

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ethel Aoude

**MEELELAHUTUSTEENUSTE
LIGIPÄÄSETAVUS LIIKUMIS- JA
MEELEPUUDEGA KLIENTIDELE
PÄRNU LINNA KAUBANDUSKESKUSTE
NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Liina Käär, MA

Pärnu 2023

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Liina Käär

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Gerda Mihhailova

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	5
1. Erivajadustega inimeste ligipääsetavus avalikus ruumis.....	10
1.1. Ligipääsetavuse mõiste ja sotsiaalne kaasatus ühiskonnas	10
1.2. Universaalne disain, erivajadused avalikus ruumis ja linna brändi kujundamine	17
1.3. Ligipääsetavuse hindamine ja klienditeekonna kaardistamine universaalse disaini kontekstis.....	25
2. Liikumis- ja meelepuuetega klientidele meelelahutusteenuste ligipääsetavuse uuring	29
2.1. Ülevaade Pärnu linnast, selle infrastruktuurist ning kaubanduskeskuste pakutavast meelelahutusest	29
2.2. Liikumis- ja meelepuuetega klientidele meelelahutusteenuste ligipääsetavuse uuringu meetodika ja valim	33
2.3. Uuringu tulemused ja analüüs	39
2.4. Arutelu ja järeldused	56
Kokkuvõte	65
Viidatud Allikad.....	67
Lisa 1. Liikumis- ja meelepuudega inimestel esinevad takistused avalikus ruumis ..	75
Lisa 2. Klienditeekonna teoreetiline kaart	76
Lisa 3. Kaubanduskeskuste kaart	77
Lisa 4. Magistritöö uuringu meetodid ja ajakava.....	78
Lisa 5. Poolstruktureeritud intervjuu Pärnu linnaarhitektiga	79
Lisa 6. Küsimused vaegkuuljatele.....	80
Lisa 7. Poolstruktureeritud ekspertintervjuu puuetega inimeste organisatsioonide esindajatega	82
Lisa 8. Vaatluskava	83
Lisa 9. Poolstruktureeritud intervjuu teemad peale vaatlust	84

Lisa 10. Vaatluste Cross-Case analüüs.	85
Lisa 11. Cafe Piano külastus – nägemispuudega kliendi klienditeekonna kaart.....	89
Lisa 12. Apollo kino infopäring ja külastus – liikumispuudega kliendi klienditeekonna kaart.....	90
Lisa 13. Cafe Peadello külastus – vaegkuuljate grupi klienditeekonna kaart	91
Lisa 14. Hesburgeri külastus – ratastoolis liikumispuudega kliendi klienditeekonna kaart.....	92
Lisa 15. Ligipääsetavuse hindamine kontrollnimekirja põhjal kaubanduskeskustes..	93
Lisa 16. Endla teatri kohviku kaldtee.....	104
Lisa 17. Huvigruppide kaart.....	105
Lisa 18. Segadus invaparkla märgistusega Port Artur 2 maja taga.....	106
Lisa 19. Kandikutest ja pakenditest vabanemise püstak Hesburgeris.....	107
Lisa 20. Pärnu Keskuse invalifti segane märgistus.....	108
Lisa 21. Pärnu Bussijaamas valge kepitavaga kombatavad jooned	109
Lisa 22. Liftipüstak ja uste suunad Port Arturi kaubanduskeskuses.....	110
Lisa 23. Ajutine reklaampüstak Port Arturi kaubanduskeskuses.....	111
Lisa 24. 5 Miksi meetodi kasutamine	112
Summary	113

SISSEJUHATUS

Peaaegu kõik inimesed kogevad mingis eluetapis mõnd takistust või raskendatud toimetulekut. Need takistused võivad olla tingitud vanusest, tervislikust seisundist, liikumisvahendist või perekondlikust koosseisust. Erinevad probleemid inimeste toimetulekus esitavad täiendavaid nõudmisi ruumide, toodete ja teenuste ligipääsetavuses.

Maailma Tervise Organisatsiooni (World Health Organisation edaspidi WHO) andmetel omab umbes 15% globaalsest rahvastikust hetkel mingit puuet. WHO käsitluse kohaselt kuulub puue inimeseks olemise juurde kuna mõnel eluetapil kogeb seda igaüks ning WHO käsitluse kohaselt on puue terviseseisundi koostoime inimest ümbritsevate keskkonnateguritega (Disability..., n.d.). Euroopas omab mingit sorti puuet umbes 87 miljonit inimest (European Commission, 2022). Puuetega inimeste iseseisvus ja valikuvõimalused on piiratud ja sellest tulenevalt on piiratud ka ligipääs erinevatele teenustele. (World Health Organization, 2011, lk 9)

Ligipääsetavus teenustele ja meelelahutusele tõstab sotsiaalset kaasatust, mis on olulises seoses inimeste rahuloluga oma elukvaliteedi üle. Meelelahutus vabastab ka pingeid ja pakub uusi emotsioone ning leevendab üksindust. (Sands, 2020, lk 7). Siit joonistub välja meelelahutuse olulisus kõikidele sihtgruppidele kuivõrd sotsiaalne isoleeritus ja üksindus suurendavad erinevate psüühikahäirete nagu depressioon, ärevus ja enesetapu mõtted riski aga nõrgestavad ka immuunsust ja kõrgendavad vererõhku. (Ziggi *et al.*, 2020, lk 62 ja Beata *et al.*, 2017, lk 114). Meelelahutus on ka vahend mitmekesisuse soodustamiseks ning puuetega inimeste jaoks aitab meelelahutus ületada „Meie versus nemad“ mentaliteeti (Sands, 2020, lk 79). Daley jt (2018) on leidnud otsesised seoseid puuetega inimeste madalama rahuloluga nende elukvaliteedi üle ja ligipääsetavuse vahel meelelahutusteenustele. Nimelt vaid 35% puuetega noortest olid oma elukvaliteediga rahul, samas kui ilma erivajadusteta noorte seas oli see protsent 46,6. Nende uuring näitas, et puudega noored tunnevad ennast kogukonda vähem kaasatuna. Füüsilise puudega

noortel on keerulisem leida ja hoida sõpru, kuna ei pääse tihti samadele üritustele. (lk 58) Chiscano & Binkvorst (2019, lk 4212) on toonud välja, et teenusepakkujatel on keeruline hakkama saada puuetega klientidega ning pakkumaks neile paremat kliendikogemust, on kaupljal oluline teada puudega inimeste ligipääsetavuse vajadusi.

Eestis elab Sotsiaalkindlustusameti statistika kohaselt 30.09.2022 seisuga 133007 puudega inimest, kellest 56441 inimest omab liikumispuuet ning 3915 kuulmis- või nägemispuuet. Liitpuudega (ehk mitme erineva puudega korraga) inimesi on 34093. Puudega inimestest 6,6% ehk 8415 inimest elab Pärnumaal (Statistika, S.a.).

2007. aastal avaldatud Sotsiaalministeeriumi poliitikaaraporti kohaselt valmistas puudega inimestele sõltumata puude liigist, väljaspool kodu liikumine raskusi, kuna sotsiaalne ja füüsiline keskkond ei arvesta nende puudega (Masso, Pedastsaar, 2007, lk 13). Riigikantselei Ligipääsetavuse Rakkerühma Lõpparuandes analüüsi kuivõrd arvestab avalik ruum puudega inimeste vajadustega 15 aastat hiljem 2022. aastal, ning toob välja, et 56% puudega inimestest tunneb olulisi tegevuste piiranguid ning kõige enam tunnevad tegevuspiiranguid liitpuudega ja liikumispuudega inimesed (Riigikantselei, 2021, lk 9). Sama raport toob välja, et uuemate hoonete puhul on küll tagatud ligipääs hoonesse, ent raskendatud on ligipääs hoone enda juurde, kuna hoone ja seda ümbritsev ala ei ole terviklikult lahendatud (Riigikantselei, 2021, lk 21). Seega võib öelda, et ligipääsetavus ühiskonnas on puuetega inimestele endiselt raske.

Tagamaks puuetega inimestele võrdsed võimalused ühiskonna elus osalemiseks on Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni poolt kokku pandud liikmeid kohustav dokument, mis sätestab puuetega inimeste õigused ja minimaalsed nõuded ligipääsetava keskkonna tagamiseks. Kõik Euroopa Liidu liikmed on antud konventsiooni allkirjastanud eega on ka Eesti kohustatud selles sätestatud nõudeid täitma (United Nations Convention on..., n.d.).

Eesti Puuetega Inimeste Koda on koostanud ÜRO inimõiguste konventsiooni täitmise kohta Eestis variraporti, mis leiab puuetega inimeste õiguste tagamisel ja konventsiooni täitmisel mitmeid kitsaskohti. Näiteks toob mainitud variraport välja, et ligipääsetavuse tagamine erineb regiooniti ning toimib hästi vaid neis Eesti piirkondades, kus puuetega inimesed ise on aktiivsemad ja seisavad oma õiguste eest (Eesti Puuetega Inimeste Koda,

2019, lk 13). Raportist selgub lisaks, et ehitusseadustikus sätestatud juurdepääsetavusega seonduvaid nõudeid käsitletakse pigem soovituslike, kui kohustuslike ning ligipääsu puudumist kaupadele ja teenustele ei käsitleta võrdse kohtlemise seaduse kohaselt diskrimineerimisena (Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2019, lk 53–54). Samas annab määrus „puuetega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitistele“ väga konkreetseid suunised ligipääsetavuse tagamiseks puudega inimestele.

Lähtuvalt eeltoodust, uurib autor liikumis- ja meelepuuetega klientide ligipääsu meelelahutusteenustele Pärnu linna kaubanduskeskuste näitel, keskendudes nii teenindusasutuse enda ligipääsetavusele, kui seda ümbritsevale keskkonnale, milleks on uuritav kaubanduskeskus ning antud keskust vahetult ümbritsev infrastruktuur. Autor keskendub selles töös liikumis- ja meelepuudega inimestele, kuna neid puudeliike on Eestis statistiliselt täisealiste hulgas kõige rohkem. (Statistika..., s.a.)

Liikumispuuet seostatakse otseselt liikumisfunktsiooni puudumise või selle häirega (Lõoke, s.a., lk 2). Meelepuuet käsitleb sotsiaalministeerium kuulmis- või nägemisfunktsiooni kõrvalekaldeks (Sotsiaalministeerium, 2017, lk 7). Lisaks kaasasündinud või õnnetuse ja haiguse tagajärjel tekkinud nägemispuudele, on nägemine üks neist meeltest, mille võimekus väheneb inimese vananedes.

2014. aastal uuriti Istanbuli kesklinna kaubanduskeskuste ligipääsetavust ja tuvastati mitmeid puudujääke nii kaubanduskeskustes sees, kui ka seda ümbritsevas infrastruktuuris (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 97–109). Autorile teadaolevalt sellist uuringut Eestis tehtud ei ole.

Meelelahutusteenuste ligipääsetavust uuritakse kaubanduskeskuste näitel eelkõige seetõttu, et tänapäeval on kaubanduskeskused üha enam võtmas vaba aja keskuse rolli koondades ühe katuse alla lisaks ostukohtadele ka erinevaid meelelahutusasutusi ning söögikohti ja korraldades üritusi. Just Covid-19 kriis on suurendanud kaubanduskeskuste rolli meelelahutuse pakkujuna, sest pandeemia tulemusena on kaubanduskeskuse tähtsus pelgalt ostukohana vähenenud. Seda põhjusel, et järjest enam inimesi on harjunud ostutehinguid sooritama internetis, kuid digitaalsed kanalid ei rahulda sotsialiseerumise vajadust, mida võimaldab kaubanduskeskuse külastamine (Devendille, 2020). Isoleeritud inimeste jaoks on kaubanduskeskused kohtadeks, kus nautida sisekujundust, leevendada

üksindust ja luua sotsiaalseid kontakte väljaspool kodu, süüa ja jälgida rahvast. Sotsiaalselt isoleeritud inimeste jaoks kaaluvad meeldiv õhkkond ja kaubanduskeskuste meelelahutuslik funktsioon üle hinnaalandustest ja eripakkumistest saadava majandusliku kasu. (Kim *et al.*, 2003, lk 61–163). Meelelahutusteenuste all käsitleb autor kõiki kaubanduskeskustes meelelahutuse pakkumisega tegelevaid ettevõtteid, sealhulgas raamatupoode, mis müüvad meelelahutusena muusikat ja lugemisvara.

Pärnu linna puhul on tegemist kuurortlinnaga, mida külastab aastas hinnanguliselt 500000 turisti (Arenustrateegia Pärnumaa, 2030, s.a., lk 10), seega on Pärnu linna ja seal pakutavate meelelahutusteenuste ligipääsetavus oluline nii kohalikule inimesele, kui mujalt tulnutele.

