olema ligipääs samasugusele infole (Giraud *et al.*, 2018, lk 23). Euroopa ligipääsetavuse seaduse seksioonid 6 ja 8 ehk nõuded interneti kaudu pakutavatele pangateenustele ja e-kaubandusele toovad välja, et veebikeskkonnas olev informatsioon peab olema esitatud sellises formaadis, mis võimaldab selle kasutamist enama kui ühe meelega abil (Directive (EU) 2019/882..., 2019).

Kuivõrd elutähtsad tegevused liiguvad järjest enam interneti, on Euroopa Liit paika pannud ajatelje, mille jooksul peavad avalikõiguslike organisatsioonide ja äriettevõtete veebikeskkonnad olema muudetud ligipääsetavaks erinevate erivajadustega inimestele. Avaliku sektori interneti-keskkonnad peavad kohandused viima sisse 2021. aasta lõpuks ning eraõiguslikud organisatsioonid aastaks 2025. Ligipääsetavaks peetakse internetikeskkonda, milles olev info ei jää nähtamatuks erinevaid meeli kasutades, mis on operatiivsed ja ei nõua kasutajalt sellise toiminguteostamist, mis on kasutaja jaoks raskestatud, milles esitatud info on arusaadav ning milles esitatud sisu on võimalik tarbida

abistavaid tehnoloogiaid (näiteks ekraanilugejaid) kasutades. (European Commission, 2019, lk 3–6).

Abistavate tehnoloogiate abil tarbitav sisu kätkeb endas korrektseid pildi allkirju, selgelt vormistatud linke, selgitavate tekstidega varustatud ikoone ning korrektseid nuppude kirjeldusi. Ka lehekülje küljendus peab olema selge ja loogiline. Nägemispuudega arvutikasutajatele on keerulised tegevused igasugused „lohista ja paiguta“ käsklused. (Näiteks fotode ilmutamise tellimuses: „Lohista fotod tellimuse kasti“). Sellised lohista ja paiguta käsklused on raskendatud mitte ainult nägemispuudega kasutajatele, vaid ka mootorikäsuretega klientidele, kel võib olla raskusi arvutihiire kasutamisel. Puuetundlike ekraanide kasutamisel on oluline, et kasutatav rakendus nn suhtleks tagasi – ehk annaks nupuvajutusest vibratsiooni või häälega märku. Isiklikel seadmetel on võimalik antud funktsiooni eraldi sisse lülitada, aga näiteks avalike paikade puuetundlike ekraanidega suheldes (pileti ostu või arve maksmise terminalid ja iseteeninduskassad) selline võimalus tihti puudub. (Khan, & Khusro, 2019, lk 17496 – 17499) Ka erinevate graafikute lugemine on nägemispuudega inimestele keeruline. Graafikud aga sisaldavad teinekord väga olulist informatsiooni – näiteks ülemaailmse koroonapandeemia tõkestamisel mängis väga suurt rolli õige info kättesaadavus. Kui räägiti Covid-19 levikust näidati arvandmeid reeglina graafikutel, mida nägemispuudega inimestel oli väga raske lugeda. Graafikutel kujutatud arvandmete kättesaamiseks kõigile sihtgruppidele on kõige lihtsam juurde pakkuda ka tekstilist alternatiivi, mida on siis võimalik pimedal inimesel lugeda abivahendeid kasutades. (Alcaraz-Martinez & Ribeta-Turro, 2020, lk 2)

Internet on erivajadusega inimeste jaoks väga tähtis – näiteks annab internet pimedale inimesele ligipääsu värsketele uudistele, mida ta saab kohe lugeda abivahendeid kasutades ilma, et oleks vaja oodata kuniks uudis tõlgitakse pimekirja Braille'. Ka sotsialiseerumisel on internetil erivajadustega inimeste jaoks oluline roll. (do Carmo Nogueira *et al.*, 2019, lk 319–320) Ilma isikliku abistajata on pimedatel iseseisvalt ringi liikumine raskendatud, mistõttu on neile väga oluline nii isikliku abistaja teenuse, kui ka abivahendite kättesaadavus. Raskendatud on poes käimine, transpordi ja pangateenuste kasutamine.

Mis puudub toiduainete ostmisesse, siis seda eelistavad nägemispuudega inimesed teha eelkõige internetis või suuremates ostukohtades ning nad väldivad seejuures pigem

väikekauplejaid ja taluturge. Nimelt on neile oluline supermarketites abistava personali kasutamise võimalus ning jällegi tooteinfo, kas pimekirjas või skaneeritavatel siltidel, mida saab lugeda nutirakenduse vahendusel. Poolas tehtud uuringu kohaselt teeks pimedate jaoks ostlemise lihtsamaks see, kui kauplendid ei kujundaks poode ümber ega muudaks toodete paigutust. Uuringust selgus ka, et kõige enam ostuotsust mõjutavaks faktoriks peavad pimedad tarbijad hinda ja alles seejärel brändi. Samas üle poolte uuringus osalejatest olid kasutanud aastate jooksul sama brändi ja nad oleksid oma eelistust valmis muutma vaid siis kui mõni sõber või pereliige seda soovitaks. Seega on pimedad üsna kaubamärgilojaalsed. Peaaegu kõik uuringus osalejad vastasid, et nad sooviks, et selline info nagu toote nimi, hind ja aegumiskuupäev oleks kättesaadav pimekirjas. (Kostyra *et al.*, 2017, lk 17)

Kanadas tehtud uuringu kohaselt pidasid pimedad oma igapäeva oste tehes kõige suuremaks väljakutseks just ringi liikumist – nad ei saa juhtida autot ja sõltusid selles osas suuresti ühistranspordist, mis limiteeris nende jaoks ka ostukohtade valikut. Uuringus toodi välja, ka et isikliku transpordi kasutamise piirang mõjutab suuresti nii inimese iseseisvust, kui ka igapäeva ostude tegemiseks kuluvat aega. Tavainimese jaoks lihtne 20-minutiline osturetk võib pimedale kujuneda kahe tunniseks väljakutseks. (Yu *et al.*, 2015, lk 124)

Eeltoodust järeldub, et kuna üksi ringi liikumine on nägemispuudega inimestele raskendatud, mängivad nende elus iseseisvalt toimetulekuks suurt rolli tehnoloogia ning teenusepakkujate internetikeskkonnad. Selleks, et nägemispuudega inimesed internetikeskkonnas abistavate tehnoloogiate toel iseseisvalt hakkama saaksid, on oluline teenusepakkuja panus ligipääsetava interneti-ostukeskkonna loomisel.

2. ELISA EESTI AS TEENUSTELE LIGIPÄÄSETAVUSE UURING

2.1. Ülevaade Elisa Eesti AS teenustest

Peatükk avab ligipääsetavuse probleeme Eestis, annab ülevaate Elisa Eesti AS teenustest ja nägemispuudega inimeste ligipääsetavusest teenustele. Peatükis selgitatakse vajadust lõputöö uuringu läbiviimiseks nägemispuudega inimeste teenustele ligipääsetavusest ja kirjeldatakse uuringut.

Hetkel puudub Eestis seadusandlus, mis nõuaks otseselt kaasava disaini põhimõtete kasutamist ligipääsetavate keskkondade loomisel. Rootsis võeti vastu vastav õigusakt vastu juba aastal 1967 ning aastal 2001 rakendati seal ka tagasiulatuva seadus, mis nõuab, et ka kõik juba ehitatud hooned peab muutma erivajadustega inimestele ligipääsetavaks. Küll aga on Eestis erinevaid määrusi, mis nõuavad erivajadustega inimeste kaasamist ning ehitusprojektide planeerimisel peab arvestama määrusega, mis sätestab nõuded teedele, parklatele, treppidele, käsipuudele, tualettruumidele, liftidele ustele ja muudele aspektidele tagamaks takistuste vaba liikumist. (Eesti Pimedate Liit, 2016, lk 7–9) Olemas on „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“ (2018), milles sätestatakse nõuded ehitise ligipääsetavuse tagamiseks, seal hulgas eraldi ka vaegnägijate vajadusi silmas pidades.

ÜRO puuetega inimeste konventsiooniga on sätestatud juurdepääsetavus, kui puuetega inimeste teistega võrdselt ühiskonnaelus osalemise alus. Eesti Puuetega Inimeste Koda on koostanud ÜRO puuetega inimeste konventsiooni täitmise variraporti ja leidnud olulisi puudujääke just füüsilise ligipääsetavuse tagamisel. Paljusid nõudeid on käsitletud soovituslike, mitte kohustuslike ja esineb ka ligipääsetavuse nõuete täitmist viisil, mis tegelikult erivajadustega inimestele juurdepääsu ei taga. Näiteks kaldtee sellise nurga all, mis tegelikult ilma lisaabi kasutamata ülessõitu ei võimalda või näiteks Põlva

Kultuurikeskuses olemas olev trepironija, mis on vananenud ja mida tegelikult kasutada ei saa. Antud variraportist selgub ka, et Pimedate Liidu hinnangul on Eestis suur osa nii avalike kui erasektorite kodulehekülgede sisust nägemispuudega inimestele kättesaamatu. (Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2018, lk 52–55).

Nägemispuudega inimesi on Eestis umbes 7500, kellest 500 on täiesti pimedad. Nad tarbivad infot peamiselt raadio, televiisori ning arvuti vahendusel (Eesti Puuetega Inimeste Koda, *s.a.*). 2011 aasta seisuga kasutas Eestis aktiivselt arvutit 500 nägemispuudega inimest kasutades selleks erinevaid abivahendeid (Mihkla *et al.*, 2011, lk 335). Igapäeva-teenuste kasutamine erasektoris on neile raskendatud. Igapäevateenuste hulka kuuluvad nii panga, kui ka e-poodide teenused. (Eesti Puuetega Inimeste Koda 2018, lk 52–55).