Eelnevale toetudes on töö peamiseks uurimisprobleemiks kaubanduskeskustes pakutavate teenuste piiratud ligipääsetavus liikumis- ja meelepuuetega inimestele. Töö eesmärgiks on kaardistada liikumis- ja meelepuudega klientide meelelahutusteenuste tarbimise klienditeekond Pärnu kaubanduskeskuses ja sellest lähtuvalt koostada ettepanekud Pärnu kaubanduskeskustele ja neis teenuseid pakkuvatele ettevõtjatele teenuste ligipääsetavuse tõstmiseks liikumis- ja meelepuudega klientidele.

Vastused püütakse leida järgmistele uurimisküsimustele:

1. Milline on meelelahutusteenuste ligipääsetavus liikumis- ja meelepuudega inimestele Pärnu linna kaubanduskeskustes?
2. Kuidas toetab ligipääsetavust kaubanduskeskust ümbritsev infrastruktuur?

Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- Koostada teoreetiline raamistik ligipääsetavusest, puuetega inimeste sotsiaalsest kaasatusest ning universaalse disaini põhimõtetest.
- Selgitada välja teoreetiliste allikate põhjal liikumis- ja meelepuudega inimeste spetsiifilised vajadused avalikus ruumis.
- Mõtestada lahti infoga seotud ligipääsetavuse olemus ja vajadus.
- Pärnu linna nelja kaubanduskeskuse näitel liikumis- ja meelepuudega inimestele meelelahutusteenuste ligipääsetavuse uuringu meetodiline planeerimine ja valimi moodustamine.
- Viia läbi kaubanduskeskuste ja seda ümbritseva infrastruktuuri uuring.

- Uurimustulemuste analüüs ning saadud tulemuste seostamine teoorias kirjeldatud seisukohtade ja andmetega.
- Kaubanduskeskustele, neis teenuseid pakkuvatele ettevõtjatele ja Pärnu linnavalitsusele ettepanekute välja töötamine ja huvigruppidele edastamine tõstmaks liikumis- ja meelepuudega inimestele meelelahutusteenuste ligipääsetavust.

Magistritöös kasutatakse kvalitatiivset uurimisviisi ning peamiseks andmekogumismeetodiks poolstruktureeritud intervjuude ja kontrollinimekija alusel hindamise kõrval on vaatlus. Kvalitatiivse uurimisviisi juures on väga oluline vastutustunne ja eetika, et vältida andmete kogumise käigus tekkida võivaid kahjustusi respondentidele (Cropley, 2022, lk 60). Käesoleva magistritöö uuringu läbiviimisel on autori murekohaks respondentide turvalisuse tagamine vaatluste käigus, kuivõrd mittesekkuva vaatlejana ei pruugi autor olla suuteline ära hoidma võimalikke õnnetusi.

Autor näeb magistritöö peamiste lugejatena Pärnu linnavalitsuse planeerimisosakonna töötajaid, Pärnu kaubanduskeskuste juhte ning kaubanduskeskustes tegutsevate ettevõtete omanikke. Magistritööl koosneb erinevatest osadest: sissejuhatus, kaks peatükki ja kokkuvõte ning 24 lisa. Esimeses peatükis ehk teoreetilises osas avatakse ligipääsetavuse ja universaalse disaini mõisted ning tuuakse välja takistused, mis erivajadusega meelelahutusteenuste tarbijal avalikus ruumis esinevad. Selle baasil kujundatakse teine peatükk, mis annab ülevaate uuringu metoodikast ja läbiviimisest, uuringu tulemustest ning ettepanekutest äriteenuste kättesaadavuse tõstmiseks liikumis- ja meelepuuetega inimestele, mis toetuvad uuringule ja teoreetilisele osale.

1. ERIVAJADUSTEGA INIMESTE LIGIPÄÄSETAVUS AVALIKUS RUUMIS

1.1. Ligipääsetavuse mõiste ja sotsiaalne kaasatus ühiskonnas

Ligipääs avalikule ruumile on oluline kõikidele inimestele hoolimata nende puudest või muudest takistustest. Ligipääsetavus on tihedalt seotud sotsiaalse kaasatusega, kus kõikidel ühiskonnaliikmetele peaks olema võrdne võimalus osaleda avalikus elus. Paraku on nii teadusuuringud, kui praktika näidanud, et puuetega inimeste kaasatus ja ligipääsetavus on ühiskonnas takistatud, hoolimata pingutustest olukorra parandamiseks.

Ergonoomikas eristatakse kolme mõistet: kasutatavus, kasutajakogemus ja ligipääsetavus. Kui kaks esimest neist jäävad pigem infotehnoloogia valdkonda ning käsitlevad pigem digitaalsete keskkondade ja toodete kasutatavust, siis ligipääsetavus koondab kaks eelmist justkui ühe katuse alla ja laieneb ka hoonete disainile ja transpordile. (Sauer *et al.*, 2020, lk 1366–1367) Seega käsitleb ligipääsetavus teenuse või toote takistuste vaba kasutatavust tervikuna.

Maailma tasemel mängib ligipääsetavus kesksel rollil. Ligi sajand tagasi sündinud mõiste on järk-järgult tunginud ühiskonna elu eri aspektidesse muutudes üha tähtsamaks ühiskonna struktuuri ümber kujundavaks teguriks (Greco, 2018, lk 206). Ligipääsetavus tähendab, et kõigil inimestel on võrdne võimalus osaleda ühiskonna elus ning tarbida teenuseid sõltumata oma eri- või eristavast vajadusest või mis iganes muudest piirangutest, mis neil võib teenuste tarbimisel esineda (Ligipääsetavus, 2021). Need takistused võivad olla ka lühiajalised ja esineda vaid mingil hetkel – näiteks lühiajaline tervisekahjustus või jalgratta või reisikotiga liikumine (Ligipääsetavuse nõukogu, 2018). Võrdsusele rõhub egalitaarsus teooria, mis on ligipääsetavuse printsiipide aluseks ja mille kohaselt tuleb kõiki inimesi kohelda võrdselt ning lähtuvalt nende erinevustest tuleb ühiskonna liikmetele luua võimalused võrdsuseks (Lucas *et al.*, 2016, lk 477). Seega on

oluline tagada ligipääsetavus kõigile kliendigruppidele sõltumata takistustest, mida nad teenuse tarbimisel omada võivad.

Puudega inimesi kirjeldatakse kui isikuid, kellel on pikaajalised füüsilised, vaimsed või intellektuaalsed või sensoorsed häired, mis koosmõjus erinevate tõketega võivad takistada nende täielikku ja tõhusat osalemist ühiskonnas. (Degener, 2016, lk 35) Samuti Eesti seadusandluse käsitluses on puude kirjeldamisel oluliseks osaks tervislik seisund, mis koostoimes keskkonnast või ühiskonna suhtumisest tulenevatest takistustest tõkestab teistega võrdsetel alustel ühiskonnaelus osalemist. On oluline mõista, et puudega käib alati kaasas erivajadus, aga erivajadus ei tähenda alati puuet (Puuetega inimeste..., 2022).

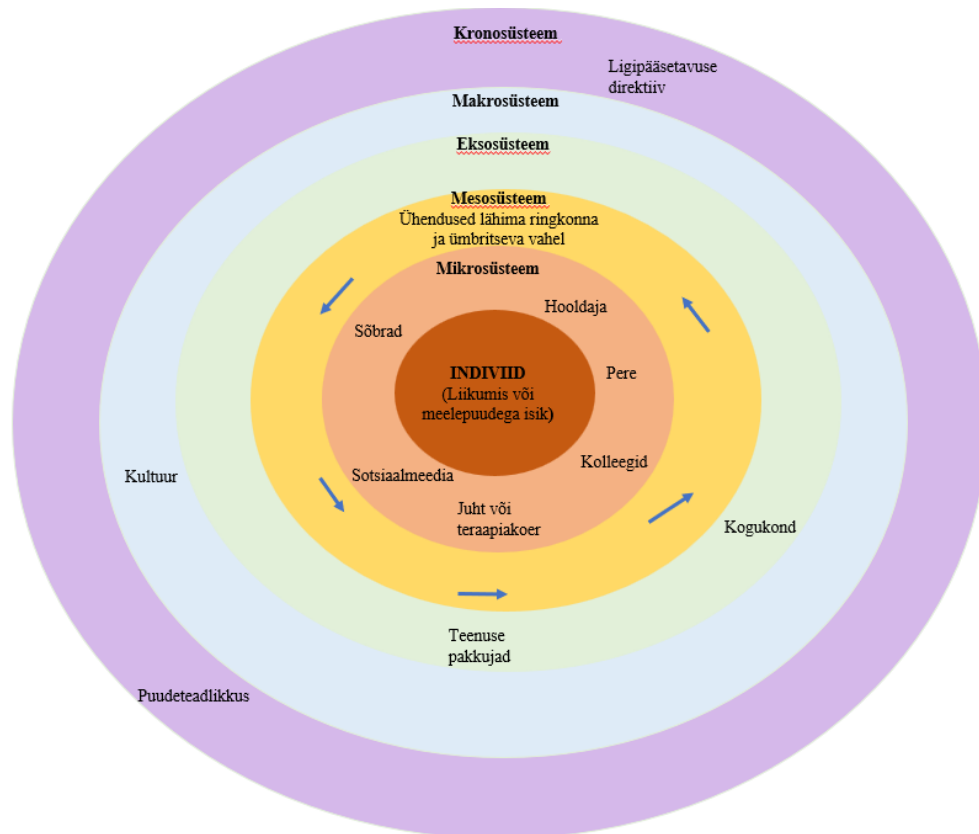
Hoolimata oma takistustest soovivad puuetega inimesed ühiskonna elus osaleda niisamuti nagu kõik teised (Lim, 2020, lk 1–2). Isikule võib olla küll määratud puue, aga tal on ikka huvid, ihad ja emotsioonid ning soov meelelahutuse ja sotsiaalse kaasatuse järele (Condie, 2020, 363–364). Franco et al. (2020, lk 18) ütlevad, et lisaks otsesele vajadusele käia avalikus ruumis, näiteks turul värske kauba järel, on üheks tähtsaks põhjuseks võimalus sotsialiseeruda ja võrgustuda teiste inimestega. Puuetega inimene soovib samuti oma igapäeva rutiini vaheldust ning käia väljas kohvi joomas ning lõõgastumas, et puhata igapäeva muredest ning sisustada oma vaba aega vastavalt huvidele, mis võivad olla väga erinevad, mitte ainult selle järgi, mis on neile võimalik (Condie, 2020, 374–375). Samas on erinevad uuringud näidanud, et puudega inimestele on selleks vähem võimalusi. Ligipääs on raskendatud söögikohtadele ning teeninduslikust aspektist nähakse erivajadusega inimesi omavahel sarnastena mõistmata, et tegelikult on nii nende erivajadused kui ka võimekused täiesti erinevad (Lim, 2020, lk 1–2). Tegelikult on puudega klientide abivajadus täiesti erinev ja suurt rolli mängib sealjuures nende kasutatav abivahend.

Eskeyte (2019) tuginedes puuetega inimeste poolt tehtud pimeostudele Inglismaal ja Leedus toob välja, et kuigi ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioon (2006) sätestab, et ligipääs tarbijakaupadele ja teenustele on oluline osa täielikult ühiskonna elus osalemiseks, siis tegelikult Euroopa liikmesriikides on puudega inimene haavatumas seisus, kuna ärisektoris ikkagi eelistatakse keskenduda klientidele, kellel ei ole puuet (lk 521).

Puuetega inimeste ning ka eakate elukvaliteedi parandamisel muutub kaubanduse ligipääsetavus sotsiaalse vajadusena üha tähtsamaks ja seetõttu on mõistlik äristrateegiaid luues arvestada kohe kõikide sihtgruppidega. (Yu *et al.*, 2015, lk 123.) Ka ehituslikust perspektiivist on soodsam kohe arvestada ligipääsetavuse nõuetega kui teostada hilisemaid ümberehitisi. Rick Hanseni Fondi kohaselt on võimalik saavutada 70% ligipääsetavus ilma ehitusele lisaraha kulutamata kui juba planeerimise tasemel ligipääsetavust võimaldavad tegurid sisse arvestada ja teha õigeid disainiotsused. (2020, lk 7) Toote või teenuse muudab kõigi sihtgruppide poolt kasutatavaks kaasava disaini põhimõtete rakendamine, mille kohaselt ühele sihtgrupile mõeldud kohandusest võiksid võita ka teised sihtgrupid (Adem *et al.*, 2019, lk 582). Ligipääsetavad keskkonnad võimaldavad erivajadustega inimestele osaleda ühiskonna elus ilma häbitunnet tundmata ning avavad uusi võimalusi ka neile, kel puuet ei ole diagnoositud, kuid kelle jaoks siiski keskkonna kasutatavus võib osutuda väljakutseks (Johnstone, 2020, lk 424). Haavatavamasse kliendigruppi võivad kuuluda veel emad, kel ei ole võimalik teenuse tarbimise ajaks väikelast kuskile mujale jätta või vanemaealised, kelle takistused ei ole seotud mitte erivajaduse, vaid hoopis ealiste iseärasustega (Goto, 2019, lk 30). ISO FDIS 9241–210 standardi järgi mõistetakse toote või teenuse ligipääsetavuse all selle kasutatavust võimalikult laia sihtrühma poolt (Sauer, *et al.*, 2020, lk 1210). Võimalikult lai sihtrühm kätkeb endas nii puudega kui puudeta kliente.

1995. aastal välja töötatud Bronfenbrenneri ökoloogiliste süsteemide teooria, mis keskendub kogukonna ja indiviidide suhte uurimisele, selgitab, et lapse arengut ja käitumist mõjutavad kõige lähemalt mikrosüsteemi sotsiaalsed suhted, kuhu kuuluvad enamasti pere ja lähimad sõbrad ning samal ajal on nende heaolu otseselt mõjutatud ka mikrosüsteemi kontaktide suhetest kaugemate nt makrosüsteemi kuuluvate kontaktidega. Näiteks lapsevanema töökoha vahetus mõjutab lapse heaolu. Teenusepakkujad ja kauplejad kuuluvad eksosüsteemi, aga mõjutavad läbi eksosüsteemi seoste otseselt puudega inimese elukvaliteeti. (Bronfenbrenner, 1995, lk 619–647) Bronfenbrenneri ökoloogilise süsteemi teooria, mida kasutatakse ka tänapäeval eeldab, et inimeste käitumist ja nende elukvaliteeti kujundavad otseselt ja kaudselt nii keskkonnakihtide vahelised kui ka indiviidi vastasmõjud (Karl *et al.*, 2022, lk 6).

Mõeldes sotsiaalökoloogilise süsteemiteooria kontekstis puudega inimesele võiks indiviidi mikrosüsteemi kuuluda, lisaks perele ja sõpradele, ka tugiisik või kodutöötaja ning eksosüsteemi lisaks kogukonnale ja teenusepakkujatele ka kohalik omavalitus. Vaata Joonis 1.



Joonis 1. Sotsiaalökoloogiline süsteemiteooria Allikas: Bronfenbrenner, 1995, lk 619–647, Karl *et al.*, 2022, lk 6, autori kohandatud

Mesosüsteemi linkide kaudu mõjutavad puudega inimest näiteks omavalitsuse otsused tugiteenuse korraldamise osas. Kronosüsteemi kuuluks puuetega inimeste seisukohast uued trendid ja näiteks suhtumise muutus ühiskonnas erivajadustega inimestesse ning tulenevalt Euroopa ligipääsetavuse direktiivist erivajadustega arvestamine ja ligipääsetavuse loomine avalikus ruumis ja digitaalsetes kanalites.

Karl ja teised (2022) uurisid ökoloogiliste süsteemide teooria baasil puuetega töötajate ärireisidel tekkivaid takistusi ja märkasid, et inividid püüdsid oma mikrotasandi kontaktidele, kelleks selles uuringus olid pere, sõbrad, kolleegid ning juhendajad, olla võimalikult väikeseks koormaks ja tegeleda oma igapäeva tööga nii hästi kui nende puue

seada võimaldas. See tähendas, et uuringus osalenud kogesid vähem sekeldusi juhul, kui nad abi saamiseks pigem maksid raha, kui lootsid süsteemi abile. Samas olid nad mikrosüsteemi tasandil välja töötanud mitteametliku tugivõrgustiku kolleegide ja juhendajate näol, kes mitte ainult ei arvestanud olukorraga, vaid toetasid ka puuetega kaaslaste jõupingutusi. (Karl *et al.*, 2022, lk 14)

Olukord, kus ühiskonna normi aluseks on võetud terve täiskasvanu ning kõik teenused ja tooted on kujundatud tema järgi, võib tekitada tunde justkui ei vastaks puudega inimene ühiskonna normidele sest ta ei suuda iseseisvalt lugeda näiteks hotelli tubade numbreid või muid juhiseid ja on seetõttu justkui vähem suutlik. Sellele vastandub aga sotsiaalse puude kontseptsioon, mis käsitleb mainitud olukorda kui hotelli suutmatust luua hoopis sellele külalisele sobivat keskkonda jättes lisamata punktikirjas toanumbrid. Sellisel viisi, fabritseerivad keskkond ja ühiskond puudega inimesele veelgi enam raskusi sotsialiseerumisel ja võimetust tegutseda kui inimese enda puue seda tegelikult takistaks. (Preston, 2016, lk 8) Ka Daley ja teised (2018) on leidnud sarnaseid seoseid ning toovad välja, et puudega noored tunnevad ennast diskrimineerituna olles keskkonnast tulenevate takistuste tõttu vähem suutlikud (lk 60).

Schreuer ja teised toovad välja, et puudega lapsed veedavad vaba aega pigem tubaselt vaikselt tegevusi tehes (2014, lk 224). Samal ajal toovad Lamu ja Olsen välja, et sotsiaalne isolatsioon on üldisele heaolule kahjulikum kui seda on meditsiinilise probleemid (2017, lk 209).

Puuetega inimesed on haavatud turuosalistena olnud pikalt diskrimineeritud kuivõrd kõik tooted ja teenused ei ole neile kättesaadavad ja nende valikuvabadus ja ka võimalused sotsialiseeruda on seetõttu piiratud. Puuetega inimeste diskrimineerimine on endiselt sotsiaalne probleem, kuigi 1990ndatest alates on antud probleemiga aktiivsemalt tegeletud ning Ameerika Ühendriikides on puuetega inimesed saanud tugeva seljataguse kui võeti vastu ADA – „*Americans with Disabilities Act*“ (Westergard, 2019, 179–182). Antud seadus keelustab inimeste diskrimineerimise puude alusel ja kohustab kujundama avalikke rajatisi ja hooneid viisil, mis võimaldavad kaasatust puuetega inimestele. Seadus anti välja vastusena kongressi järeldusele, kus tõdeti, et füüsiline ega vaimne puue ei vähenda mingil viisil inimese õigust osaleda täielikult ühiskonna kõikides aspektides,

kuid diskrimineerimise tõttu on nimetatud indiviidide osalemine ühiskonna elu mitmetes aspektides siiski takistatud (Irish, 2020, lk 309).

Täna nimetatakse sellist puude tõttu mõne turuosalise diskrimineerimist või haavatavamaks muutmist ableismiks (Eskyte, 2019, lk 521). Ableismi mõtestatakse, kui uskumuste ja väärtuste kogumit, mis alavääristab ja diskrimineerib füüsilise, intellektuaalse või vaimupuudega inimesi ning mis põhineb eeldusel, et puuetega inimesed on madalamad kui puudeta inimesed ja neid tuleb ühel või teisel kujul parandada. (Center of Disability Rights, N.d.).

Esimese rahvusvahelise puudega inimeste õigusi kaitsva dokumendi, ÜRO puuetega inimeste konventsiooni, välja töötamisega alustati aastal 2002 ning see võeti vastu 13.12.2006 a. 1. märtsi 2013 a. seisuga on konventsiooni ratifitseerinud 129 riiki, sh 25 Euroopa Liidu liikmesriiki. 2012. aastal ratifitseeris ÜRO puuetega inimeste konventsiooni ka Eesti Vabariigi Riigikogu ja selle rakendamise eest vastutab Sotsiaalministeerium. Konventsiooni üldpõhimõtete hulka kuuluvad: austus inimese loomupärase väärikuse, autonoomia ja iseseisvuse suhtes; puudega inimeste osalemine ja kaasatus ühiskonnaellu; austus erinevuse suhtes, juurdepääsetavus ning võrdsete võimaluste edendamine. (Eesti puuetega Inimeste Koda, 2013, lk 1–5)

ÜRO puuetega inimeste konventsioon hõlmab ligipääsetavust nii infole, kui ka füüsilist ligipääsetavust ehitistele, rajatistele ja transpordile (Eesti puuetega Inimeste Koda, 2013, lk 11), aga seoses ühiskonna kasvava sõltuvusega digitaalsetest platvormidest oli vaja puuetega inimeste võrdsuse tagamiseks täiendavaid regulatsioone ning 26. oktoobril 2016 võeti vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv, mis sätestab ligipääsetavuse nõuded avaliku sektori veebilehtedele ja telefonirakendustele (Lewthwaite & James, 2020, lk 1361). Aastal 2019 oli alla 10% Euroopa veebilehtedest ligipääsetav puuetega inimestele ning 5% Euroopa Liidu inimestest ei kasutanud interneti mingi puude tõttu. (Euroopa Komisjon, 2019, lk 1).

Keskmiised tarbijad saavad informatsiooni väga mitmetest kanalitest ja tunnevad, et infot on isegi liiga palju selles orienteerumiseks, siis erivajadustega klientidega on olukord vastupidine. Näiteks kuulmispuudega inimestele on ligipääsetav kõik see info, mis on prinditud reklaamlehtedel ja leitav ajalehtedes või internetis,– nemad saavad lugeda klientide tagasisidet ja hinnanguid, kontrollida aadresse, lugeda reklaame. Samal ajal

omandavad nägemispuudega inimesed oma info raadio ja televisiooni kaudu – internet on info leidmisel oluline abivahend, aga kõik veebilehed ei ole veel ligipääsetavad ja tarbitavad ekraanilugejatega. Ilma erivajaduseta kliendile on avatud kõik kanalid ja nad saavad toote kohta infot leida ka näiteks kasutajafoorumitest sõltumata nende ligipääsetavusest. (Eskyte, 2019, lk 530–532) Aastal 2019 vastu võetud Euroopa Komisjoni ligipääsetavuse direktiiviga püütakse seda vahet ühtlustada. Direktiivi kohaselt peab info olema esitatud viisil, et seda oleks võimalik tarbida mitme meelega. Füüsilistel infotahvritel olev info peab olema nii silmaga loetav, kui kombatav. Elektroonilistel ekraanidel ja interneti keskkondades kuvatav info peab olema esitatud viisil, et seda oleks võimalik silmaga lugeda, aga ka ekraanilugeja abil kuulata. See tähendab, et veebilehtedel kuvatud piltidel peavad olema kirjeldused, mida ekraanilugeja suudab vaegnägijale ette lugeda. Veebilehtedel olevatel videotel peavad olema lisaks subtiitrid ning helifailidel tekstikirjeldused võimaldamaks neist arusaamist neile, kes ei kuule. Direktiivis toodud nõuded kohalduvad alates aastast 2019 avalik-õiguslikele teenustele ja alates aastast 2025 E-kaubanduse, transpordi-, side-, finants- ning audiovisuaalsetele teenustele. (Euroopa Liidu Teataja, 2019, lk 72–90)

Lisaks teeninduspunktide ja ostukeskuste asukohtadele ja seal pakutava tootevaliku kohta, soovivad puudega inimesed infot keskuste enda ligipääsetavuse kohta – näiteks huvitab liikumispuudega inimesi info invaliftide olemasolu ja asukohtade osas või äärekivide olemasolu või tasandite vaheliste astmete kõrguste kohta (Eskyte, 2019, lk 530–532). Vaegnägijad aga sooviksid teada, kas külastatavas söögikohas on saadaval pimekirjas menüü, mis võimaldaks kliendil praktiseerida iseseisvust ja mõista menüüd ja esitada tellimusi iseseisvalt (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232). Puudega inimestele on oluline info erinevate ligipääsetavust tõstvate füüsiliste kohanduste osas, aga sellest vähem tähtis ei ole info teenindusasutuse pakutava tegeliku kasutajakogemuse osas. Nimelt selgus turismisektoris tehtud ligipääsetavuse uuringust, et füüsilistest barjääridest enam mõjutas erivajadustega klientide puhkusekogemust teenindajatega tekkinud suhtlustõrked (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313).

Ligipääsetava kinoelamuse nautimiseks on peaaegu kõik tänapäeval Soomes toodetud filmid subtiitritega võimaldamaks nautida filme vaegkuuljatel ning filmidega pannakse tootmisfirmade poolt kaasa ka audiokirjeldus vaegnägijatele. Soome kinodes

kasutatakse vähemalt 50% väljapool tiptundi toimuvatel filminäitamistel subtiitritega versioone. *Finnish Film Foundation* soovib kinodel näidata filme audiokirjelduse ja viipekeele tõlkega, mille tarbeks pakutakse kinodele ka regionaalseid toetusi. Selleks, et ligipääsetavad filminäitamised päriselt sihtgrupini jõuaks, peab kino kodulehel olema info ligipääsetavate filmide näitamiste kohta. Antud info on oluline muuhulgas ka tavakliendile, keda võivad subtiitrid või audiokirjeldused häirida. (Accessibility Guide... 2021, lk 2–8)

Eeltoodust on näha, et puuetega inimeste õigused ja sotsiaalne kaasatus on aktuaalne ja pidevat tähelepanu nõudev teema kogu maailmas, ning puuetega inimeste õigustega seotud regulatsioonid vajavad seoses ühiskonna arenguga pidevat ülevaatamist ja kaasajastamist. Vastu on võetud mitmeid regulatsioone ja erinevates riikides pakutakse ka mitmesuguseid toetusi, et muuta pakutavaid teenuseid enam ligipääsetavaks.