Elisa Eesti AS on telekommunikatsiooni ettevõtte, mis pakub ka meelelahutusteenused. Telekommunikatsiooni ja e-ligipääsetavusega on Euroopas tegeletud juba alates 1980ndatest aastatest. E-ligipääsetavuse all peetakse silmas ligipääsu informatsioonile ja suhtlemist võimaldavatele tehnoloogiatele ehk ühtlasi ka ligipääsu ühiskonnale. (Kemppainen, 2011, lk, 139) Mobiiltelefoniteenuse ja andmesideteenuse pakkujana kuulub Elisa Eesti hädaolukorra seaduse (2017) kohaselt elutähtsa teenuse pakkujate hulka, mis rõhutab tema teenustele ligipääsetavuse vajadust veelgi. Telekommunikatsiooni ettevõtteks pakub Elisa Eesti AS lisaks mobiilside ja andmeside teenustele ka televisooniteenust, erinevaid seadmeid ning erinevaid rakendusepõhiseid lisaväärtusteenuseid nagu toitumise ja treeningute jälgimise rakendus Elisa Elustiil või raamatute lugemise ning kuulamise rakendus Elisa Raamat. Elisa Raamatu rakendusele kehtivad Euroopa komisjoni direktiivi sektor 5 nõuded E-raamatutele, mille kohaselt E-raamatu sisule peab olema ka mitte-tekstiline alternatiiv. (Directive (EU) 2019/882..., 2019, lk, 14). Elisa Raamatu rakenduses on arendatud raamatute kuulamiseks kõnesünteesil põhinev „iselugeja“ funktsionaalsus. Elisa esindustes on arvete maksimiseks iseteenindusterminal. Euroopa Komisjoni ligipääsetavuse direktiivi sektsioon II punkt 2. kohaselt kehtivad sellele kasutajamugavuse nõuded, mille kohaselt peab seal kuvatav informatsioon olema kättesaadav rohkem kui ühe meelega abil. (Directive (EU) 2019/882..., 2019, lk 3). Täna on arvete maksimise terminali tekstikirjed mõistetavad vaid nägemismeelega abil, kuid esinduses on kohapeal abistav personal, kes vajadusel saab

masina käsitlemisel aidata. Elisa Eesti AS veebikeskkonnale kehtivad Euroopa Liidu Direktiivi sektor 8. nõuded e-kaubandusele, mille kohaselt peab veebikeskkonnas pakutav informatsioon olema mõistetav erinevate meelte abil ning tekstilisel kujul esitatud informatsioonil peab olema kättesaadav ka mittetekstilise alternatiiv (Directive (EU) 2019/882..., 2019, lk 15). Kuna Elisa Eesti AS on telekommunikatsiooni ettevõtte peab ta võimaldama täieliku ja vaba ligipääsu ka oma teeninduspunktile (Kemppainen, 2011, lk 141). Ka leviva koroonaviiruse tingimustes, kus ligipääs kaubandusele ja teenindusele on piiratud, säilitasid telekommunikatsiooniettevõtted õiguse teeninduspinnad avatuna hoida (Vabariigi Valitsus, 2021).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Elisa Eesti AS on oma tegevustes järginud Eestis kehtivat seadusandlust, samuti Euroopa Liidu vastavaid direktiive. Samas on teenused üha rohkem kolimas internetikeskkonda, mis on kaasa toonud kasvava vajaduse veebikeskkondade kohandamiseks nägemispuuetega inimestele.

2.2. Elisa Eesti AS nägemispuudega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu kirjeldus

Käesolev alapeatükk annab ülevaate Elisa Eesti AS teenuste ligipääsetavuse uuringu eesmärgist, meetodikast, ülesehitusest ja korraldusest. Kirjeldatakse valimi moodustamist ja põhimõtteid ning uuringu läbiviimise protsessi. Uuringuga sooviti teada saada põhilised takistused, mis tekivad nägemispuudega inimesel Elisa Eesti AS füüsiliste teeninduspunktide külastamisel ning ettevõtte internetikeskkonnas olevate teenuste kasutamisel, samuti leida võimalusi ja esitada ettepanekuid olukorra parendamiseks.

Lõputöö uuringute sisulisel ettevalmistamisel tugineti eelkõige Euroopa ligipääsetavuse seaduse (Directive (EU) 2019/882..., 2019, lk 14–16). sektsioonidele 6 ja 8, mis toovad välja, et veebikeskkonnas olev informatsioon peab olema esitatud sellises formaadis, mis võimaldab selle kasutamist enama kui ühe meele abil. Olulist sisendit andis ka Eskyte, (2019, lk 524–525) artikkel erivajadustega inimeste haavatavusest Euroopa turul, mis tõi välja erivajadustega inimeste piiratumad võimalused ostuotsuse tegemiseks vajaliku info kogumisel ja ajendas lõputöö autorit uurima ka intervjueeritavate info otsimise eelistuste kohta. Sauer jt (2020, lk 1209–1210) on toonud välja, et ligipääsetavusega ei kirjeldata toodete teenuste kättesaadavust ainult ühes kanalis, vaid keskendutakse kogu

tervikule, kaasates vaatluse alla ka ehituslikud iseärasused – seega keskendubki lõputöö uuring ostuprotsessile nii füüsilises keskkonnas kui Elisa E-kanalis. Füüsilises keskkonnas osas on oluliseks sisendiks uuringu koostamisel puuetega inimeste erivajadusest tulenevad nõuded ehitistele (Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele, 2018), riigikantselei ligipääsetavuse rakkerühma vahearuanne (Riigikantselei, 2020) ning Goto (2019) teadusartikkel kaasavast disainist ja selle põhimõtete rakendamisest. Intervjuus uuritakse ka respondentide suhtumist olukorda, kui kliendiankeedis küsitaks lisaks tavapärasele kliendiandmetele ka erivajaduse kohta. Seda tulenevalt Chiscano ja Binkvorst, (2019, lk 4212) väitest, et kauplajatel on oluline teada klientide ligipääsetavuse vajadusi.

Vastuste leidmiseks lõputöö uurimisküsimusele otsustati uurimisandmete kogumiseks teostada kvalitatiivne juhtumiuuring kasutades uurimismeetoditena eksperimenti ja poolstruktureeritud intervjuud. Kvalitatiivne uuring tegeleb protsessiga (Õunapuu, 2014, lk 56–58) ning toetab võimalikult mitmekülgse materjali kogumist ja kohandamist (Lagerspetz, 2017, lk 123). Antud töös autor uurib nägemispuudega inimeste teenustega liitumise ning ostu sooritamise protsessi. Kvalitatiivne uurimismeetod arvestab ka sihtgrupi eripäraga. Kuna sihtgrupiks on nägemispuudega inimesed, oleks kvantitatiivse ankeetküsimustikuga andmete kogumine raskendatud. Antud sihtgrupp peaks ankeedile vastamiseks kasutama kõrvalist abi. Lisaks leiab autor, et kvalitatiivne uuring eksperimendi näol annab kõige õigema pildi ostuprotsessis tekkivatest takistustest.

Intervjuus keskendutakse Elisa Eesti AS teenuste kättesaadavusele füüsilises keskkonnas. Intervjuu lõpus palutakse testkliendil mõelda ennast olukorda, kus ei ole võimalik füüsilisest keskkonnast abi saada ja palutakse läbida konkreetse toote ostuvoog Elisa Eesti veebikeskkonnas. Eksperiment annab ülevaate tegelikest takistustest, mis Elisa Eesti AS veebikeskkonna kaudu oste tehes ette võivad tulla. Seeläbi tuleneb esmane sisend parandusettepanekuteks just eksperimendi tulemustest. Eksperimendi käigus filmitakse kliendi navigatsiooni arvutiekraanil ja telefonirakenduses. Konkreetseks tooteks, mille ostuprotsessi kliendil läbida palutakse on valitud „Elisa Raamat“, mis on elektrooniliste raamatute lugemise ja kuulamise mobiilirakendus ning seega on liitumisprotsessi üheks osaks ka vastava rakenduse laadimine, kas nutitelefonisse või tahvelarvutisse.

Intervjuu vormiks on valitud poolstruktureeritud intervjuu, mis võimaldab vastavalt olukorrale ja saadud vastustele esitada täpsustavaid küsimusi ja seeläbi saada selgemat pilti, samas kui teema on siiski konkreetselt teadusallikate põhjal ette valmistatud (Õunapuu, 2014, lk 171). Intervjuu kava on teadusartiklite (Eskyte, 2019, lk 524–525), Chiscano ja Binkvorst, (2019, lk 4212) ja Euroopa Ligipääsetavuse direktiivi (Directive (EU) 2019/882..., 2019, lk 14–16) põhjal ette valmistatud (vt lisa 1) aga intervjuu kulg hoiti võimalikult avatuna, et jõuda vastaja tegelike mõteteni ja vähendada intervjuueerija mõju vastustele. Sellisel viisil on võimalik koguda ka nn ootamatut informatsiooni, ja leida uusi algallikates käsitlemata vaatenurki (Lagerspetz, 2017, lk 125).

Kuna valim ei ole lai, vaid väga täpselt piiritletud nägemispuudele, on ootuspärane, et sihtgrupil tekivad ostuprotsessis sarnased probleemid, mistõttu ei olegi vaja üldistuste tegemiseks kaasata massi, vaid väikese valimiga kvalitatiivne uuring võimaldab analüüsida süvitsi sisulisi aspekte. Autor kaasas kaheksa nägemispuudega klienti. Uuringus osalenud nägemispuudega isikud leiti Eesti Pimedate Liidu ja Pärnu Pimedate ühingu abiga, kes levitasid autori üleskutset oma liikmete hulgas. Tegemist on eesmärgipäraselt kogutud representatiivse ettekavatsetud valimiga (Õunapuu, 2014, lk 139), mis esindab nägemispuudega inimeste sihtgruppi. Valimisse kuuluvate isikute ühtseks tunnuseks on nägemispuue.

Intervjuud viidi läbi silmast silma ning Covid-19 olukorrast tingituna kasutades virtuaalkohtumiste keskkonda ZOOM, mille kohta on teada, et see on nägemispuuetega inimestele ligipääsetav (Accessibility Features, 2020). Intervjuu andmed kodeeriti ja nii eksperimendi kui ka intervjuu osas teostati horisontaalne ehk juhtumiülene sisuanalüüs, kuna sooviti kirjeldada ostuprotsessis tekkivaid tegelikke tõrkeid ja võrrelda kogutud andmeid teoreetiliste käsitlustega. Intervjuu kavas lähtuti järgnevast struktuurist: info otsimine, teeninduspunkti leitavus, kohapealne teenindus, e-teenindus ja Covid-19 olukord. Kohapealne teenindus jagati veel alavõtmesõnadeks, milledeks on toodete ja teenustega tutvumine ja lepingu sõlmimine.

Uuringu ettevalmistavas osas toimus suuline vestlus Pärnu Pimedate Ühingu esimehe Silver Pulgaga, saamaks lisaks teadusartiklitele veel lisisisendit respondentide intervjuueerimiseks. Vestluse raames kaardistati Pärnu Port Arturi kaubanduskeskuses asuva Elisa Eesti teeninduspunkti probleemid ja võimalused teenustele ligipääsetavuse

tagamisel. Välja toodud kitsaskohtade abil täiendati põhivalimi intervjuu küsimustikku. Nimelt selgus, et pimedate eelistused toodete ja teenuste kohta info otsimise kanalite osas on väga individuaalsed ja sõltuvad suuresti nende tehnilisest võimekusest. Seega on oluline intervjueeritava tausta, kirjeldavates küsimustes täpsustada tema võimekus arvuti kasutamisel ja nutimaailmas orienteerumisel. (S. Pulk, suuline vestlus, 17.03.2021)

Hea ligipääsetavuse näitena tõi intervjueeritav Silver Pulk välja Pärnu Bussijaama, kus on maas põrandapinnast vaid millimeetri jagu kõrgem reljeefne joon, mis viib välisuksest kassadeni. Antud joon on piisavalt madal, et ei sega teisi liikujaid (ka neid, kes liikleavad näiteks ratastoolis), kuid siiski kombatav ka läbi vaiba. See oleks tema poolt kohe üks soovitus Elisa Eesti esindustes ligipääsetavuse tõstmiseks. Järjekorramasina abil võiks taoline kombatav joon juhtida nägemispuudega kliendi esimese kassani. Kaubanduskeskustes võiks kombatav rada viia infopunktini (S. Pulk, suuline vestlus, 17.03.2021). Taolist jalapõhja ja valge kepi abil kombatavaid pinnaerinevusi soovitab ligipääsetavuse tõstmiseks ka Pimedate Liidu koostatud projekteerimisjuhend (Pimedate Liit, 2016, lk 18).