1.2. Universaalne disain, erivajadused avalikus ruumis ja linna brändi kujundamine

Käesolevas alapeatükis selgitatakse avaliku ruumi olemust ja universaalse disaini põhimõtteid liikumis- ja meelepuudega inimeste jaoks kaasava elukeskkonna ja linna brändi loomisel. Universaalse disaini põhimõtted on jõudmas üha enam inimeste teadvusse ning rakendusse, samuti on ligipääsetav avalik ruum muutunud oluliseks mainekujunduse osaks.

Avalik ruum kuulub kogukonnale. Avaliku ruumi hulka kuuluvad linna- ja loodusladad, maanteed, rongijaamad, väljakud, tänavad ja promenaadid, aga ka kaubanduskeskused ning digitaalsed infrastruktuurid (Madrazo *et al.*, 2022, lk 27). Avalikku ruumi kasutavad väga erinevate vajadustega inimesed, kas gruppides või individuaalselt. Avalik ruum peab olema ligipääsetav ja mugav kasutada kõigile inimestele sõltumata puudest või muust takistusest, mida nad omada võivad. (Aini *et al.*, 2019, lk 2–3). Ligipääs avalikesse kohtadesse on ühiskonnaelus osalemise tähtsaks osaks. Võimalus käia avalikus ruumis igapäevatoimetusi tegemas aitab säilitada tervet mõistust ning väljasõidud ja vaba aja veetmine avalikus ruumis on oluline suhtlusvõimaluste säilitamisel. (Brittain & Degen, 2021, lk 418) Kaubanduskeskus on avalik ruum, milles erinevatesse sotsiaalsetesse ja vanusegruppidesse kuuluvad ühiskonnaliikmed teevad oste ning veedavad vaba aega.

(Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 97–98). Kaubanduskeskused on muutunud kohtadest, kus sooritada ooste kogukonnakeskusteks olles ühtlasi kohtumispaikadeks ja kohtadeks, mis pakuvad meelelahutust (Elmashhara & Soares, 2018, lk 96-105). Dr Luisa Bravo on öelnud: „Linnade avalik ruum on ühine hüve, mis on mõeldud olema avatud, kaasav ja demokraatlik – igaühe põhiõigus“ (2017). Seda peavad olema ka kaubanduskeskused ja seal pakutav meelelahutus.

1990ndate alguses sai alguse linna brändimise teooria, mille kohaselt ei moodustu linn vaid materiaalse ja geograafiliste parameetrite kohaselt, vaid ka kultuurilise ja sotsiaalse ettekujutusena. Greenbergi järgi ei ole avalik ruum piiritletud vaid linnaruumi materiaalse elementidega sest tänu digitaalsele meediale väljub avalik linnaruum selle geograafilistest piiridest (2000 viidatud Bonakda & Audirac, 2020, lk 149 vahendusel). Võrgustikupõhise avaliku ruumi ja linna brändi loomise protsessis mängib rolli väga erinevate rühmade panus – sealhulgas nii linnaelanike, eriala spetsialistide ja linna planeerijate panus. (Madrazo *et al.*, 2022, lk 30) Bonakda & Audirac, 2020, lk 147 järgi on linna bränding oluliseks teguriks linna kujundamisel ja planeerimisel. Bonakda & Audirac toovad veel välja, et linna brändingu uurijate kohaselt on linna brändimise suurimateks väljakutseteks asümmeetrilised poliitilised protsessid, sotsiaalne ebavõrdsus, tõrjutus ning näiline kaasamine. Näilise kaasamisena kirjeldavad linna brändingu teooriad olukorda, kus elanikelt küll küsitakse sisendit, aga linnabrändi tegelikud kliendid, kelleks on arendajad ja linnavalitsus, otsustavad elanike sisendit ignoreerida ja minna teist teed, sest brändingu eesmärk on suunatud hoopis väljaspoole – näiteks investoritele, turistidele või uute elanike ligimeelitamiseks. (2020, lk 147–154). Samal ajal aga tuleb linna kujundamisel silmas pidada selle kultuurilist, majanduslikku ja sotsiaalset jätkusuutlikust. Sotsiaalset jätkusuutlikust aitab võimendada universaalse disaini põhimõtete kasutamine, mis keskendub ühistele vajadustele vastavate lahenduste pakkumisele. (Duman & Asilsoy, 2022, lk 13377) Eeltoodu põhjal võib järeldada, et oluline on elanikkonda kaasata linna planeerimise protsessi ning kasutada universaalset disaini kõigile sihtgruppidele võrdsete võimaluste loomiseks

Universaalse disaini kontseptsiooni sõnastas Ameerika Arhitektide Institutsiooni liige Ronald Mace öeldes, et universaalne disain on toodete, ehitiste ja avaliku ruumi disainimine põhimõttel, et neid saaksid kasutada kõik inimesed võimalikult suures

ulatuses. Ronald Mace uskus, et on olemas võimalus ühendada tõkkevaba disaini põhimõtted ja ligipääsetavus universaalsete põhimõtetega. (Goto, 2019, lk 32). Universaalse disaini rakendamise peamine eesmärk on luua võrdsed võimalused ühiskonnaelus osalemiseks selle kõigile liikmetele, pidades silmas ka nende inimeste huve, kelle toimetulek on takistatud. (Valk, 2015, lk 11)

Kaasav elukeskkond peab järgima järgmisi printsiipe:

- **austus** – keskkond peab austama kõiki erinevaid kasutajaid, keegi ei tohi tunda end väljajäetuna ning kõigil peab olema sellele ligipääs;
- **turvalisus** – ligipääsetav keskkond peab olema riskivaba kõigile kasutajatele; kõik elemendid, millest keskkond koosneb, peavad arvestama eelkõige ohutust (libisemisvastased põrandad, ei ole hõlpsasti eralduvaid elemente jne);
- **tervislikkus** – keskkond peab propageerima tervislikku eluviisi ja kasutust ning ei tohi olla ohuks kellegi tervisele ega põhjustada probleeme tervisehäädadega kasutajatele, nt allergikutele;
- **funktsionaalsus** – keskkonna esmane funktsioon peab olema tarbitav kõigi poolt ilma probleemideta;
- **arusaadavus** – kõik kasutajad peavad suutma orienteeruda keskkonnas ilma suurema pingutuseta, seetõttu peab informatsioon olema selge ja asjakohaselt paigutatud;
- **ilu** – kaunist keskkonda on alati parem kasutada. (Valk, 2015, lk 13)

Universaalne disain võib küll olla loodud ühte sihtgruppi silmas pidades, aga sellest võidavad samal ajal ka teised grupid. (Irish, 2020, lk 314) Näiteks kaldtee ei ole vaid ratastoolis liikujale, vaid seda kasutavad ka lapsevankrit lükkavad emad või jalgratturid ning tervele inimesele ei valmista kaldteest ülesminek probleeme. Sama tendents on kõnniteede äärekivide kärpimisega – sellest võidavad kõik, kes kasutavaid mingeid rattaid (ratastoolis liikujad, väikelastega emad, ostukäru lükkajad, rulatajad jt) (Goto, 2019, lk 30). Või näiteks konverentsi või teatri kava pakkumine ligipääsetava mobiilirakenduse või veebilehe kaudu, mida saavad kasutada vaegnägijad, kuid mis loovad mugavust kõikidele teistelegi ürituse küllastajatele. Teenindusasutuse lett võiks olla kahetasandiline, sisaldades kõrget osa püsti seisjale ja madalamat osa ratastooli liikujale mugaval kõrgusel samal ajal loob mugava töökeskkonna teenindajale, kes saab leti taga tegutseda püsti seistes või istudes (Irish, 2020, lk 321–323).

Tänased tarbijad ootavad ostukogemust, mis ühtlasi üllatab ja stimuleerib erinevaid meeli ning mõjutab tarbijat emotsionaalselt (Terblance, 2018, lk 49). Ajal, mil e-kaubandus kasvab ja oste on mugav sooritada e-poodides, pingutavad kaubanduskeskused veelgi enam pakkumaks meeliülendavat kohapealset kliendikogemust ja võttes meelelahutaja ning kogukonna keskuse rolli (Khare & Kautish, 2022, lk 2–3). Erivajadustega inimestele on sotsialiseerumise vajaduse kõrval oluline ka iseseisvus ning kaubanduskeskused on kohad, kus nad saavad rahuldada enda iseseisvuse vajadust sooritates oma igapäeva oste ning tarbides teenuseid iseseisvalt tugiisikut või pereliiget kaasamata (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232).

Kui enamikule meist on sisseostude tegemine rutiinne tegevus, võib see puuetega inimestele olla ebamugav ja isegi hirmuäratav (Yu *et al.*, 2015, lk 121). Võimaldamaks liikumispuudega inimesele ligipääsu avalikele hoonetele, on neile seadusega ettenähtud sobivad parkimiskohad ning sätestatud nõuded liftile ning ligipääsuteedele (Riigi Teataja, 2018). Samas ei garanteeri ehituslike nõuete täitmine ligipääsu seal pakutavatele teenustele. Turismisektoris läbiviidud uuringus töid respondendid välja olukordi, kus hotellis olid küll erivajadustega inimestele mõeldud toad ja täidetud ehituslikud nõuded võimaldamaks ratastooliga liikumist, aga kõik hotellis pakutavad teenused ei olnud kättesaadavad, kuna basseini või mullivanni sisenemiseks puudus invatõstuk (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313).

Leedus ja Inglismaal viidi läbi kaubanduskeskustes testostud kaasates erivajadustega kliente. Testostude käigus külastati nii apteeki kui toidu-, riiete- ja tehnikapoodide ning tuvastati, et kaubanduskeskuste erinevate poodide üles leidmine ei ole keeruline mitte ainult nägemispuudega klientidele, vaid ka ratastoolis liiklejale. Nimelt on kõik viidad ja poodide nimesildid tavalise kliendi silmade kõrgusel ja ratastoolis liikleja nägemisulatusest väljas. Uuringus toodi välja, et ratastoolis liikujaid aitaks, kui poe nimi oleks selle sissekäigu ees - kõnniteel, kuhu ta niikuinii enamuse ajast vaatab manööverdades erinevate konaruste või teeaukude vahel. (Eskyte, 2019, lk 528–532)

Istanbuli kaubanduskeskuste ligipääsetavuse uuring tuvastas, et lisaks siltide ja viitade kõrgusele on ratastoolis liikuvatele klientidel raskusi kassalettide või järjekorra automaatide tablo kõrgus ning ka mitmed ülemistel riiulitel paiknevad tooted jäävad neile kättesaamatuks. Tihti ei ole jäetud väiksemates poodides ratastoolis liikujale

piisavalt ruumi manööverdamiseks. On küll järgitud ehituslikke nõudeid ja disainitud lai ukseava, aga sellele liiga lähedale on näiteks paigutatud toodete demolaud. (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 102). Leedu ja Inglismaa uuringus tundsid ratastoolis liikujad neis kaubanduskeskustest, kus puudus invalift või see oli raskesti leitav, et nende valikuvabadust piiratakse võimaldades teenuseid kasutada vaid ühel korral (Eskyte, 2019, lk 530–532).

Ent liikumispuue ei tähenda ainult ratastooli, vaid liikumispuudega inimesed võivad abivahendina kasutada ka jalutuskeppi või karke, mis tähendab, et ruumi võib nende jaoks ligipääsetamatuks või ohtlikuks muuta liiga libedate pinnakatete kasutamine. (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 106).

Vähenenud nägemine piirab väga paljusid tegevusi, aga eriti just neid tegevusi, mis nõuavad suutlikust navigeerida – kas siis keskkonnas sees või ühest kohast teise, mistõttu nägemispuudega inimesed eelistavad liikuda pigem tuttavates keskkondades. Avalikes siseruumides orienteerumise muudab vähenenud või puuduva nägemisega inimese jaoks keerukaks üldtuntud kaarditähiste puudumine ning lärm ja rahvamassid, mis takistavad abistavate keskkonna tegurite tajumist (lõhnad, valgus, helid). (Jeamwathanachai *et al.*, 2019, lk 140–141)

Poolas tehtud uuringu põhjal eelistasid nägemispuudega isikud toidu ostmiseks kas juba tuttavaid poode, või suuremaid supermarketeid ning välditi muidu tavaklientide hulgas populaarseid otse tootjalt tarbijale müügikohti või taluturgusid. Eelistatuimaks toidu ostmise kohaks peeti e-poode. Olulisteks teguriteks vaegnägijate hulgas oli ostukoha valikul teenindajate rohkus, et abi küsida, tooteinfo kättesaadavus *brailles* või nutiseadmele mõistetaval kujul ning ostukoha loogiline ülesehitus ja seal olevate toodete püsiv asukoht. (Kostyra *et al.*, 2017, lk 14–22)

Tehnoloogia kiire areng loob puudega inimestele uusi võimalusi – nutitelefonist on saanud vaegnägijale abivahend tooteinfo lugemiseks ning navigeerimiseks, tehisintellekt aitab tuvastada ümbritsevat, tark „valge kepp“ tuvastab lähenevaid takistusi ja hoiatab helisignaali võimaliku kokkupõrke eest (Kugler, 2020, lk 15). Kuulmispuudega inimesi abistavad kuuldeaparaadid ja elektroonilised seadmed, mis stimuleerivad sisekõrva kuulmisnärvi, võimaldades neil helisid tajuda (Eyuboglu *et al.*, 2019, lk 953). Hong-

Kongi Wetland Park'i kliendikogemuse uuring tuvastas, et kuigi meelepuudega klientide ligipääsetavusega on vähem tegeletud kui näiteks liikumispuudega inimeste ligipääsetavuse probleemidega, siis enamik kuulmispuudega inimesi pargi külastusel takistusi ei kohanud ja said kogeda pargi kuulmisega seotud sensoorseid elamusi, kuna kasutasid kuuldeaparaate (Chan *et al.*, lk 2–6).

Samal ajal on digitaliseerimine ja tehnoloogia kiire areng tinginud asjaolu, kus äriteenuste kättesaadavusel mängivad üha suuremat rolli elektroonilised keskkonnad, mis kõik ei pruugi olla ligipääsetavad: online broneerimissüsteemid, digitaalsed järjekorramasinad teeninduspunktide, pangaautomaadid sularaha välja võtmiseks või makseterminalid toodete ja teenuse eest maksmiseks. Et kiire digitaliseerimine ja sõltuvus elektroonilistest keskkondadest ei seaks puudega inimesi nõrgemale positsioonile peavad teenusepakkujad seisma hea selle eest, et nende tehiskeskkonnad võimaldaksid maksimaalset kasutamist ka puuetega inimeste poolt. Euroopa Direktiiviga sätestatud nõuded kohalduvad eraettevõtete tehiskeskkondadele alates 28.06.2025 (Euroopa Liidu Teataja, 2019, lk 84–89).

Erinevad uuringud on tuvastanud, et avalikus ruumis on kliendi rahulolu oluliseks mõjutajaks suhtlus teiste klientide ja töötajatega. Kliendi kogemust poes mõjutab personali valmidus juhendada ja osutada personaalset tähelepanu ja teenindust. (Terblance, 2018, lk 51–54) Erivajadustega inimestele on füüsilise ja info ligipääsetavuse kõrval väga oluliseks teguriks ligipääsetav klienditeenindus, ehk teenindajate valmisolek teenindada erivajadusega klienti (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313). Ka riigikantselei ligipääsetavuse rakkerühma juht Keit Parts toob välja, et ligipääsetavaks disainitud keskkonnast ei pruugi üksi jätkuda, vaid teenuse kättesaadavus võib lõpuks takerduda hoopis selle taha, et ettevõtte töötajatel puuduvad oskused ja valmisolek teenindada erivajadusega klienti (Parts, 2020). See viitab omakorda lisaks teenindajate koolitusvajadusele ka info jagamise olulisusele teeninduskohtade erivajadustega klientide teenindusvalmiduse osas. Swaine ja teised kaasasid 15 erivajadusega inimest ning rehabilitatsiooni spetsialisti, et selgitada välja põhilised barjäärid, mis erivajadustega klientidel Montreali kaubanduskeskustes tekivad ja tuvastasid, et enim tekitab raskusi keskuses orienteerumine ja suhtlus teenindajatega. Respondendid tõid välja, et personal on üldiselt abivalmis, kuid teenindajatel puuduvad oskused kuidas suhelda erivajadusega

kliendiga. Samas uuringus osalenud poepidajad tõid välja, et nende töötajad on stressis ja tunnevad ebamugavust kui peavad teenindama erivajadusega klienti. (Swaine *et al.*, 2014, lk 225) Mõnel juhul võivad teenusepakkujad öelda, et ei ole koolitanud personali, kuna neil ei ole puudega kliente, aga tegelikult tähendab see, et nad ei ole oma teenindusasutust disaininud piisavalt ligipääsetavaks, et puudega kliendid sinna tulla saaks ning see omakorda tähendab, et nad loobuvad osast võimalikust klientuurist (Mellows, 2014, lk 52–53). Samal ajal tõi Swaine uuring välja, et kuigi puuetega respondendid pidasid oluliseks, et teenindajad läbiksid „puudeteadlikkuse“ koolituse, siis kaupmehed kahtlesid selle investeeringu tulususes (Swaine *et al.*, 2014, lk 226). Samas on teeninduse oluliseks osaks teeninduslik mõttekultuur, mis soodustab iga kliendi ja tema abivajaduse märkamist ja võimaldab individuaalset ning paindlikku lähenemist. Teenindusliku mõttekultuuri aluseks on teenindaja isetu ja omakasupüüdmatu loomus ning temale tööandja poolt antud vabadus klienti aidata ja personaalselt läheneda“ (Tooman, 2003, lk 109–115). Õige personali valik ja head teenindust toetava töökultuuri loomine kasvatab mitte ainult puudega klientide, vaid kõigi klientide rahulolu, mis võiks olla ettevõtjatele soovitud ja kasumlik tulem.

Siiski on kauplajad hakanud üha enam fookusesse võtma ligipääsetavust ja teenuse pakkumist kõigile sihtgruppidele ning parklates ja ühistranspordis kohtab üha enam sümboleid, mis tähistavad ligipääsu liikumispuudega inimestele. Vähem võib aga kohata märke, mis tähistavad ligipääsetavust ratastoolile koos abistajaga või mis tähistavad vaegnägijatele või vaegkuuljatele ligipääsetavaid teenuseid või asutusi, kus pimedate juhtkoerad või kuulmise abikoerad on teretulnud. (Preston, 2016, lk 6–7) Näiteks Apollo kinoelamuse nautimiseks Eestis peab jätma juhtkoera turvalisse ruumi (Apollo Kino Kodukord, S.a.), mis omakorda seab küsimärgi alla puudega inimese turvalisuse kinosalis, sest kuuljakoeral on oluline roll kurdi inimese turvalisuse tagamisel olukorras, kus evakueerimise vajadusest antakse märku helisignaali abil (Massimo *et al.*, 2019, lk 27).

Rääkides kaubanduskeskuste füüsilisest ligipääsetavusest, peab lisaks interjööri ning ehitusseadustikuga määratud ligipääsetavuse nõuete täitmisele, vaatama ka ümbrust. Laiad ukseavad, nõuetele vastavad kaldteed keskuses ning ligipääsetav teenindus ei taga veel teenusele saamist, sest ümbritsev infrastruktuur ei pruugi ligipääsu toetada

(Riigikantselei, 2021, lk 13). Istanbuli kaubanduskeskuste ligipääsetavuse uuringus ilmnisid takistused juba enne kaubanduskeskusesse sisenemist seda ümbritsevate kõnniteede seisukorra tõttu (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100). Ligipääsu tagamiseks teenusele on oluline vaadata klienditeekonda tervikuna, kaasates nii teenust kui selle pakkumist ümbritsevat infrastruktuuri, sest erinevaid takistusi on inimestel linnakeskkonnas kõikjal (Donovan, 2018). Kõnniteede seisukord ei mõjuta ainult ratastooli kasutajaid, vaid pinnakonarused on oluliseks indikatsiooniks ka vaegnägijatele. Mõned sellised juhised on üsna tavapärased nagu näiteks muru, äärekivid, seinad, aga ligipääsetavas linnapildis pakub vaegnägija jaoks kunstlikult loodud pinnakatte orientiire, nagu näiteks teeületuskohta tähistav tekstuur (Mattson *et al.*, 2020, lk 1097).

Kaubanduskeskuste infrastruktuuri ligipääsetavuse üheks osaks on kaubanduskeskuse enda asukoht. Paljudes Euroopa linnades koonduvad ühe katuse alla järjest suuremad poed ning võimaldamaks maksimaalset ligipääsu koonduvad sellised poed linna lähiümbrusesse ring- ja suurte juurdepääsuteede äärde, kus on võimalik eraldada suurt maa-ala parkimise jaoks. Selline asukoha valik muudab ligipääsu suurtele keskustele autost sõltuvaks (Ronse *et al.*, 2015, lk 2276). Sõltuvus transpordist ei ole kaubanduskeskuste ligipääsetavuse teguriks ainult puuetega inimeste hulgas, vaid mõjutab ka erivajadusteta inimesi. Samas on erivajadustega inimestel ligipääs transpordile piiratum. Belgia kaubanduskeskuste asukoha uuringust tuleb välja, et linnaservas paiknevad kaubanduskeskused on ligipääsetavamad autoga liikujate jaoks, samas kui kesklinnas või transpordi sõlmpunktides asuvad keskused on mugavad just neile, kes liiguvad jalgrattal või sõltuvad ühistranspordist (Ronse *et al.*, 2015, lk 2288).

Eelpool kirjeldatud info põhjal koondas autor kokku põhilised takistused, mis liikumis- ja meelevuudega inimestel avalikus ruumis tekivad ja leidis puudeliikide ülesed ühisosad (vt lisa 2). Ühisosana tulid välja suurimate takistustena personal, transport ja info. Oluline takistus oli kõikide puude liikide puhul ka sõltuvus abivahendist.

Eeltoodust on näha, et kaasav elukeskkond ja universaalse disaini põhimõtete rakendamine ei muuda teenuseid ligipääsetavaks ainult erivajadustega klientidele, vaid parandaks kõigi inimeste rahulolu. Ligipääsetavus teenustele on väga tugevas seoses ümbritseva infrastruktuuri ja inimestega, kes teenuseid pakuvad.

1.3. Ligipääsetavuse hindamine ja klienditeekonna kaardistamine universaalse disaini kontekstis

Teenuse ligipääsetavuse hindamisel on oluline analüüsida klientide teenuse tarbimise teekonda tervikuna. Järgnevas alapeatükis kaardistatakse meetodid millega on võimalik uurida ligipääsetavust ja universaalse disaini põhimõtete rakendamist klienditeekonnal.

Ligipääsetavuse hindamiseks vaadeldakse kasutajale olemasolevate võimaluste kogu ja klienditeekonda nende võimaluste realiseerimiseks. (Paez *et al.*, 2012, lk 143). Seega meelelahutusteenuste ligipääsetavuse hindamiseks liikumis- ja meelepuudega klientidele peaks hindama sellele sihtrühmale kättesaadavate meelelahutusteenuste arvu ning kasutaja teekonda teenuse tarbimisele ja sealt ära. Klienditeekonnast rääkides vaadeldakse kõiki punkte, mille vältel ta puutub kokku ettevõtte või seda ümbritseva keskkonnaga. Klienditeekond jagatakse kolmeks osaks: teenuse eelne etapp, teenuse tarbimise etapp ning teenusejärgne etapp. Teenuse eelne etapp sisaldab info otsimist, otsuse tegemist ja teenusele jõudmise protsessi. Teenuse tarbimise etapp toimub teeninduspunktis kohapeal ning teenusejärgne etapp sisaldab teekonda koju ning ka teenusejärgset emotsiooni ja kogemuse jagamist (Shen *et al.*, 2020, lk 6). Sellest järeldub, et analüüsides klienditeekonda tervikuna, ei ole kliendikogemuse eest vastutavad ainult ettevõtjad, vaid ka linnaruumi planeering ja seda toetav infrastruktuur, kuna need mängivad olulist rolli teenusele pääsemise ning teenuselt koju liikumise etappides. Vaata klienditeekonna teoreetiline kaart, lisa 2).