Vestlus eksperdiga ning eksperimendi test viidi läbi 17.03.2021 ja seejärel liiguti edasi ülejäänud valimi intervjuerimisega. Millisel viisil Elisa Eesti AS teeninduspunktid ning veebikeskkond tegelikult nägemispuudega inimestele ligipääsetavad on, analüüsitakse uuringu tulemustele tuginedes järgmises alapeatükis.

2.3. Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu tulemused

Käesolev peatükk kirjeldab nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu tulemusi, nii Elisa Eesti teeninduspunktides kohapeal, kui ka internetikeskkonnas. Vaadeldi erinevaid takistusi Elisa Eesti füüsiliste teeninduspunktide ligipääsetavuse osas ning selgitati välja kitsaskohad info leitavuse ja ostutehingute sooritamisel. Selgitati välja Elisa Raamatu rakenduse ligipääsetavus ning vaadeldi nägemispuudega isiku teekonda arvuti ning telefoniekraanidel teenusega liitumiseks.

Elisa Raamatuga teenusega liitumise eksperiment salvestati. Eksperimendi ülesandeks oli otsida infot Elisa Raamatu teenuse kohta ning viia läbi teenuse ostuprotsess digikanalis.

Sellise ülesande kirjeldusega jäi täpsustamata täpne klienditeekond ja intervjuerija sai jälgida, milliseid valikuid info otsimiseks ja teenusega liitumiseks pidas intervjueritav kõige loogilisemaks. Nimelt on Elisa Raamatu kohta võimalik infot otsida ning teekonda liitumiseni alustada, mitme erineva kanali kaudu.

Respondentide hulgas oli viis meest ja kolm naist. Kuus respondenti olid täielikult pimedad, kuid kaks naisterahvast omasid ka nägemisjääki. Ühel respondendil on lisaks ka liikumispuue ning vähenenud käeline võimekus. (vt tabel 1)

Tabel 1. Respondentide kirjeldus

Respondent	Sugu	Vanus	Tegevusala	Nägemispuude ulatus ja kestus
R1	<i>M</i>	40	Koordinaator	24 aastat täielikult pime
R2	<i>M</i>	32	IT spetsialist	sünnist saadik täielikult pime
R3	<i>M</i>	26	Juhtimine	sünnist saadik täielikult pime
R4	<i>M</i>	40	Massöör	Sünnist saadik, täielikult pime
R5	<i>N</i>	52	Kogemusnõustaja	Nägemisjäägiga, sünnist saadik
R6	<i>M</i>	30	Kunstnik	Sünnist saadik, täielikult pime
R7	<i>N</i>	34	Muusik	Sünnist saadik täielikult pime
R8	<i>N</i>	50	Raamatupidaja	3 aastat täielikult pime, 12 aastat nägemisjäägiga. Lisaks ratastool ja vähenenud käeline võimekus

Respondendiga R1 kohtuti füüsiliselt Pärnus. Ülejäänud intervjuud ja eksperimendid viidi läbi virtuaalselt ZOOMi keskkonnas.

Eksperimendi käigus alustas respondent, R1, kes on olnud 24 aastat täielikult pime, teenuse kohta info otsimist otse kodulehelt kasutades arvutit koos ekraanilugejaga. Olles jõudnud arvutiekraanil Elisa Raamatu teenuslehele ja tutvunud teenusega, katkestas intervjueritav toimingu arvutis ja suundus hoopis telefoni rakendust alla laadima ning jätkas liitumisprotsessi telefonirakenduse vahendusel (vt joonis 1.). Intervjueritav kasutas Apple iPhone telefoni, millel on ligipääsetavuse funktsioon põhiseadete hulgas leitav.



Joonis 1. Olles jõudnud „Liitu teenusega“ nupuni katkestas intervjueritav protsessi arvuti vahendusel ja suundus hoopis telefoni rakendust laadima. Foto: Autori tehtud

Rakenduses teenusetingimustega nõustudes aga tekkis tõrge, misjärel suundus intervjueritav tagasi arvutiekraanile ja jätkas ostuprotsessi seal. Intervjueritav selgitas, et reeglina eelistab, ta tõe-poolest toimetada rakenduse kaudu kuna arvuti vahendusel tuleb õige kohani jõudmiseks klõpsida läbi liiga palju linke, samas kui rakendustes on „tee peale ette jäävate“ linkide arv väiksem. Nimelt kasutab vaegnägija internetilehtedel navigeerimiseks hiire asemel tabulaatori klahvi, millel klõpsamine viib ta lehe järgmise elemendini, mille nimetus talle siis ekraanilugeja poolt ette loetakse. Seega klõpsib vaegnägija enne lehe põhisisuni jõudmist läbi kõik menüüs asuvad lingid (need on ju tabulaator klahvi jaoks kõik eraldi elemendid) – seega mida keerulisema menüüga leht, seda vaevarikam on vaegnägijale selle sisu tarbimine.

Sarnaselt toimisid ka respondendid R2, R3 ja R5 kes teades, et testitakse telefonirakendust liitusid ZOOM intervjuule läbi telefoni. Kõik mainitud respondendid olles jõudnud eksperimendi käigus Elisa Raamatu teenuslehele, jätsid tähelepanuta juba lehe päises asuva „Loe 2 nädalat tasuta“ nupu vaid liikusid lehel edasi ja jõudsid hoopis pealkirjani „Kuidas alustada“ Nimetatud sektoris on toodud sammud: 1) Liitu teenusega (mis on kohe ka nupp kus antud toimingut teha), 2) Lae äpp alla, 3) Alusta Lugemist.

Respondendid jätsid tähelepanuta nupu „Liitu teenusega“ ja asusid hoopis rakendust alla laadima. Olles alla laadinud rakenduse, jätkasid nad liitumisprotsessi seal ning löid rakenduses endale kasutajakonto. Kõik mainitud respondendid peale R6 olid iPhone kasutajad, seetõttu ei saanud liitumisprotsessi rakenduse siseselt lõpuni viia, vaid rakendus suunas nad tagasi Elisa kodulehele liitumist vormistatud. Olgu mainitud, et Android telefoni kasutaja R6 sellist teavitust ei saanud ja sai seega liitumisprotsessi lõpuni viia rakenduse sees.

Respondentidel, kes löid rakenduses endale „Elisa Äppide“ konto, tekkis segadus kodulehe kaudu teenusega liitumise selles etapis, kus tuli ennast autentida. Respondendid soovisid siis kohe sisse logida oma vast loodud „Elisa Äppide“ kontoga, samas kui iseteeninduskeskkond pidas silmas hoopis turvalist autentimist ID kaardi, Mobiil ID või Smart ID abil ja Elisa Äppide konto andmeid läks vaja alles sellest järgmises sammus. Töö autor näeb, et taoline segadus võib kergelt tekkida ka nägijast kliendil, kui ta alustab liitumist rakenduse siseselt ja loob endale seal konto.

Mõneti oli erinev respondentide teekond Elisa Raamatu teenusleheni. Kui respondendid R1, R4, R7 ja R8 alustasid teekonda Elisa Eesti AS kodulehelt, siis respondendid R2, R3 ja R5 sisestasid nimetuse Elisa Raamat hoopis Google otsingusse, mis suunas respondendid kohe Elisa Kodulehe õigele alamlehele, samas kui respondendid R1, R4, R7 ja R8, kes alustasid teekonda just kodulehelt, pidid läbi klõpsima hulga linke enne õige teenuseni jõudmist. Respondent R6, kes on ka Elisa mobiilside klient logis kõigepealt sisse Elisa iseteenindusbüroosse ja leidis selle avalehelt kohe Elisa Raamatu pakkumise vastava reklaambänneri näol, ning kommenteeris kohe juurde: „Ahhaa Elisa väga tahab mulle seda teenust müüa. Paketi vahetamise infot, pidin küll kauem otsima“ Kui respondendid hindasid Elisa Eesti kodulehekülge üldiselt ligipääsetavaks, siis kõik iPhone kasutajad tunnistasid, et Elisa Raamatu rakendus ise ligipääsetav ei ole. Et teenusega kodulehekaudu liikuda saab, aga raamatuid lugeda ei ole võimalik, kuivõrd juba nappu „Hakka lugema“ ei ole võimalik ilma juhendamisetä ekraanilt üles leida. Kui töö autor ütles testijale peale mõningast pusimist, et „Hakka lugema“ napp asub ekraani keskel, siis leiti kirjeldatu juhusliku toksamise abil ülesse. Androidi kasutajast respondent R6 aga Elisa Raamatu rakenduse kasutamisel probleeme ei tuvastanud, vaid hindas rakendust ligipääsetavast. Antud respondent jäi ka peale eksperimenti teenuse kasutajaks

olles valmis maksuma kuutasu 8.99. Autor pakkus kõigile respondentidele koheselt peale eksperimendi lõppu tellitud teenuse tühistamist ning kõik ülejäänud respondendid seda võimalust ka kasutasid. Olukord kus Apple iPhone telefoni kasutajad hindasid testitavat rakendust ligipääsetamatuks ning hoopis teist tüüpi seadme kasutaja hindas sama rakendust ligipääsetavaks toob täiendava uuringu vajaduse, selgitamaks välja ligipääsetavuse nõuete erisused IOS ja Androidi põhistel seadmetel ning Elisa Raamatu rakenduse puudujääkide osas antud nõuete täitmisel. Antud lõputöö raames seda uuringut läbi ei viida, aga ülesanne antakse edasi ettevõttele FOB Solutions, kes on Elisa Raamatu rakenduse arendanud.