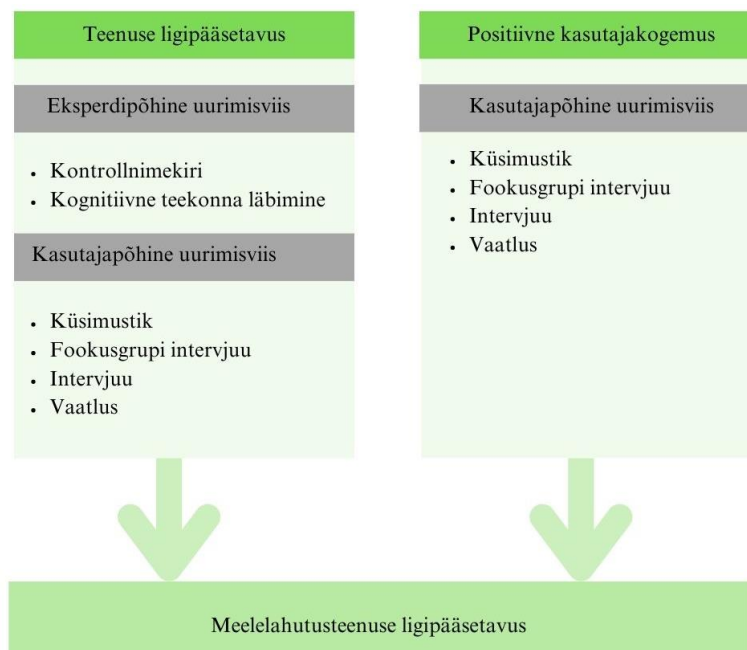
Klienditeekonna analüüs aitab mõista kliendi vajadusi nii emotsionaalsel kui ka funktsionaalsel tasemel ning nende vajaduste rahuldamise mõju ettevõttele. Samuti aitab see ära tunda takistusi, mis segavad parima kliendikogemuse saavutamist. (McKnight, 2017) Tänu sellele on lihtsam mõista, miks kliendid teatud kokkupuutepunktides teekonna pooleli jätavad ning tänu selle mõistmisele on võimalik suurendada nende klientide hulka, kes teekonna läbivad ning omakorda ka seda rahuolu, millega teekond läbitakse. Suurema rahulolu korral on ettevõtjal võimalik teha klientidele lisamüüki, mis pigem ebaõnnestub siis, kui kliendid kogevad takistusi klienditeekonnal. (Mucz & Gareau-Brennan, 2018) Kauplejatel on enamasti olemas arusaam, millised on nende

klientide vajadused poe pinnal ja kuidas oma teenuseid paremini pakkuda, sest seda etappi kliendi teekonnast on lihtsam jälgida. Samas toimub suur osa klienditeekonnast väljaspool ettevõtte siseruume või teeninduspindasid. Väljaspool teeninduspindasid toimuv klienditeekonna osa on kauplejatele tegelikult väga oluline, aga seda on keerulisem uurida. (Torrens, 2022, lk 91) Väljaspool teeninduspinda toimuvat ei saa otseselt ettevõtjad ega töötajad mõjutada, aga teenuseplaanil mõjutavad teenuse pakkumist nii öelda lavataguse tegevusena ka kõik väljaspool toimuv. Puuetega inimeste puhul on sõltuvalt puude liigist olulised väga erinevad taustategurid. Näiteks teenusele jõudmisel on liikumispuudega inimesele olulised madala põhjaga bussid, kuulmispuudega inimesele aga viipekeele tõlgi kasutamise võimalus ning nägemispuudega inimesele hoopis sensoorsed juhtrajad. (Dickson *et al.*, 2016, lk 539.) Neid taustajõude tundes ja arvesse võttes saavad ettevõtjad paremat ligipääsetavust silmas pidades oma teeninduspunktide asukohti planeerida.

Kasutaja tõkkevaba teekonna juures mängivad olulist rolli erinevad linnaruumi elemendid – näiteks kõnniteede seisukord, ülekäigurajad, valgusfoorid, erinevad viidad ning ka prügikastide ja istekohtade paigutus teekonnal (Duman & Asilsoy, 2022, lk. 13389). Universaalse disaini põhimõtteid järgides ei tohiks olla eesmärk ligipääsetavuse tõstmine ainult ühele sihtgrupile, vaid kõigi kasutajate mugavuse kasv. Seda mõtet silmas pidades kasutati universaalse disaini põhimõtteid ühistranspordi kasutajamugavuse tõstmisel Singapuris, mis linnana on ülerahvastatud ja üleautostunud. Eesmärk oli muuta ühistransport mugavamaks kõigi kasutajate jaoks, et motiveerida inimesi kasutama rohkem ühistransporti ja vähem autosid. Selle üks tulem on madala põhjaga bussid: vaid liikumispuudega inimeste probleemi lahendamaks invatõstukite kättesaadavus ühistranspordi peatustes või transpordivahendis - ülejäänud sõitjad aga sellest lahendusest ei võidaks midagi. Madala põhjaga bussid loovad lisamugavust aga paljudele – väikelaste emadele, kes peavad bussi saama lapsevankriga, või reisijale, kel raske pagas. (Aybike *et al.*, 2018, lk 211–212)

Klienditeekonna kaardistamisel on oluline hinnata teekonna läbija kasutajakogemust. Kasutajakogemuse hindamiseks on parimad sihtgrupipõhised uurimisviisid. Eksperdi põhisteks hindamismeetoditeks on näiteks erinevate kontrollnimekirjade põhjal hindamine, kognitiivne teekonna läbimine või heuristiline analüüs. Neile

hindamismeetoditele on omane, et kasutajaid ei kaasata. (Khajouei, *et al.*, 2017, lk 57) Eksperdipõhiste uurimisviiside kasutamine on küll kuluefektiivne, aga kuna eksperdid ei suuda ennustada kõiki reaktsioone, mis tegelikul kasutajal tekkida võib ja ei arvesta kasutajat mõjutavate pehmete nüanssidega, siis tasub kasutajakogemuse hindamisel ikkagi eelistada sihtgrupipõhist uurimisviisi. Samas ligipääsetavuse hindamisel on fookuses olnud just eksperdipõhised uurimisviisid nagu kontrollnimekirja kasutamine ja kognitiivne teekonna läbimine, sest kontrollnimekiri sisaldab sellisel juhul väga konkreetseid soovitusi puuetega kasutaja toetamise kohta teekonnal ja kognitiivne teekonna läbimine tuvastab teel olevad takistused. Samas peab ligipääsetav teenus pakkuma ka positiivseid emotsioone ja lõbu ning seda ei ole võimalik mõõta kontrollnimekirja kaudu, mistõttu on oluline ka ligipääsetavuse hindamisel liikuda kasutajapõhiste uurimisviiside juurde (Sauer *et al.*, 2020, lk 1212). Ka Hayat & Ramdami (2020, lk 140) toovad välja, et kasutajapõhised uurimisviisid suudavad tuvastada rohkem unikaalseid probleeme, samas on kasutajatel ja ekspertidel kalduvus tuvastada täiesti erinevaid probleeme. Meelelahutusteenuste puhul on positiivsed emotsioonid ja lõbu teenuse osaks (Vaata joonis 2.)



Joonis 2: Meelelahutusteenuse ligipääsetavuse hindamine. Allikas: Autori koostatud Sauer *et al.*, 2020, lk 1212 ja Khajouei, *et al.*, 2017, lk 57 põhjal.

Joonisel 2 on näha, et kuivõrd meelelahutusteenuste ligipääsetavus koosneb teenuste ligipääsetavusest ja kasutajakogemusest, siis on seda kõige õigem uurida kasutajapõhiselt

kasutades näiteks vaatlust või fookusgrupi intervjuud, mida võib toetada ekspertpõhise kontrollnimekirja või kognitiivse teekonna läbimisega. Kasutajapõhisteks uurimisviisideks on kasutajaküsimustikud, intervjuud, fookusgrupi intervjuud ja vaatlused (Sauer *et al.*, 2020, lk 1213).

Üks enimkasutatud kvalitatiivseid kasutajapõhiseid uurimisviise, millega uuritakse ligipääsetavust on vaatlus. Vaatlus on hea võimalus koguda andmeid sündmuse toimumise ajal selle loomulikus keskkonnas. Selliste uuringute puhul, kus analüüsitakse loomade või inimeste käitumist ning hakkama saamist kindlates olukordades on vaatlus ainus viis koguda usaldusväärseid andmeid. Sellele väga sarnane uurimisviis on etnograafiline lähenemine, kus teostatakse nii vaatlus kui viiakse läbi intervjuusid. Mainitud uurimisviisid on väga ajakulukad, kuid võimaldavad samas koguda andmeid süvitsi (Queiros *et al.*, 2017, lk 375–376).

Eeltoodust lähtuvalt tasub ka autoril kombineerida oma uuringus kasutaja ja eksperdipõhiseid uurimisviise ning kaardistada liikumis- ja meelepuudega inimeste klienditeekond meelelahutusteenustele.

2. LIIKUMIS- JA MEELEPUUETEGA KLIENTIDELE MEELELAHUTUSTEENUSTE LIGIPÄÄSETAVUSE UURING

2.1. Ülevaade Pärnu linnast, selle infrastruktuurist ning kaubanduskeskuste pakutavast meelelahutusest

Käesolev peatükk annab ülevaate Pärnu linnast, selle infrastruktuurist ja ligipääsetavusest ning töö fookuses olevatest kaubanduskeskustest ning neis pakutavast meelelahutusteenustest. Ülevaate aluseks on Pärnu linnavalitsuse, Kaubanduskeskuste ja Visit Pärnu kodulehe uuringud ning dokument Arengustrateegia Pärnumaa 2235+.

Pärnu maakond asub Eesti edelaosas piirnedes Lääne, Rapla ja Järva maakonnaga. (Pärnumaa arengustrateegia, 2020, lk 10) Maakonna keskus Pärnu linn on üks Eesti suurimaid omavalitsusi pindalaga 858,07 km². Pärnu linna kui omavalitsuse territoorium koosneb Pärnu linnast, Audru ja Tõstamaa alevikest, Paikuse ja Lavassaare alevitest ning 49st külast, mille hulka kuulub ka Manija saar. Omavalitsuses on 01.01.2023 seisuga 51857 püsielanikku. (Omavalitsus Pärnu Linn, s.a.), kellest 8415 omavad 30.09.2022 seisuga mingit puuet (Statistika, s.a.). Tegelik takistus omavate inimeste arv võib olla isegi veel suurem kui võrd tööealise isiku puude määramisel lähtutakse inimese toimetulekust igapäevaelus ja tegutsemisvõimest terviseseisundist tulenevate funktsioonipiirangutega, seda hinnatakse ümber iga viie aasta tagant, (Tööealise puude raskusastme..., s.a.) mis tähendab, et olukorras, kus inimene on oma funktsioonipiirangutega harjunud või saab abivahendi toel väga hästi hakkama, ei pruugita talle enam puuet määrata.

Pärnumaal on oluline roll Tallinn-Riia arengukoridoril ning regionaalne tähtsus Lõuna-ja Kesk-Eesti ühendamisel merega. Pärnus on lõpuni ehitatud haigla, uus keskraamatukogu, Pärnu Kontserdimaja, Pärnumaa Kutsehariduskeskus ja TÜ Pärnu kolledž.

(Arengustrateegia Pärnumaa, 2030, s.a. lk 10) Lisaks on Pärnu keskuslinna puhul tegemist kuurortlinnaga, mida külastab aastas hinnanguliselt 500 000 inimest. (Arengustrateegia Pärnumaa, 2030, s.a. lk 10) nii Eestist kui ka väljaspool Eestit. Väljastpoolt tulnud inimesed ei tunne Pärnu linna kõigi selle võimaluste ja probleemidega, mistõttu on Pärnu kui kuurortlinna avaliku ruumi ligipääsetavus eriti oluline.

Pärnu linn on ligipääsetav bussi ja autoga ning sellele lisaks paikneb Pärnus kruisisadam ja väike lennujaam. Põhilised maanteed Pärnusse on suunaga Tallinnast, Riias, Tartust ja Haapsalust ning heas seisukorras. Pärnu sadam asub kesklinnas ja sinna on võimalik suvehooajal saabuda kruisilaevadega ning Pärnu jahisadam, mis samuti asub kesklinnas ning võtab vastu saabujaid isikliku jahi või muu alusega. Pärnu lennujaamast toimuvad siseleenuid Ruhnu saarele ning alates 2022. aastast suvisel ajal ka Helsingisse. Suuremad lennujaamad jäävad Pärnust 1,5 ja 2 tunniste autosõidu kaugusele asudes vastavalt Eesti pealinnas Tallinnas ja Läti pealinnas Riias. (Kuidas tulla Pärnusse..., s.a.) Head asukohta Tallinn-Riia arenguteljel, toimivat infrastruktuuri ning mainekat kuurordi ja puhkemajandust toob Pärnu tugevustena välja ka Pärnumaa arengukava (Arengustrateegia Pärnumaa, 2020, lk 11).

Pärnu linna,- lähi- ja maakonnaliinidel korraldab reisijatevedu MTÜ Pärnumaa Ühistranspordikeskus. (Pärnu linna-, lähi-..., s.a.). Tähelepanu pööratakse liikumispuudega inimeste paremale integreerimisele ja nende liikumisvõimaluste parendamisele ühistranspordi kaudu. Alates 2017 on kõik Pärnu linnaliini bussid madalapõhjalised. (Ülevaade Pärnu Linna..., 2016, lk 4) Nii linlastele kui turistidele on loodud palju võimalusi liikumiseks autovabalt. Välja on ehitatud kergliiklusteede võrgustik ning linnas tegutsevad mitmed jalgratta ning elektritõukerataste laenutajad (Kergliiklus, s.a.). Kergliiklusteede arendamisel pööratakse tähelepanu piiratud liikumisvõimetega inimeste ligipääsetavuse tagamisele luues reljeefseid tänavapindu ning paigaldades madalaid äärekive (Ülevaade Pärnu Linna..., 2016, lk 4–7).

Pärnus on kolm ülelinnalist kaubanduskeskust ja kaheksa piirkondlikku ostukeskust (Vaata lisa 3). Ülelinnalised keskused on Pärnu Keskus ja Port Artur, mis asuvad Pärnu kesklinnas ning Kaubamajaka Kaubanduskeskus, mis asub Papiniidu linnaosas. Kaubamajakas asuvad mitmed söögikohad ning ka paljude ettevõtete ainuesindused

Pärnus – näiteks Elisa ja Tele 2 Pärnu esindused asuvad vaid Kaubamajaka kaubanduskuses, samas on tegemist elutähtsa teenuse pakkujatega (Hädaolukorra seadus, 2017). Ülelinnalised keskused on ligipääsetavad nii auto, bussi, kui kergliikuritega. Suvisel ajal teenindab Kaubamajaka Kaubanduskeskust tasuta buss, mis ühendab Kaubamajaka kaubakeskust Pärnu kesklinna hotellidega. Bussisõit on tasuta nii turistile kui kohalikule. (Kaubanduskeskus Kaubamajakas, s.a.) Kaubamajaka keskuse juures on tasuta suur väliparkla, mis on avatud iga päev kell 7.00–23.00 (Kuidas meile tulla?, s.a.) Port Arturi ja Pärnu kesklinna kaubanduskeskused asuvad kesklinna tasulises parkimispiirkonnas. Port Arturi kaubanduskeskuse juurde kuulub tasuline 24/7 avatud parkimismaja. (Asukoht ja parkimine, s.a.)

Meelelahutus on koondunud Pärnu kesklinna. Pärnu kesklinnas asuvad nii Apollo Kino, Endla Teater kui ka Pärnu Kontserdimaja. Rüütli tänav on ääristatud erinevate pubide, baaride ning öölokaalidega. (Meelelahutus Pärnus, s.a) Lisaks toimub suvisel ajal Pärnu kesklinnas ja rannaalal palju festivale ja kultuuriüritusi (Pärnu, s.a.). Uue meelelahutuskeskusena kogub populaarsust Pärnu jõe paremkallas, kus on avatud uusi restorane ja baare. Erinevalt mereäärsetest kohvikutest, mis talveks ukсед kinni panevad, on linna südames paiknevad jõeäärsed meelelahutusasutused avatud aastaringelt. Tänu jõeäärsele meresõidukite „Drive-In“ peatusele pääseb jõeäärsesse meelelahutuskeskusesse nii mööda vett, mööda Jaansonini raja kergliiklusteed, kui autoga. (Vilgats, 2022.) Pärnu on kuurortlinn ja suur osa meelelahutusasutusi avab oma ukсед vaid suveperioodiks. Kaubanduskeskused ning neis pakutavad meelelahutusteenused on avatud aastaringi. Lisaks kaubanduskeskustes püsivalt meelelahutust pakkuvale Apollo Kinole ja erinevatele aastaringi avatud olevatele kohvikutele, on Pärnu kaubanduskeskused kohtadeks, kus on võimalik nautida tasuta konsterde – näiteks oli 13.05.2023 Pärnu Kaubamajakas Ostupööre ürituse raames võimalus kuulata Tanel Padari ja Siim Usina akustilist duokontserti (Toimunud üritused, 2023) ning 12.02.2023 toimus Kaubamajaka Kaubanduskeskuses seeniorite vabaajamess, mille raames pakkusid küllastajatele tasuta meelelahutust nii line, rahva- kui ka pärimustantsijad (Seeniorite vabaajamess, 2023).

Ligipääsetavuse probleemkohtadest võib välja tuua muinsuskaitse piirangud või ruumipuuduse vanalinna alal, mistõttu ei ole tihtipeale rajatud kaldteid, kuivõrd hoone

välisilme muudatused tuleb koostada muinsuskaitseametiga (Muinsuskaitse, n.d.). Suvisel perioodil muutuvad mitmed vanalinnas asuvad kohvikud ligipääsetavamaks seoses avatavate suveterrassidega, siinkohal on muinsuskaitse soovitus vältida suvekohviku terrasside kõrgendatud poodiume ja piirdeaiaga eraldamist kohtades, kus ei ole tihedat autoliiklust. (Pärnu Vanalinna ja..., 2020, lk 6) Tänavate puhul peetakse pimedate ja liikumispuudega inimeste osas kõige suuremateks probleemideks ilma helisignaalita ristmike ületamist, auklikke teid, teel paiknevaid plakateid ja reklaamtahvleid, tänavale ulatuvaid puude oksid ning elektrikappe ja valgustusposte. Elurajoonide suurimaks probleemiks on vanad nõukogudeaegsed 5-kordsed paneelmajad, mis on ehitatud ajal, kui lifti projekteerimiskohustus algas alles minimaalselt 6-korruseliste majade puhul. Kuna tegu on kuurortlinnaga, siis võiks majutusasutuste ligipääsetavus olla parem. Aastal 2016 oli tagatud juurdepääs umbes pooltele majutusasutustele. (Ülevaade Pärnu Linna, 2016, lk 4–6). Aastatel 2018–2019 viidi ellu projekt, millega parandati Pärnu rannaala ligipääsetavust ja arendati ettevõtluse infrastruktuuri. Projekti käigus laiendati Pärnu rannaala ja tagati ligipääs ajaloolisele muulile. Kaasajastati tugitaristu rannas ja muuli ligipääsetavuse tagamiseks ehitati 463 meetrine vaiadele ehitatud laudtee, mis ühendab rannaparki muuliäärse supelrannaga. Parandati ka valgustust, ehitati pinke ja paigaldati täiendavaid jalgrattahoidjaid. (Pärnu rannaalale ligipääsetavuse..., s.a.)

Autor on varasemalt teostanud uuringu Elisa teenuste ligipääsetavusest nägemispuudega klientidele ning antud uuring tuvastas murekoha populaarse Kaubamajaka kaubanduskeskuse vahetus läheduses asuva Papiniidu ristmikuga. Nimelt ületab vaegnägija teed kuuldes lubavat signaali kiirete piiksude näol. Papiniidu ristmik aga ei sulge jalakäijate tee ületuseks kõiki liikumissuundi autodele, vaid teeb seda sõidusuundade kaupa. See tähendab, et ohutussaarel seistes ei saa vaegnägija aru, milline sõidusuund on kinni ning milline lahti ja millises suunas valgusfoor temale tee ületust lubavat signaali annab. Nii on üsna kerge eksida ja astuda liikuva sõiduki ette (Aoude, 2021). Seetõttu on Pärnu vaegnägijatele teenuste tarbimise valik oluliselt piiratum. Autori varasem uuring on andnud sisendit käesoleva magistritöö uuringu planeerimisel.

Eeltoodust lähtuvalt on Pärnu olulise tähtsusega linn Tallinn-Riia arengukoridoris. Pärnu kolme ülelinnalist kaubanduskeskust külastavad lisaks Pärnu linnaelanikele ka

lähipiirkondade elanikud ning turistid. Kui kohalikud puuetega ja puueteta inimesed on oma linna pakutavate võimalustega rohkem kursis, siis kuurortlinnal on eriti oluline kujundada keskkonnad lihtsalt ja loogiliselt, et ka kaugemalt tulnud erivajadustega inimesed oma puhkust Pärnus naudiksid.

2.2. Liikumis- ja meelepuuetega klientidele meelelahutusteenuste ligipääsetavuse uuringu meetodika ja valim

Uuringu eesmärk oli välja selgitada milline on meelelahutusteenuste ligipääsetavus Pärnu linna kaubanduskeskustes liikumis-ja meelepuuetega inimestele praegu ja kuidas toetab seda kaubanduskeskuse ümbritsev infrastruktuur. Antud peatükk annab ülevaate eesmärgi täitmiseks koostatud uuringu meetodikast ja valimist. Peatükk kirjeldab valimi koostamise põhimõtteid ning andmekogumise ja analüüsi meetodeid.

Magistritöös kasutatakse kvalitatiivset uurimisviisi, kuna see tegeleb protsessiga (Õunapuu, 2014, lk 56–58) ning võimaldab koguda ning sünteesida võimalikult mitmekülgset materjali (Lagerspets, 2017, lk 123), ühtlasi arvestab sihtgrupi eripäraga. Kvalitatiivset uurimisviisi kasutavate uurijate ülesanne on uurida igapäevaelu nii nagu ta on, lastes sihtgrupil lahendada igapäevaelu probleeme keskendudes eksperimentaalse ja praktilise teadmise kogumisele (Cropley 2022, lk 87). Kvalitatiivse uuringuga kogutakse andmeid, mida ei saa numbriliselt väljendada ning see keskendub sotsiaalsete suhete dünaamikale. Kõige enam kasutatud kvalitatiivne uurimismeetod on vaatlus (Queiros *et al.*, 2017, lk 370–375) Ühtlasi võimaldab kvalitatiivne uuring koguda terviklikke andmeid – näiteks välivaatlusmärkmeh koos kommentaaridega ja seeläbi jõuda üksikasjaliku arusaamani konkreetsest nähtusest selle loomulikus esinemistingimustes (Denzin & Lincoln, 2011 läbi Leko, 2021, lk 1). Kvalitatiivse uurimisviisi puhul on oluline, et uurija jääb avatuks ka olukorras kui kogutavad andmed ei ole tema eelarvamustega kooskõlas. Uurija peab olema valmis protsessi käigus uurimisküsimusi muutma, et koguda võimalikult mitmekesiseid andmeid. Andmete analüüs on orienteeritud sarnasuste avastamisele. (Steils, 2021, lk 25).

Töö eesmärgiks oli planeeritavas uurimuses keskenduda liikumis- ja meelepuuetega inimeste kogemustele kaubanduskeskustes asuvate meelelahutusasutuste külastamisel tuvastamaks sihtgrupi probleeme ja takistusi. Eesmärgi saavutamiseks sobib kõige paremini kvalitatiivne uurimisviis, sest soovib koguda andmeid liikumis- ja meelepuuetega inimeste personaalsete kogemuste kohta, millised on uuritavate suhted ümbritseva keskkonnaga ning kuidas tekkinud probleeme lahendada.

Lõputööle on andnud sisendit ka autori teostatud eeluuring liikumispuuetega inimeste vaba aja veetmise võimaluste osas. Eeluuringu raames intervjueris autor kolme liikumispuudega inimest Zoom-keskkonna vahendusel perioodil 02.04.2022–6.04.2022. Kõik intervjuud salvestati. Respondendid on kirjeldatud tabelis 1.

Tabel 1 Liikumispuuetega inimeste eeluuringu respondentide kirjeldus

Respondent	Sugu	Vanus	Takistus	Abivahend
R1	N	43	Osaline halvatus, raske liikumispuue	Jalutuskepp
R2	M	41	ALS (Progresseeruv närvisüsteemi haigus)	Ratastool
R3	M	24	Halvatus kaelast allapoole	Elektriline ratastool

Eeluuringu valimi intervjuudes tuli välja, et vaba aja veetmine nõuab erivajadustega inimestelt suurt ettevõtlikust ning eelnevat planeerimist.

Magistritöö uuringu sisulisel ettevalmistamisel tugineti eelkõige ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioonile, Euroopa ligipääsetavuse direktiivile ning teadusartiklitele, millest olulisimad käsitlevad kaubanduskeskusi kui vaba aja veetmise ja sotsialiseerumise võimaldamist laiendavaid avalikke ruume (Devendille, 2020) ning erivajadustega inimestest kui haavatumatest turuosalistest (Eskyte, 2019, lk 524–525). Väga olulist sisendit andsid uuringu planeerimisel artiklid puude spetsiifiliselt iseseisvust võimaldavatest kohandustest teenindusasutustes (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232) ning Daley artikkel sotsialiseerimise vajalikkusest ja selle otsesest seosest elukvaliteedi rahuloluga (Daley *et al.*, 2018, lk 58). Autor kasutas selles töös ka lisamaterjali otsimiseks ja neist ülevaadete saamiseks *ChatGPT* keelemudelit (OpenAI, isiklik suhtlus, 15.03.2023) kuid keeleroboti leitud materjalid ei olnud autorile kättesaadavad. *ChatGPT* pakutud artiklitest pärit märksõnade abil leidis autor seonduvaid kättesaadavaid artikleid. *ChatGPT* keelemudelit kasutati ka keerulisemate väljendite tõlkimisel.

Andmete kogumise meetoditena kasutas autor vaatlust, poolstruktureeritud intervjuud ja kontrollnimekirju (vaata uuringu meetodid ja ajakava – lisa 4). Vaatluste puhul kogub uurija andmeid respondentile avalikustatud vaatlejana, kus tal on lubatud olla tegevuste ja protsesside juures vaatlejana, aga ta ei võta ise protsessidest osa. (McDonald, 2005) Tulenevalt peatükk 1.3 kirjeldatud ligipääsetavuse uurimisviisidest kasutatakse magistritöös kasutajapõhist uurimisviisi, mida toetatakse eksperdipõhise hindamismeetodiga ehk kontrollnimekirjaga. (Vt Joonis 2 „Meelelahutusteenuse hindamine“ lk 27). Kontrollnimekirja täitmisel kasutati valgusfoori süsteemi, kus roheline tähendab, et nõuded on täidetud, kollane, et nõuded on osaliselt täidetud ning punane, et nõuded ei ole täidetud.