Valimi intervjuudes mainitigi telekomi sektori spetsiifiliselt, et nutitelefone müüvad teenindajad ei ole teadlikud, et nende müüdavates seadetes on tehase poolt loodud funktsioon *Accessibility mode* ning satuvad segadusse olukorras, kus klient algseadistuse ühe osana palub kirjeldatud funktsiooni sisse lülitada. Respondent R2 tõi intervjuus välja, et kallite ümberehituste asemel füüsilises teeninduspunktis oleks tunduvalt rohkem abi, kui vaegnägijal oleks võimalik telefoni teel kokku leppida kohtumine ja talle sellisel juhul konsultant tuleks näiteks kaubanduskeskuse uksele vastu. Sellise personaalsuse taseme saavutamise nimel on ta valmis ka kliendiandmete kogumise etapis jagama infot ka erivajaduste kohta. Sama soovitus andis ka respondent R7, kes oli hiljuti sellise teeninduse osaliseks saanud Eesti Apple esinduses, kus käis kõrvaklappe ostmas. Respondent R7 mainis, et temale meeldiks infot oma erivajaduse kohta jagada alles siis kui olukord seda tingib. Ehk tema ei märgiks seda liitumise ankeeti, vaid tooks välja just nimelt olukorras, kus vajaks sellist personaalset lähenemist.

Covid-19 olukord olulisi muutusi respondentide käitumises esile ei kutsunud kuna respondendid eelistasid niikuinii tehinguid teha internetis. Vaid respondent R5 tõi välja, et eriolukorra ajal avastas uusi võimalusi toidu ja majapidamistarvete ostmiseks internetis ning on tänaseks selles osas oma harjumusi muutnud, et kasutabki toiduainete tellimiseks E-poodi ja mugavat võimalust kaubad kulleriga koju saada. Teeninduspunktide ustel olevaid silte, mis ütlesid mitu külastajat võib kaubanduspinnal Covid-19 ajal viibida ei pidanud ükski respondent ei abistavaks ega takistavaks. Mitmed respondendid ei teadnudki, et sellised sildid kaupluste ustel on. Vaid respondent R2 tõi välja, et abistav oleks hoopis sissepääsu juures digitaalne loendur, mis annaks märku, kas on turvaline

siseneda või mitte. Respondendid tõid välja, et kuna nemad neid silte ei näe ja ei suuda ükselt ka kokku lugeda teeninduspunktis viibivate küllastajate arvu, siis nad loodavad hoopis turvamehe abile, kes hoiataks kui teeninduspunktis viibib liiga palju rahvast.

Antud uuringus osalevad respondendid pidasid kõik interneti abivahendiks ja eelistasidki toimetada pigem digitaalses kui füüsilises teeninduskanalis. Interneti vahendusel sooritav Elisa Raamatu teenusega liitumise eksperimendi käigus õnnestus kõigil respondentidel teenus endale soetada ja probleeme valmistas pigem mainitud rakenduse enda ligipääsetavus teenuse tarbimiseks. Ettepanekud tõstmaks ligipääsetavust nii elektroonilises kui füüsilises kanalis, on esitatud järgmises peatükis.

2.4. Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu järeldused ja ettepanekud

Käesolevas peatükis kõrvutatakse valimi intervjuudest kõlama jäänud mõtted ja eksperimendi tulemused esimeses peatükis kirjeldatud teoreetiliste käsitluste ja varasemate uuringute tulemustega ning esitatakse ettepanekud Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse parendamiseks.

Kõik intervjueeritud respondendid olid interneti kasutajad ja eelistasidki seadmete ning teenuste kohta esmast infot uurida interneti vahendusel. Ka do Carmo Nogueira *et al.*, (2019, lk 319–320) tõid välja, et internet on erivajadustega inimestele äärmiselt oluline. Ka teenuste liitumiseks ja lepingute sõlmimiseks oli respondentidel esmaseks valikuks internet – kuivõrd selles keskkonnas saavad nad olla iseseisvad ning lepinguid lugeda abistaja toe asemel hoopis ekraanilugejat kasutades. Iseseisvuse vajadust tõid oma uuringus välja ka Baker jt (2002, lk 230–232) öeldes, et vaegnägijatel on oluline tõestada oma lähedastele, et saavad oma igapäeva ostudega iseseisvalt hakkama. Nemad küll pidasid ka ostukeskusi üheks neist kohtadest kus nägemispuudega isikud saaksid oma iseseisvust tõestada. Intervjuudes aga tuli välja, et ostkeskustes liikumiseks eelistavad pimedad siiski kasutada perekonnaliikme või isikliku abistaja abi ning teatud iseseisvuse annab neile just ligipääs internetile. Näiteks respondent R7 tõi välja, et isiklikust abistajast ilmajäämine oli just ajendiks nutivilumise arendamisel olukordades, kus ta varasemalt oli lootnud pigem just abistaja toele. Valimi intervjuudes toodi välja teenindava personali koolitusvajadus ja oskused hakkama saada erivajadustega inimeste teenindamisel, millest

kirjutasid ka Kim jt (2012, lk 1312) kui tõid oma artiklis ühena viiest soovitusel välja personali koolitusvajaduse. Näiteks mainis respondent R2, et on olnud situatsioonis, kus klienditeenindaja ei oska vast müüdüd telefoni esmaseadistuse osana aktiveerida ligipääsetavuse režiimi või ei ole sellisest režiimist isegi teadlik. Respondent R7 mainis, et teenindajaid on vaja õpetada märkama erivajadusega inimesi ning neid ka vähem kartma: „Kui ma soovin telefoniga tutvuda ja seda enne ostmist käes hoida, siis ei ole vaja karta, et ma selle maha pillan.“

Chiscano. & Binkvorst (2019, lk 4212) on toonud välja, et teenusepakkujal on oluline teada oma klientide ligipääsetavuse vajadusi pakkumaks paremat kliendikogemust ja personaalsemat teenindust. Pea kõik respondentid tõid uuringus välja, et jagaksid liitumisankeedis infot oma erivajaduse kohta kui sellest sünnib neile kasu, kas personaalse teeninduse või kohandatud interneti iseteeninduskeskkonna näol, hetkest, mil on tuvastatud, et iseteenindusbüroosse logib sisse erivajadusega kasutaja. Ainult respondent R7 mainis, et tema eelistaks antud informatsiooni jagada situatsioonipõhiselt. Näiteks olukorras kus ta soovibki oma erivajaduse tõttu personaalset teenindust. Samas mainis respondent R7, et kui ta helistab klienditeenindusse ning juba kõnet vastu võttes teenindaja teab, et rääkima hakkab erivajadusega inimene, võib see vähendada teenindaja ehmatusel antud teemal. Poolas tehtud uuringu kohaselt teeks nägemispuudega inimestele ostlemise lihtsamaks, kui kauplused ei muudaks kaupluse paigutust. (Kostyra *et al.*, 2017, lk 17). Sama tõi välja ka respondent R6, kes olles pikaajaline Elisa klient mainis, et Elisa iseteeninduses on lihtne hakkama saada kuna seda ei ole väga pikka aega muudetud. Ka esinduses käies, eelistab ta kasutada ühte konkreetset füüsilist teeninduspunkti, mille ta on juba ära õppinud ja kus teenindajad teda ka juba teavad.

Lähtudes asjaolust, et pea kõik respondentid olid valmis liitumisankeedis jagama infot oma erivajaduste kohta, kui see neile kasu toob ning teaduartiklitest välja tulnuga, et disainimaks parimat kliendikogemust on kauplusetel oluline tunda oma klientide erivajadusi (Chiscano & Binkvorst, 2019, lk 4212), teeb autor ettepaneku vastav küsimus liitumisankeeti sisse viia. Kuivõrd personaalselt kohalduva interneti keskkonna arenduskulu ei ole veel uuritud, teeb autor ettepaneku esialgu kuvada iseteeninduses neile klientidele, kes liitumisankeeti erivajaduse kohta märke on teinud kõikide esinduste kontaktandmeid või sisse seada eraldi telefoni number erivajadusega klientide jaoks.

Eelpool mainitud kontaktide kuvamine võimaldaks erivajadusega klientidel võtta ühendust neile sobiva esindusega ja broneerida kliendikohtumiseks aeg ning kutsuda nimeetatud ajal teenindajaga endale välisuksele vastu. See parandaks ka esinduste leitavust erivajadustega klientidele ning lahendaks ka valimi intervjuudest välja tulnud aspekti, et reeglina kaubanduskeskused, kus esindused asuvad, ise ei ole ligipääsetavad. Teenindaja kaubanduskeskuse uksele vastu tulemist ligipääsetavust tagava aspektina tõid välja nii respondendid R2 kui ka R6. Autor kirjeldas antud mõtet respondentile R5 (kel tekkis esialgu küsimus, et mida erivajaduse kohta info jagamine liitumisankeedis talle annaks), ning selline lahendus meeldis ka respondentile R5 väga. Respondent R5 mainis, et taolise personaalsuse saavutamise huvides ta kindlasti jagaks infot oma erivajaduse kohta.

Kuivõrd kõik kliendid siiski ei pruugi osata iseteenindusbüroost otsida erikontakte ning Elisa teenused ja teeniduspunktid peavad ligipääsetavad olema ka isikutele, kes ei ole veel teenustega liitunud ja seega erivajaduse kohta märget ankeeti teinud, on oluline teha parendusi füüsilises esinduses, mõeldes ka eelmainitud kliendigrupile. Lähtudes vestlusest Pärnu Pimedate liidu esimehe Silver Pulgaga ning respondentide vastusest, teeb autor ettepaneku märgistada esinduse sissepääsust tee esimese teenindaja lauani tavapõranda pinnastruktuurist erineva joone näol, mis on valge kepiga kombatav. Selles esimeses kassas töötav teenindaja peab sellisel juhul omama valmidust teenindama ka kliente, tavajärjekorra väliselt. See lahendaks ka respondentide intervjuudest välja tulnud ligipääsetamatu järjekorra automaadi probleemi.

Füüsilise teeninduse osas toob autor välja personali koolitamise. Teenindav personal vajab täiendavaid suhtlustreeninguid, mis puutub erivajadustega inimeste teenindamist. Neid tuleb õpetada märkama abivajavat ning tavalisest kohmetumat klienti. Ning saatjaga kliendi puhul tuleb neid õpetada suhtlema ikka kliendi, mitte saatjaga. Ka tehniline pädevus vajab täiendamist – iga teenindaja peaks olema teadlik telefonide ligipääsetavuse režiimist ning sellest kuidas antud funktsionaalsust aktiveerida.

Elisa Eesti internetikeskkond vajab pisi-parandusi. Sisselogimise akna pangalinkide nuppudele tuleb lisada pankade nimed. Lepingutingimuste nõustumise märkeruudud tuleb vastavalt tähistada. Nägemisjäägiga klientide kasutajamugavust tõstaks, kui kodulehel olev põhitekst oleks halli asemel kirjutatud mustaga. Kuivõrd kõik respondendid hindasid kodulehekülge väga mahukaks, siis hõlbustaks nägemispuudega

inimestel info leidmist, kui kodulehe menüüs oleks nupp lihtsustatud ning infoga vähem üleküllastatud režiimi sisse lülitamist. Antud nupp peaks olema loomulikult piisavalt kontrastne, et ka nägemisjäägiga isikud, kes ekraanilugejaid ei kasuta, vaid vaatavad oma silmaga, leiaksid antud nupu ülesse.

Elisa Raamatu rakendus ei ole ligipääsetav iPhone kasutajatele. Peale eksperimenti palusid iPhone kasutajad eksperimenti käigus vormistatud tellimuse tühistamist. Ainult android telefoni kasutaja, kelle jaoks oli ka Elisa Raamatu rakendus ligipääsetav soovis jääda teenuse eest maksvaks kliendiks. Siit on näha, et erivajadusega äriettevõtted saaksid oma kliendibaasi oluliselt laiendada, kohandades teenuseid erivajadusega klientidele ligipääsetavaks. Intervjuu käigus mainis respondent R4, et tema on Elisa TV klient just sel põhjusel, et kui tavaliselt TV pult ei ole ligipääsetav, siis Elisa TV teenuse puhul saab teenusega kaasas käivat rakendust kasutada puldina, ning antud rakendus on ligipääsetav. See oli respondent R4 jaoks oluline eelis Elisa peamise konkurendi Telia ees.

Tuginedes Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse uuringu tulemustele ja järeldustele, esitatakse Elisa Eesti AS juhtkonnale ja töötajatele järgmised ettepanekud teenustele ligipääsetavuse parendamiseks.

Ettepanekud füüsilise ligipääsetavuse parendamise osas:

- Esinduse asukohta valides võtta arvesse ka seda ümbritsevat infrastruktuuri. Võimalusel valida esinduse asukohaks ligipääsetav kaubanduskeskus. Näiteks selline kaubanduskeskus, mille sissekäigu lähedal paikneb kombatav majaplaan või mille välisuksest infopunktini viib valge kepiga kombatav joon. Kaubanduskeskuste rentnikuna soovitab autor Elisa Eesti ASil vastavates keskustes nimetatud kohandused sisse viia.
- Esinduse uksest esimese kassani märkida maha valge kepiga kombatav joon ning võimaldada nimetatud kassas erivajadusega klientidele teenindust järjekorra numbrita.
- Luua võimalus paberivabaks allkirjastamiseks seadme vahendusel, mis muudab vajadusel lepingu teksti kuulatavaks. Selleks võib olla kliendi enda seade või esinduse digitaalne tabloo, mis toetab ka ekraanilugejat.

- Luua võimalus erivajadustega klientidele kokku leppida konkreetne aeg esindusse minekuks ja selle tarbeks ka teenindajat uksele kaubanduskeskuse välisuksele vastu kutsuda.
- Teostada uuring ja viia sisse vastavalt uuringu tulemustele ka kohandused ka liikumispuudega inimestele teeninduspunkti ligipääsetavuse tõstmiseks.

Ettepanekud informatsiooni kättesaadavuse ja selguse parendamiseks

- Luua võimalus tarbida esitatud infot mitme meelega abil. Näiteks esinduses asuvad, seadmeid tutvustavad digitaalsed ekraanid võiksid olla varustatud ka kõrvaklappidega, et klient saaks vajadusel seal toodud informatsiooni ka kuulata.
- Seista hea selle eest, et koduleheküljel püsiks ligipääsetav ja klienditeeninduse number oleks kergelt leitav ka mitteklientidele (Elisa mobiilside kliendil SIM kaardile on eelsalvestatud klienditeeninduse kontaktnumber)
- Eelistada informatsiooni vahendajana ligipääsetavaid keskkondi.

Ettepanekud kohapealse klienditeeninduse parendamiseks

- Õpetada teenindajat suhtlema kliendi, mitte tema saatjaga.
- Treenida klienditeenindajat märkama tavapärasest abitumat klienti ning lisada vastav punkt testostude programmi legendi.

Ettepanekud e-teenustele ligipääsetavuse parendamiseks

- Lisada nimetused nuppudele ja märkeruutudele, millel need veel puudu on.
- Lisada menüüsse piisava kontrastsusega nupp veebilehe lihtsustatud kujule ümberlülitamiseks.
- Kohandada kõikidele seadmetele ligipääsetavaks kõik Elisa pakutavad või Elisa teenustega kaasas käivad rakendused.

Võrreldes käeoleva uuringu tulemusi varasemate uuringute tulemustega ja teoreetiliste seisukohtadega võib öelda, et samasugustele tulemustele ja järeldustele on jõutud ka varem, Kõige rohkem on nägemispuuetega kliendid rahul ligipääsetavusega informatsioonile ja kõige rohkem vajaks parendamist ligipääsetavus füüsilistele teeninduspunktidele. Esitatud ettepanekud on kohaldatavad ka teistele telekomifirmadele või mis tahes äriettevõtetele, mis füüsiliste teeninduspunktide kõrval kasutab ka iseteenindusbürood.

KOKKUVÕTE

Antud lõputöö raames tutvuti erinevate autorite poolt koostatud teoreetiliste materjalidega ligipääsetavuse teemadel üldisemalt ning eraldi peatükina käsitleti ligipääsetavust ja ligipääsetavusega seotud vajadusi nägemispuuetega inimeste hulgas. Vaadeldi nii füüsilise ligipääsetavusega aspekte, kui ka elektrooniliste kanalite ligipääsetavust. Viidi läbi Elisa Eesti AS teenuste ligipääsetavuse uuring nägemispuudega inimeste hulgas.

Tuginedes uuringule ning teoreetilistele materjalidele, esitati konkreetset ettepanekut Elisa Eesti AS nägemispuuetega klientide teenustele ligipääsetavuse parendamiseks ja leiti vastused uurimisküsimustele. Seega täideti lõputöö eesmärk. Uuringu toel saadi teada, milline on Elisa Eesti AS teenuste ligipääsetavus nägemispuudega isikutele nii füüsilises keskkonnas, kui digikanalites ning leiti võimalusi Elisa Eesti AS nägemispuuetega inimestele teenustega kättesaadavuse parendamiseks.

Lõputööga alustades eeldas autor, et nägemispuudega isikud on eriti keerulises olukorras Covid-19 pandeemia ajal, mil paljud füüsilised ostukohad on suletud ja kliendid on sunnitud oma ostutehingud sooritama digitaalsete kanalite kaudu. Uuringus osalenud respondentidest oli internetikasutajaid 100% ning teenuste ja seadmete kohta eelistasidki kõik respondentid infot otsida internetist. Ka teenuste lepinguid eelistati sõlmida interneti vahendusel, kuivõrd sellisel juhul on neil abivahendeid kasutades ka leping läbi lugeda. Uuringus osalenud respondentid pidasid interneti hoopis abivahendiks ja seega Covid-19 pandeemia neid varasemaga võrreldes oluliselt raskemas olukorda ei pannud. Siit järeldub, et teenustele ligipääsetavuse tõstmiseks nägemispuudega klientide hulgas tuleb keskenduda eelkõige internetikeskkonna ligipääsetavusele. Ka varasemad uuringud on toonud välja, et internet on erivajadustega inimestele abivahendiks. Siiski oli käesoleva lõputöö raames tegu kvalitatiivse uuringuga, kus valimi suuruseks vaid kaheksa inimest ja selle põhjal ei saa teha järeldust terve vaegnägijate sihtgrupi tarbimisharjumuste osas. Selle hindamiseks tuleks läbi viia hoopis kvantitatiivne uuring kaasates võimalikult suurt

hulka vaegnägijaid. Nimetatud uuringu probleemiks võib saada aga asjaolu, et interneti mitte kasutavad vaegnägijad ei saa internetis levivale ankeetküsimustikule vastata ja andmete kogumisse tuleks kaasata isiklikud abistajad. Käesoleva lõputöö raames koostatud uuring võis olla mõjutatud asjaolust, et autor saatis üleskutse uuringus osalevate respondentide leidmiseks välja e-kirja teel ja seetõttu saidki autori üleskutsele vastata vaid interneti kasutavad vaegnägijad.

Uuringu kõige olulisemad tulemused on seotud pakutavate teenuste enda ligipääsetavusega. Kui teha teenusega liitumine ligipääsetavaks, aga klient oma erivajadusest tingituna teenust ennast siiski kasutada ei saa, kaotab kõik eelnev mõtte. Seega on oluline disainida kõigepealt teenused ligipääsetavaks nende kasutamise aspektist ja seejärel keskenduda liitumise protsessile.

Lõputöö tulemused võimaldavad anda teatud vastuseid ka sissejuhatuses sõnastatud probleemküsimusele. Esitatud ettepanekud saavad olla toeks ka teistele organisatsioonidele, kes teenindavad nägemispuuetega inimesi.

Kõige paremini on kohaldatavad välja töötatud ettepanekud ja soovitused ettevõtetele, kes lisaks füüsilisele teeninduspinnale omavad ka veebikeskkonda ja iseteenindusbürood, kuid lõputöö sisaldab ka soovitusi kuidas muuta ligipääsetavamaks suuri kaubanduskeskusi. Ennetamaks teadlike rentnike esitatavaid nõudmisi kaubanduspindadele, tasub lõputöös esitatud ettepanekud füüsilise ligipääsetavuse osas kaubanduskeskuses sisse viia juba praegu.

Autor soovib tänada juhendajat Heli Toomanit, Eesti Pimedate liitu, Pärnu Pimedate Ühingu juhti Silver Pulka ning kõiki uuringus osalenud respondente nende aja ja panuse eest käesoleva lõputöö valmimisel.

VIIDATUD ALLIKAD

- Adem, A., Yilmaz Kaya, B., & Dagdeviren, M. (2019). An Ergonomic Investigation of Working Environment with Kano Model and Universal Design Principles. *Gazi University Journal of Science*, 32(2), 582–593. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/726177>
- Alcaraz-Martinez, R., & Ribera-Turro, M. (2020). An evaluation of accessibility of Covid-19 statistical charts of governments and health organisations for people with low vision. *Profesional de la información*, 29(5), Article e290514. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.14>
- Baker, S. M., Stephens, D. L., & Hill, R. P. (2002). How can retailer enhance accessibility: giving consumers with visual impairments a voice in the Marketplace. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9(4), 227–239. [https://doi.org/10.1016/S0969-6989\(01\)00034-0](https://doi.org/10.1016/S0969-6989(01)00034-0)
- Carteni, A., Di Francesco, L., & Martino, M. (2021). The role of transport accessibility within the spread of the Coronavirus pandemic in Italy. *Safety Science* 133, Article 104999. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104999>
- Chiscano, M. C., & Binkhorst, E. (2019). Heritage sites experience design with special needs customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(11), 4211–4226. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2018-0241>
- Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. (2019). *Official Journal of the European Union*, L 151, 7.6.2019, 70–115. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>
- Eesti Pimedate Liit. (2016). *Ehitatud keskkonna ligipääsetavus nägemispuudega inimesele. Projekteerimisjuhend*. https://pimedateliit.ee/wp-content/uploads/2017/04/EPL_juhend_august2016.pdf

- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2018). *Puuetega inimeste eluolu Eestis. ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport*. https://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2018/03/EPIK_variraport_webi.pdf
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2020). *Puuetega inimeste toimetulek kriisiajal. Miniuuringu kokkuvõte*. <https://www.epikoda.ee/media/pages/uleslaaditud-failid/136826268-1600012939/epikoja-miniuuringu-kokkuvote-september-2020.pdf>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (s.a.) *Nägemispuue*. https://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2016/12/Teema_N%C3%84GEMISPUUE_Eesti-Pimedate-Liit.pdf
- Eskyte, I. (2019). Disabled People's Vulnerability in the European Single Market: The Case of Consumer Information. *Journal of Consumer Policy*, 42, 521–543. <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09422-3>
- European Commission. (2014). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – Final report*. <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/pdf>
- European Commission. (2019). *Digital Inclusion & Web Accessibility in the European Union*. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=61695
- Francis, L. P. (2020). Disability Nondiscrimination: An Urgent Issue for Pandemic Justice. *American Journal of Public Health*, 110(10), 1458–1459. <https://doi.org/10.2105/ajph.2020.305880>
- Fisher, K., & Easton, K. (2019). The meaning and value of digital technology adoption for older adults with sight loss: A mixed methods study. *Technology and Disability*, 30(4), 177–184. <https://doi.org/10.3233/TAD-180205>
- Giraud, S., Therouanne, P., & Steiner, D., D. (2018). Web accessibility: Filtering redundant and irrelevant information improves website usability for blind users. *International Journal of Human-Computer Studies*, 111, 23–35. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2017.10.011>
- Goto, K. (2019). The Era of Adaptive Experiences: Rethinking universal and inclusive design. *DMI*, 30(3), 28–33. <https://doi.org/10.1111/drev.12186>
- Hädaolukorra seadus. (2017). *Riigi Teataja I*, 03.03.2017, 1; *Riigi Teataja I*, 17.05.2020, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/117052020003>

- Irish, J. E. N. (2020). Increasing participation: Using the principles of universal design to create accessible conferences. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(4), 308–330. <https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1814469>
- Kemppainen, E. (2011). The legal and policy baseline: 25 years of eAccessibility policies and legislation in Europe. *Technology and Disability*, 23(3), 139–148. <https://doi.org/10.3233/TAD-2011-0322>
- Kert, K. (2018). *Veebisaitide kasutatavuse automaathindamine, vahendid ja nende võrdlus* [Magistritöö, Tallinna Tehnikaülikool, Tarkvarateaduse instituut]. Digikogu. <https://digikogu.taltech.ee/et/Item/298462f2-0c61-49c2-9b3c-1f154cb644bf>
- Khan, A., & Khusro, S. (2019). Blind-Friendly user interfaces – a pilot study improving the accessibility of touchscreen interfaces. *Multimedia Tools and Applications*, 78, 17495–17519. <https://doi.org/10.1007/s11042-018-7094-y>
- Kirkham, R. (2015). Can Disability Discrimination Law Expand the Availability of Wearable Computers? *Computer*, 48(6), 25–33. <https://doi.org/10.1109/MC.2015.167>
- Kim, W. G., Stonesifer, H. W., & Han, J. S. (2012) Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1311–1317. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.03.014>
- Kostyra, E., Żakowska-Biemans, S., Śniegocka, K., & Piotrowska, A. (2017). Food Shopping, sensory determinants of food choice and meal preparation by visually impaired people. Obstacles and expectations in daily food experiences. *Appetite*, 113, 14–22. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2017.02.008>
- Kugler, L. (2020). Technologies for the Visually Impaired. *Communications of the ACM*, 63(12), 15–17. <https://doi.org/10.1145/3427936>
- Lagerspetz, M., (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*. TLÜ Kirjastus.
- Lewthwaite, S., & James, A. (2020). Accessible at last?: what do new European digital accessibility laws mean for disabled people in the UK? *Disability and Society*, 35(8), 1360–1365. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1717446>
- Liister, M. (2020). Hea juurdepääsetavus e-teenustele tagab inimestele võrdsema kohtlemise. *Sotsiaaltöö*, 1. <https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri->

sotsiaaltoo/sotsiaaltoeoe-2020-1/hea-juurdepaas-e-teenustele-tagab-inimeste-vordsema-kohtlemise

- Lim, J. E. (2020). Understanding the Discrimination Experienced by Customers with Disabilities in the Tourism and Hospitality Industry: The Case of Seoul in South Korea. *Sustainability*, 12(18), Article 7328. <https://doi.org/10.3390/su12187328>
- Lucas, K., Wee, B. W., & Maat, K., (2016). A method to evaluate equitable accessibility: combining ethical theories and accessibility-based approaches. *Transportation*. 43:473–490 DOI 10.1007/s11116-015-9585-2
- Mihkla, M., Hein, I., Kiisel, I., Orussaar, M., & Rapp, A. (2011). Kõnetempo eelistused ja audiosüsteem nägemispuudega inimesele. *Keel ja kirjandus*, (5), 334–342. <https://keeljakirjandus.eki.ee/334-342.pdf>
- Milligan, A., & Smith, S. (2007). *Märka, tunneta, mõtle, tegutse: instinkti tähtsusest äris*. Hermes.
- do Carmo Nogueira, T., Ferreira, D. J., de Carvalho, S. T., de Oliveira Berretta, L., & Guntijo, M. R. (2019) Comparing sighted and blind users task performance in responsive and nonresponsive web design. *Knowledge and Information Systems*, 58, 319–339. <https://doi.org/10.1007/s10115-018-1188-8>
- Pàez, A., Scott, D. M., & Morency, C. (2012). Measuring accessibility: positive and normative implementations of various accessibility indicators. *Journal of Transport Geography*, 25, 141–153. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2012.03.016>
- Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll. (2012). *Riigi Teataja II*, 04.04.2012, 6. <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>
- Puudega inimeste erivajadusest tulenevad nõuded ehitisele. (2018). *Riigi Teataja I*, 31.05.2018, 55. <https://www.riigiteataja.ee/akt/131052018055>
- Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus & Trinidad Consulting OÜ. (2011). *Kasutajatest lähtuv veeb*. <https://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2012/03/Ligip%C3%A4%C3%A4setavus-kasutajatest-1%C3%A4htuv-veeb.pdf>
- Riigikantselei. (2020). *Ligipääsetavuse rakkerühma vahearuanne*. https://vv.riigikantselei.ee/sites/default/files/ligipaasetavuse_rakkeruhma_vahearuanne_09_2020.pdf

- Sanz, M. F., Ferrandis, D. E., & Ferrer, J. G. (2019) Service Quality Scales and Tourists with Special Needs: A Systematic Review. *Sustainability*, 11(14), Article 3844. <https://doi.org/10.3390/su11143844>
- Sauer, J., Sonderegger, A., & Schmutz, S. (2020). Usability, user experience and accessibility: towards an integrative model. *Ergonomics*, 63(10), 1207–1220. <https://doi.org/10.1080/00140139.2020.1774080>
- United States Department of Education. (2020). *Supplemental Fact Sheet Addressing the Risk of COVID-19 in Preschool, Elementary and Secondary Schools While Serving Children with Disabilities*. <https://www2.ed.gov/about/offices/list/ocr/frontpage/faq/rr/policyguidance/Supple%20Fact%20Sheet%203.21.20%20FINAL.pdf>
- Vabariigi Valitsus. (2021, 9. märts). *11. märtsist kehtivad üle Eesti ranged piirangud*. <https://valitsus.ee/uudised/11-martsist-kehtivad-ule-eesti-ranged-piirangud>
- Westergad, G. (2019). Unfit to Be Seen: Customer Preferences and the Americans with Disabilities Act. *Birmingham Young University Journal of Public Law*, 34(1), 179–215. <https://digitalcommons.law.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1580&context=jpl>
- World Health Organization & The World Bank. (2011). *World Report on Disability*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>
- Vahter, L., Parts, K., Einman, A., & Rummo, M. (2020). Ligipäätav elukeskkond loob võrdsemaid võimalusi. *Sotsiaaltöö*, 3. <https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaaltoe/sotsiaaltoeoe-2020-3/ligipaeasetav-elukeskkond-loob-vordsemaid-voimalusi>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimismeetod sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yu, H., Tullio-Pow, S., & Akhtar, A. (2015). Retail design and the visually impaired: A needs assessment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 24, 121–129. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.03.001>

Lisa 1. Valimi intervjuu kava

INTERVJUEERITAV:

- Sugu:
- Vanus:
- Tegevusala:
- Palun kirjeldage oma nägemispuude kestust ja ulatust.
- Kuivõrd vilunud olete nutiseadmete kasutamisel (arvuti, tahvelarvuti, nutitelefon)?
- Milliseid abivahendeid või abistavat tarkvara kasutate töötades arvuti või nutitelefoni? (ekraanilugeja, tekst kõneks süntesaatorid)
- Kas olete Elisa või mõne muu operaatori klient?
- Kas olete külastanud mõnda Elisa Eesti AS esindust?

EELISTUSI PUUDUTAV:

- Kuidas eelistate seadmete kohta infot koguda?
- Kuidas eelistate teenuste kohta infot koguda?
- Kuivõrd mugavalt tunneksite ennast Elisa Eesti esinduses lepingut allkirjastades?
- Milliseid kanaleid eelistate teenustega liitumiseks kasutada (olukorras kus teeninduspunkti kohale minemine ei ole võimalik)?
- Kas ja millistel tingimustel oleksite valmis teenustega liitumise ankeedis jagama infot oma erivajaduse kohta?

ELISA ESINDUSED

- Milliseid probleeme olete tuvastanud kui olete külastanud Elisa Esindust (juhul kui on).
- Kuivõrd takistavad vaegnägijale ruumis liikumist järjekorra masin, telefoni-demo saarekesed?
- Millisel viisil saaks Elisa Eesti lihtsustada vaegnägijale esinduses seadme või teenuste valimise protsessi?

Lisa 1 järg

ELISA EESTI INTERNETIKESKKONNAS:

- Kuidas hindade Elisa Eesti AS keskkonna ligipääsetavust nägemispuudega inimesele?
- Milliseid puudujääke tajute?
- Kuivõrd keerulise või lihtsana tajute ostuprotsessi Elisa Eesti AS veebikeskkonnas?
- Kuidas hindate info kättesaadavust?

COVID-19:

- Kuivõrd abistav või takistav on vaegnägija jaoks esinduse uktsel olev infotahvel, mis ütleb kui mitu külastajat Covid-19 tingimustes esinduses viibida tohib?
- Kuidas saaks Elisa tõsta vaegnägija turvatunnet esinduses Covid-19 ajal?

Lisa 2. Intervjuude juhtumiülene analüüs

Intervjueeritava profiil:

Nägemispuue:

R1: 100% 24 aastat

R2: 100% sünnist saadik

R3: sünnist saadik 100%. Teoorias 13 a natukene nägi aga praktikas 0

R4: sünnist saadik 100%

R5: Nägemisjäägiga. 7/100. Värve näeb. Nägemisteravus nõrk. Sünnist saadik.

R6: 100% pime sünnist saadik.

R7: 100% 15a täiesti pime ise. Varem nägemisjäägiga

R8: alates 2006. 3a oli 100% pime. Peale lõikust paremast silmast +13 prillidega tunnel nägemine. Internetis suurim mure madal kontrastsus.

Nutivilumus:

R1: Vilunud

R2: Üsna Vilunud

R3: Vilunud

R4: Üsna Vilunud

R5: Üsna Vilunud

R6: Vilunud

R7: Saab hakkama. Kohati pelgab. Abistaja kadumine arendas nutihuvi.

Lisa 2 järg

R8: Nutitel kasutab vähe kuna ka käed viletsad. Enamus tööd siiski arvutiga, helistamiseks nuputel. Vilunud arvutikasutajana.

Seade:

R1: iPhone. Lauaarvuti. Sülearvuti

R2: iPhone. Lauaarvuti. Sülearvuti

R3: iPhone. Lauaarvuti. Sülearvuti

R4: iPhone. on kasutanud ka androidi. Lauaarvuti. Sülearvuti.

R5: iPhone. Lauaarvuti. Sülearvuti

R6: Android. On kasutanud ja testinud ka iPhone. Lauaarvuti. Sülearvuti

R7: iPhone. On kasutanud ka Android. Lauaarvuti. Sülearvuti

R8: iPhone. Arvuti. Helistamiseks nuputel.

Abivahendid:

R1: Juhtkoer. Ekraanilugejad.

R2: valge kepp, ekraanilugejad

R3: Valge kepp. Läbiv Apple ekraanilugeja Voice Over kõikides seadmetes

R4: Ekraanilugeja. Jaws - nüüd kirjeldab pilte ka. iPhone kõne tekstiks tarkvara - ütled telefonile kellele vaja helistada ja helistab. Valge kepp ringi liikudes.

R5: Valge kepp (Võõras kohas) ja isiklik abistaja. Valge kepp kui sümbol. "Mõistlik nägijatele märku anda, et mul on nägemisprobleem" Luup arvutis suurendusprogramm.

R6: Valge kepp. Ekraanilugejad.

Lisa 2 järg

R7: Ekraanilugeja. (Jaws 18). Liikumisel juhtkoer ja valge kepp. GPS abistavad rakendused. Varasemalt isiklik abistaja. Siiski kui vähegi võimalik püüab ise.

R8: Abiprogramm Magic, mis suurendab ja vajadusel ekraanilugemisprogramm. Aga kui tekst jaotatud tulpadeks siis raskesti mõistetav ekraanilugejale. Ka isiklik abistaja ringi liikudes. Ratastool.

Kas Elisa klient:

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Jah	Ei	Elisa TV ja Internet	Elisa TV klient	Jah	Jah	Elisa TV ja Internet	Elisa kõnekaardi klient

On külastanud Elisa Esindust

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Jah		Füüsilist Ei	Jah. Kristiine	Ei. Tegi telefoni teel.	Jah. Korduvalt	jah	Viimasel ajal ei ole. Kunagi küll. (2016)

Eelistused:

Seadmete kohta kogub infot:

R1: Internet

R2: Internet

Lisa 2 järg

R3: Internet. Sotsimeedia (telefonis läbi äppide). Foorumid. Väldib uudiskirju.

R4: Internet. Emale ostis hiljuti esindusest aga internetis tegi eeltöö.

R5: Internet kuna meeldib iseseisev olla. Ise ei leiaks riuleid üles jne.

R6: Internet/esindus. Vaja ka katsuda. + suhtlus

R7: Eeltöö internetist: pimedate kogukonna tehnikalist. (selle abil teab kas saab kasutada). Küsib ka sõbra käest. Ost esinduses - soovib ka katsuda

R8: Kasutab vaegnägijast IT-mehe abi. Või uurib esindusest

Teenuste kohta kogub infot:

R1: Internet

R2: Internet

R3: Internet. Liitumise teeb ka seal.

R4: Internet

R5: Internet kuna meeldib iseseisev olla. Kui ei leia siis suhtleb teenindajaga

R6: Pigem internetis.

R7: Internet. Reklaampakkumine, enda vajaduste järgi. Helistamine.

R8: Eeltöö internetist ja siis kontakteerub telefoniteenindusega

Valmisolek liitumisankeedis erivajaduse kohta info jagamiseks:

R1: Kui abistab siis jah

R2: Jah kui on kasutegur

R3: Jah

Lisa 2 järg

R4: Jah. Nii kõigil ju lihtsam.

R5: Kui sellega seoses suheldakse teistmoodi? Mis see annab? Kui saab selle võrra parema teeninduse siis jah. Võrdles pangaga - kel hästi palju raha saab kuldkliendi staatuse. Hea mõte kui Elisas erivajadusega klient saaks vastava teeninduse.

R6: Jah

R7. Kui on selgelt sõnastatud, mis sellega peale hakkavad. Kui aitaks vältida teenindaja ehmatus. Pigem eelistaks erivajadust välja tuua situatsioonipõhiselt

R8: Jaa. Ikka. Eriti siis kui on lootust, et seda võetakse teenuse pakkumisel arvesse. Niikuinii avalik.

Eelistatud kanalid teenustega liitumiseks:

R1: Internet

R2: Internet

R3: Internet

R4. Internet

R5: Internet

R6: Internet

R7: telefon, email

R8: Internet

Elisa Eesti Esindus:

Esinduses lepingu allkirjastamine:

R1: Eelistab Internet, aga usaldaks esindust ka.

Lisa 2 järg

R2: Eelistab Internet, aga usaldaks esindust ka

R3: On kõik internetis teinud, aga vajadusel usaldaks esinduses ka

R4: Internet. ON allkirjastatud ka teeninduses lihtsamaid lepinguid. (Tüüpleping)

R5: Paber kandjal lepingu allkirjastamine ei ole võimalik. Igal juhul eelistab elektroonilist.

R6: Internet, meeldiks ka paberivaba lahendus esinduses nagu SEB pangas. Siis ekraanilugeja aitaks. Paberil lepingu allkirjastamine nõuab usaldust. Siiani on see ennast ära tasunud.

R7: oskab allkirja anda, hea teenindaja paneb käe õigesse kohta. Usaldab kui teenindaja loeb lepingu. Pangad kutsuvad teise inimese pimedal juhul juurde - see on arusaamatu, kahjuks. Et keda nüüd täpselt ei usalda. Alati on risk.

R8: Kuna on ka liikumispuue siis niikuinii kaasas abistaja kes loeb ette.

Millised probleemid esinduses:

R1: Infrastruktuur, kus esindus asub. Kas kaubanduskeskus ligipääsetav? Pärnus problemaatiline Papiniidu ristmik - seetõttu eelistab Port Arturi esindust.

R2: Kaubanduskeskus, kus esindus asub ei pruugi olla ligipääsetav.

R3: Ei ole käinud Elisa esindustes, aga probleemid universaalsed. Järjekorra automaat igal pool kõige suurem probleem. Ei tea mis nuppu vajutada. Vajutab suvaliste aga ei tea mis number anti. Ja ei näe ka ekraani kuhu antud number ilmub kui see kutsutakse. Kui järjekorra masinast mööda ei pääse, siis keeruline jõuda klienditeenindajani kui esinduses näiteks palju rahvast.

R4: Probleeme ei ole olnud. Aga on käinud alati kellegagi koos. Üksi ei leia bokse üles.

R5: Seal ei saa iseseisev olla

Lisa 2 järg

R6: Järjekorramasin ei ole ligipääsetav. 90ndatel oli aga siis tulid puuetundlikud ja enam ei ole. Lastakse järjekorras ette kuigi tunneb, et tegelikult ei peaks.

R7: Probleemid paketi hinnaga - et peab liiga tihti suhtlema. Müüad alati ei julge anda katsuda - et äkki pillab maha. Tegelikult ikka tahaks katsuda. Mida rohkem kirjeldatakse, seda parem. Liiga väikese jutuga teenindaja ei sobi.

R8: Järjekorra masin ei ole ligipääsetav. Rake lugeda. Kõrgel. Üksi ei saaks hakkama.

Kuivõrd takistavad järjekorra masin, demo saared jne?

R1: Ei takista. Ei teadnud, et järjekorramasin seal isegi on.

R2: Ei ole kindlasti ligipääsetav. Kui numbri saabki, siis ei tea, mis ilmub tabloole.

R3: demo saared ei sega kui käib valge kepiga. Järjekorra masin on takistus - ei ole ligipääsetav. Oluline pääseda teenindajani.

R4: Üldiselt ei liigu üksi, niiet saab hakkama. Järjekorra masin ei ole ligipääsetav.

R5: Teiste teeninduste näitel, mis kaubanduskeskustes. Järjekorra masinast saab numbri kätte kui pingutab. Aga tabloo millele number ilmub peegeldab ja asub sellisel kõrgusel et on võimatu lugeda kuna näeb vaid teatud nurga alt. See, et järjekorranumbrite tablood on pandud päris lae alla ei ole adekvaatne - lae alt tuleb ju valgus ka. ja see pidev üles vahtimine ei ole hea kaelale

R6: Järjekorramasin ei takista aga ei ole ka abistav. Kui numbri saabki, siis niikuinii ei tea millal see tabloole ilmub. Demosaared ei ole takistus - liigub valge kepiga ja otsa ei jookse. Niikuinii esinduses tormata ei saa kuna seal on tavaliselt palju inimesi

R7: Järjekorra masinaga ei saa hakkama, on kellegiga koos tavaliselt niikuinii.

R8: Esindus absoluutselt ligipääsetamatu ratastooliga liikuvale inimesele. Püstijala letid. Raske suhelda. Demo seadmed saarekeste peal, mis liiga kõrgel. Raske liikuda.

Lisa 2 järg

Kohapealne teenindus:

R1: Ei ole probleeme. Teenindajad abistavad ja tähelepanelikud. Juba näevad, et natuke teistsugune seal koeraga ja tulevad appi

R2: Elisa klient ei ole aga Diili/Telia osas täheldanud, et teenindajad ei oska telefonide seadistamisel sisse lülitada ligipääsetavuse režiimi.

R3: N/A

R4: Käib kellegiga koos on hakkama saanud

R5: Sõltub, kelle otsa satub. Kas oskab temaga suhelda. Muude teeninduste näitel.

R6: Esialgu olid teenindajad kohmetud. Käib kindlas esinduses, kus juba teda teatakse ja seega personaalne abi ja teenindus. Positiivne usaldab teenindajat

R7: On abi saanud.

R8: Teenindaja vaatab otsa püsti seisvale abistajale aga abistaja ei tea, mida tahetakse ja klienti ei ole kuulda kui ta seal all rääkima hakkab. (on ka ratastoolis)

Soovitused:

R1: Uksest esimese kassani võiks viia põrandal kombatav joon. Esimese kassa teenindaja võiks olla sellisel juhul valmis vastu võtma ja abistama erivajadusega klienti.

R2: Kallite ümberehituste asemel oleks abiks personaalne teenindus. Kui saaks kokku leppida, millal tuleb esindusse ja teenindaja tuleks uksele vastu.

R3: Ei ole Elisa esinduses käinud. Aga kui kaubanduskeskus, kus Esindus asub ise ei ole ligipääsetav, siis see on suurem probleem kui esinduse enda ligipääsetavus.

R4: Ei olegi. Kui palju seal ikka käiakse. Sõber käib esinduses suhtlemas ilma ostusoovita. Ise ei julge enam kaasa minna kuna sõber kõik müüad ära tüüdanud.

R5:

Lisa 2 järg

R6: Paberivaba teenindus. Mobiil ID-ga allkirjastamine.

R7: Mingi tuntav riba maas, mis indikeeriks, et astus esindusse sisse. Vaegnägijale lett erksam. Klienditeenindaja saab kõige rohkem ära teha. Võibolla pime astus kogemata sisse ja tahtis mujale minna.

R8: Vahed võiksid olla piisavalt laiad, et mahuks ka ratastooliga liikuma. Asjad, mitte seismis vaid istumiskõrgusel. Järjekorra masina kallal tegutseb ainult abistaja - järjekorra masin võiks olla samm ukseaugust kaugemal.

Leitavus:

R1: Kui kaubanduskeskuses leitav infopunkt, on leitav ka esindus. Välisukse leiab kõlarite järgi. Abiks oleks spetsiaalne telefoninumber

R2: Kui teenindaja tuleks uksele oleks leitavuse probleem lahendatud. Muul juhu info reklaamidest. Kaubanduskeskuse enda ligipääsetavus on probleemiks

R3: Linnatänavalt poodi sisse astuda lihtsam kui leida esindus kaubanduskeskuses.

R4: Üksi ei leiaks bokse üles. Abistajaga koos saab hakkama

R5: Leitavusega probleeme ei ole kuna ringi liikuda eelistab isikliku abistajaga

R6: Käib ühes kindlas kohas. Kuniks pole muutusi on ka leitav.

R7: Kaubanduskeskusesse on raske minna, esindus võib olla tore aga kaubanduskeskuses ei leia üles. Kui pole just ära õppinud siis peab kellegi kaasa võtma või abi küsima. Kui teaks esindust, mis on taksoga minnes kohe ukse lähedal. Apple esinduses tuldi kõrvaklappe ostes vastu. See aitaks ka kui Elisas ka saaks nii et helistad ja tuleb vastu

R8: Esinduste leitavus ei ole probleem kuna on alati suurte tähtedega. Et asuvad kauplustes on pigem positiivne

Lisa 2 järg

Elisa Eesti interneti keskkond

Elisa Eesti interneti keskkonna ligipääsetavus

R1: Ligipääsetav, Infot palju, aga info leitav.

R2: Ligipääsetav.

R3: Üldiselt ligipääsetav. Infot on palju. Teenusega liitumisel ei ole ligipääsetavalt märgistatud tingimustega nõustumise märkeruudud.

R4: Üldiselt ligipääsetav internetikeskkond. Äpp ei ole. Tingimustega nõustumine keeruline. Kodulehel infoga saab hakkama, kuigi leht natukene liiga suur. Vahest kasutab otsingut. Saab hakkama iseteeninduses.

R5: Ligipääsetav

R6: Ligipääsetav aga infot palju. Vajab õppimist. Päris iga koha peal ei saa aru, kas tegemist on vajutatava asjaga või ei ole.

R7: Ligipääsetav

R8: Ligipääsetav aga keeruline.

Puudujäägid:

R1: Pangalinkidel puuduvad nimed.

R2: Liitumisprotsess keeruline. Laeb rakenduse alla ja iPhone kasutaja suunatakse ringiga teenuslehele tagasi

R3: Lepingu tingimustega nõustumise märkeruudud tähistamata.

R4: Lepingu nõustumise linnukesed. Muusika paketti TV teenusel ei saanud maha võtta aga juurde osta teenust sai iseteeninduses kergesti TV puhul. Kui hakkama ei saa siis telefoniteenindus tuleb appi.

R5: Liiga sinine, Võiks olla kontrastsem. Millegi pärast sinise ja valge kombinatsioon on väga populaarne

R6: Mahukas. Muid puudujääke ei taju.

R7: Navigeerimine sisse ja välja logimise vahel võiks lihtsam olla.

R8: Väga suur ja mahukas leht. Põhitekst võiks kontrastsem olla nägemisjäädiga inimese jaoks.

Ostuprotsessi keerukus

R1: Segadus konto ja sisselogimise andmetega. Tegin rakenduses konto, kas sellega ei saagi iseteenindusse sisse logida. Tingimustega nõustumise linnukesed.

R2: Pikk liitumisvoog. Rakendus siis uuesti teenusleht. Segadus kontoga ja puuduvad tingimuste allkirjastamise linnukeste kohamärked. Rakendus ei ole ligipääsetav. Liitumise saab teha aga rakenduses raamatu lugemise alustamine keeruline. Lepingu lõpetamine on lihtsam.

R3: Segadus sellega, et iPhone telefon suunab uuesti teenuslehele liitumist tegema. Miks peab nii palju seadmeid vahetama?

R4: Kõigepealt rakendus alla, siis konto. Raskused sisse logimisel ja märkeruutudega.

R5: Sisse logimisel meeldis, et peale Smart-ID telefoni numbri sisestamist ei pidanud eraldi nupuvajutust tegema, vaid süsteem sai kohe aru.

R6: ei tekkinud komplikatsioone.

R7: Ostuprotsessis ei tekkinud probleeme.

R8: Keeruline sisse logida Smart-IDga. Mobiil ID-ga lihtsam.

Info kättesaadavus

R1: Info teenuse kohta leiab. Alustas Googlest

R2: Info on kättesaadav

Lisa 2 järg

R3: Info teenuste kohta leiab.

R4: Info teenuse kohta leiab.

R5: Lehekülg ligipääsetav, rakendus ei ole.

R6: Info on kättesaadav. Alustas iseteenindusest ja taipas kohe seal oleva reklaam bänneri tõttu, et Elisa Raamat on teenus, mida Elisa tahab talle müüa. Paketiinfo ei olnud sugugi nii kergelt leitav kui Elisa Raamatu teenuse reklaambänner.

R7: Leht üldiselt ligipääsetav. Leiab info üles

R8: Õige teenuse leidmisega läks natukene aega aga üldiselt hindas lehekülge ligipääsetavaks. Otsis Elisa Raamatu teenust nupu „Liitu“ alt.

SUMMARY

A qualitative study on accessibility to services amongst visually impaired customers based on Elisa Eesti AS.

People with disabilities are using services of business enterprises like all others. They visit cafeterias, furnish their homes, and use entertainment, communication, and TV services same as their associates without special needs. But people with limitations may become more vulnerable in situations where service providers have not designed their physical and digital channels to be accessible for all target groups.

When online shops or mobile applications are not accessible it puts people with disabilities into difficult situation. During Covid-19 pandemic some services were not accessible to all target groups since the physical service points were closed, and sales moved online. Yet when digital channel does not comply with accessibility, it makes purchasing more difficult for people with vision impairments. Therefore, an objective of this study was to examine how to make services more accessible for people with vision impairments. This case study seeks for an answer based on research made amongst the vision impaired customers of Elisa Eesti AS.

Elisa Eesti AS is telecommunication company providing cellphone, TV and entertainment services and cellphone applications. The company is not specialized on people with disabilities but due to the selection of services it provides, it's a company that also people with disabilities must deal with.

The aim of the study was to find answers to following problems:

- 1) How accessible are the services of Elisa Eesti AS to the customers with visual impairments in physical service point and in digital channel?
- 2) How to make services of Elisa Eesti AS more accessible to customers with vision impairments?

Therefore, the purpose of this study was to develop set of guidelines how to increase the accessibility to services of Elisa Eesti AS for customers with vision impairments.

Previous studies have reported that biggest problems regarding the accessibility to services contain problems with physical accessibility (Eskyte, 2019, pp 530–532), problems with accessibility and clarity of information (Eskyte, 2019, pp 524–525), problems with customers service (Kim *et al.*, 2012, pp 1311–1313) and problems with accessibility of E-services (European Commission, 2019, pp 3–6).

The studies have shown that weather making agreements in physical service points or in digital channel – customers with disabilities wish to be independent (Baker *et al.*, 2002, pp 230–232). Therefore, when service points and digital channels have been designed accessible, people with disabilities can operate without the help of social worker nor family member and use assistive technologies instead (Lewthwaite & James, 2020, pp 1360–1361).

To gain detailed understanding of the accessibility of the Services of Elisa Eesti AS a set of experiments and interviews were arranged. The study used the convenience sample of people with vision impairments. The participants for the study were found via help of the Estonian Association of the Blind. At first the respondents were asked to indicate problems regarding the physical accessibility and customer service, then they were asked to sign a contract of E-book application using Elisa Eesti website. The data gathered were analyzed using the cross-case method.

Overall, the results indicated that the Elisa Eesti website is generally accessible with minor required corrections but the E-Book application itself was not accessible for iPhone users. Also 7 of the 8 respondents considered the physical service point accessible and indicated rather that the bigger problems relate with the Shopping Malls that accommodate the physical service point of Elisa Eesti AS. Yet the respondent who besides vision impairment was also using wheelchair and had problems with hand motoric, considered the physical service point to be not accessible at all. This brings out the need of additional accessibility research using people with multiple or combined impairments. The other 7 respondents brought out that the biggest problems regarding physical accessibility were the system of queuing machine and the non-digital approach

of signing contracts. The research also confirmed the results of previous studies implicating the importance of the internet and assistive technologies for maintaining independence amongst people with disabilities.

Continued efforts are needed to make services of Elisa Eesti AS more accessible for people with vision and multiple impairments. Therefore, as the result of this study a set of guidelines how to make services more accessible were worked out. These guidelines can be implemented to any company that uses physical service points as well as digital channel. Also the guidelines contain suggestions how to make shopping malls more accessible as the study indicated that the main problems with physical accessibility of Elisa Eesti AS service points had to do with the fact the service points were located in shopping malls which were not accessible enough.

LIHTLITSENTS LÕPUTÖÖ REPRODUTSEERIMISEKS JA ÜLDSUSELE KÄTTESAADAVAKS TEGEMISEKS

Mina, Ethel Aoude,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Nägemispuuetega klientide ligipääsetavus teenustele Elisa Eesti AS näitel, mille juhendaja on Heli Tooman,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Ethel Aoude

18.05.2021