Uuringu ettevalmistavas osas kohtus autor Pärnu linna arhitektiga 23.02.2023 selgitamaks välja kui palju arvestatakse Pärnu linna planeerimisel universaalse disaini põhimõtetega ning kui teadlik ollakse liikumis- ja meelepuuetega inimeste probleemidest Pärnu linna planeerimisüksuses (vt lisa 5). Saamaks sisendit meelepuuetega inimeste probleemidest just Pärnus, viis autor läbi täiendavalt fookusgrupi intervjuu Pärnu viie viipekeelt kõneleva vaegkuuljaga Port Arturi Kaubanduskeskuse kohvikus Portaali kaasates viipekeele tõlki. Samuti kogus autor lisainfot osaledes 23. jaanuaril 2023 Pärnu vaegkuuljate igakuisel koosolekul Pärnu Sotsiaalkeskuse ruumides, kus autori küsimusele vastasid 22 vähenenud kuulmisvõimega inimest. Tegemist oli eakatega, kes kasutasid vähenenud kuulmise tõttu kuuldeaparaate (vaata intervjuu kava lisa 6). Vaegnägijate suurimad probleemid kaardistas autor ekspertintervjuus 22. veebruaril 2023 Pärnu Pimedate Ühingu juhi Silver Pulgaga (vt lisa 7). Intervjuu on salvestatud.

Uurimuse üldkogumi moodustavad Eestis elavad liikumis- ja meelepuudega inimesed, keda elab Eestis kokku u 60 356 inimest (Statistika, s.a.). Lähtudes käesoleva töö eesmärgist moodustas töö autor sihipärase mugavusvalimi, mille moodustamisel peeti silmas uuringu eesmärki ja lähtuti respondentide elukohast ja puudeliikidest. Mugavusvalim on üks mittetõenäosuslike valimi liike ja sisaldab respondente, keda uurijal on kõige mugavam kaasata. Respondendid valitakse konkreetsete tunnuste alusel nende hulgast, kes on uuringu tarbeks saadaval. Sihipärase valimi puhul püütakse leida uuringusse saadaval olevatest respondentidest populatsiooni kõige tüüpilisemad esindajad ning respondendid kaasatakse kindlate kriteeriumite alusel (Galloway, 2005, lk

860). „Mittetõenäosuslikke valimeid kasutatakse sotsiaalteaduslikes uurimistöodes, kus tuleb sageli uurida varjatud ja raskesti kättesaadavaid elanikkonna grupe, mille suurus pole täpselt teada.“ (Õunapuu, 20104, lk 142) Autor pidas valimi moodustamisel silmas, et kaasatud oleksid nii liikumis-, kuulmis- kui ka nägemispuudega inimesed ning, et respondentid viibiks andmete kogumise perioodil Pärnumaal ja ei peaks seega tegema liiga suurt pingutust vaatluse tarbeks kaugemalt kohale sõitmiseks. Liikumispuudega respondente kaasates pidas autor silmas, et valimisse satuks erinevaid abivahendeid kasutavad respondentid. Ka kuulmislangusega respondente otsides pidas autor silmas, et valimisse satuks nii abivahendina kuuldeaparaati kasutavad, kui vaid huultelt lugevad respondentid.

Respondendid leiti Pärnumaa puuetega inimeste organisatsioonide abiga. Vaegkuuljatest respondentid kaasati vaegkuuljate igakuiselt koosolekult, kuhu autor sai kutse kontakteerudes Pärnumaa vaegkuuljate ühingu eestvedaja Helle Harjakasega ning nägemispuudega respondent leiti Pärnumaa pimedate ühingu kaudu. Koosolekul vaegkuuljate grupiga suheldes kasutas autor spetsiaalset mikrofoni, mis ei võimendanud mitte autori häält, vaid edastas helilained respondentide kuuldeaparaatidesse. Grupivestlus salvestati. Liikumispuudega respondente otsiti Pärnu ratastooliklubi kaudu. Ühiseks tunnuseks kõikide respondentide puhul on, et nad elavad Pärnumaal ning omavad puuet, aga puude liik ja raskusaste on respondentidel erinev (vt Tabel 2).

Tabel 2 Ligipääsetavuse uuringu respondentide kirjeldus.

Respondent	Sugu	Vanus	Takistus	Abivahend
L1	N	45	Osaline halvatus, raske liikumispuue	Jalutuskepp
L2	N	50	Raske liikumispuue	Elektriratastool
L3	M	47	Liikumispuue	Ratastool
N1	M	43	Täielikult pime	Juhtkoer, valge kepp
K1	N	59	Vähenenud kuulmine	Kuldeaparaat, huultelt lugemine, viipekeel
K2	N	56	Vähenenud kuulmine	Kuldeaparaat, huultelt lugemine, viipekeel
K3	M	51	Vähenenud kuulmine	Huultelt lugemine, viipekeel.

Respondentide tähistamisel on lähtutud respondendi puude liigist. L – liikumine, N- Nägemine, K – Kuulmine.

Uuringu raames viidi andmete kogumiseks läbi vaatlused perioodil 25.02–1.03.2023 nelja meelevaade inimese ning kahe liikumispuudega inimesega, kellest üks kasutas abivahendina jalutuskeppi ning teine ratastooli. Vaatlused toimusid Pärnu kolmes kaubanduskeskuses ja nende ümbruses, et kaardistada ka kaubanduskeskuseid ümbritsev infrastruktuur. Uuringusse oli planeeritud osalema ka elektriratastooli kasutaja, aga kuna vaatluspäeva eel oli sadanud lund, ei saanud elektriratastooli kasutav respondent kodust välja. Iga uuringus osaleja külastas vähemalt ühte kuni kahte kaubanduskeskust ja selles asetsevaid teeninduspunkte. Uuringus püüti matkida võimalikult loomulikku klienditeekonda ja kaubanduskeskuste ning külastatavate teeninduspunktide valik lähtus respondentide reaalsest vajadusest. Respondendiga, kellel oli plaan lähiajal minna sõbrannaga kinno uut Eesti mängufilmi „Suvitajad“ vaatama, tehti vastav infopäring Pärnu Keskuse kaubanduskeskuses asuvasse Apollo kinno, lisaks soovis sama respondent ringi vaadata nii Kaubamajaka Kaubanduskeskuses kui Pärnu Keskuse kaubanduskeskuses erinevates riidepoodides. Autor protsessi ei sekkunud ja jälgis kõrvalt respondendi ajaveetmist ka rõivapoodides. Vaegkuuljad, kes tulid ühiselt aega veetma, soovisid kohtuda Kaubamajaka Kaubanduskeskuses ning otsustasid kohapeal, millises keskuse kohvikutest ühiselt maha istuda. Respondentide külastatud kaubanduskeskused ja teenindusasutused on kaardistatud Tabelis 3.

Tabel 3 Respondentide külastatud kaubanduskeskused ja teenindusasutused.

Respondent	Puue	Kaubanduskeskus	Külastatud teenindusasutus
L1	Liikumispuue	Kaubamajakas	Apollo raamatupood
			Mustang Rõivakauplus
		Pärnu Keskus	Apollo Kino
			Sinsai Rõivakauplus
L3	Liikumispuue	Pärnu Keskus	Selver
			Apollo
		Port Artur	Taluturg
N1	Nägemispuue	Kaubamajakas	Hesburger
		Port Artur	Apollo raamatupood
K1	Kuulmispuue	Kaubamajakas	Cafe Piano
K2	Kuulmispuue		Picadillo kohvik
K3	Kuulmispuue		

Vaatluse käigus jälgiti nii klienti, kui teenindajat elulises olukorras, mis võimaldas antud oludes kõige tõesemate andmete kogumist. Vaatluse käigus koguti andmeid liikumis- ja meelepuudega inimeste seisukohast info ligipääsetavuse, kaubanduskeskuste välisümbruse, (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100) kaubanduskeskuste sisemise navigeerumise, (Eskyte, 2019, lk 530–532) klienditeeninduse (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313) ja Pärnu linna infrastruktuuri ja kaubanduskeskuste vahelise transpordi osas (Ronse *et al.*, 2015, lk 2276). (Vt vaatluskava, lisa 8). Kohapealne teenindus jagati veel alavõtmesõnadeks, milleks olid abivajaduse märkamine, kontakti võtmine ja kliendikesksus. Info osas analüüsiti nii selle ligipääsetavust, kui relevantsust ja usaldusväarsust liikumis- ja meelepuudega inimese jaoks.

Vaatluse all olevad liikumis- ja meelepuudega inimesed külastasid kaubanduskeskusi ja neis meelelahutusteenuseid pakkuvaid asutusi. Teostati infopäringud, suheldi teenindajatega, tarbiti teenust ja kasutati WC-d. Autor vaatles klienditeekonda kõrvalt sellal kui respondendid teostasid tegevusi iseseisvalt. Vaadeldavates situatsioonides, kus tarbiti teenust kohvikus, istus autor hiljem respondentidega ühte lauda ja teostas teenuse tarbimise käigus poolstruktureeritud intervjuu, saades nii kõige vahetumad emotsioonid kogetud klienditeekonnast.

Peale vaatlusi teostati poolstruktureeritud intervjuu respondentidega vahetute emotsioonide kaardistamiseks (Vaata lisa 9). Poolstruktureeritud intervjuu aitab püsida teemas, kuid võimaldab tulenevalt respondendi vastustest küsida lisaküsimusi ning avada teemat sügavamalt. (Õunapuu, 2014, lk 171) Vaatluste järel toimuva poolstruktureeritud intervjuu eesmärgiks oli hinnata vahetult kliendi teeninduskogemust (Swaine *et al.*, 2014, lk 226) ning arutleda kuivõrd aitas takistusi ületada puudespetsiifiliselt responndi abivahend (Chan *et al.*, lk 2–6) ning kuivõrd toetav oli teeninduspunkti ülesehitus (Kostyra *et al.*, 2017, lk 14–22).

Responndiga koos kaardistati ka Kaubanduskeskuste jagatava info ligipääsetavus ja relevantsus respondentide jaoks (Irish, 2020, lk 311). Ekspertintervjuus keskenduti universaalse disaini põhimõtete rakendamisele Pärnu linna kaubanduskeskustes ja infrastruktuuris (Irish, 2020, lk 311) ning uuriti ökoloogilise süsteemide teooria kontekstis liikumis- ja meelepuuetega inimest ümbritsevate süsteemide vahelisi seoseid

ja neis toimuvate muudatuste mõju segmendile (Bronfenbrenner, 1995, lk 619–647, Karl *et al.*, 2022, lk 6).

Peale vaatluste teostamist hindas autor kõikide töö fookuses olevate kaubanduskeskuste ja nendes meelelahutusteenuseid pakkuvate teeninduspunktide ligipääsetavust kontrollnimekirja alusel. Kontrollnimekirja põhine hindamine teostati kolmes kaubanduskeskuses 29.03.2023. Kaubamaja Port Artur kaldteede mõõtmine ning Pärnu Keskuse Inva WC täiendav hindamine teostati 31.03.2023. Uuringumeetodid ja ajakava on ülevaاتlikult kirjeldatud Lisas 4.

Nii vaatlusi kui poolstruktureeritud intervjuusid analüüsiti ristjuhtumi (cross-case) meetodil, mille puhul analüüsitakse seoseid erinevate juhtumite kindlate lõikude vahel (Vihalemm, 2008) (Vaata lisa 10). Intervjuude ja vaatluste põhjal valmis terviklik respondentide klienditeekond, mille põhjal analüüsiti klienditeekonna erinevate aspektide kitsaskohti liikumis- ja meelepuudega inimeste vaatest (Vaata lisa 11, lisa 12, lisa 13 ja lisa 14). Klienditeekonna kaart on visuaalne kujutis sellest, mida kliendid mõtlevad ja tunnevad igas ettevõttega toimivas kokkupuutepunktis. Teenuse tarbimine jaotatakse etappideks: enne teenust, teenuse ajal ning pärast teenust. Etapp „Enne teenust“ koosneb omakorda vajaduse teadvustamisest ja infootsingust ning teekonnast teenusele. (Mucz & Gareau-Brennan, 2018)

Uuringu tulemusel valminud klienditeekonna kaarte ja nende põhjal välja töötatud ettepanekuid tutvustati Pärnu kaubanduskeskuste juhtidele 11. ja 14. aprillil 2023.

Uuringu tulemusena valminud klienditeekonnakaardid annavad kiire visuaalse ülevaate parendusi vajavatest etappidest meelelahutusteenuste ligipääsetavuse tõstmisel Pärnu kaubanduskeskustest liikumis- ja meelepuudega klientidele. Täpsema ülevaate tulemustest ja kliendi teekonnast saab järgnevast alapeatükist 2.3.

2.3. Uuringu tulemused ja analüüs

Käesolev alapeatükk kirjeldab vaba aja veetmisvõimaluste ligipääsetavuse uuringu tulemusi liikumis- ja meelepuuetega inimestele. Juba autori teostatud eeluuringus, mis keskendus erivajadusega inimeste reisi- ja matkavõimalustele Eestis laiemalt, tuli selgelt

esile probleem, et vaba aja veetmise võimalusi on erivajadustega inimestele vähem ja meelelahutus kodust väljas nõuab neilt väga suurt planeerimist.

Eeluuringu respondent R1 kirjeldas olukorda kuidas ta sooviks minna oma viie sõbrannaga Tartust Tallinnasse Meremuuseumi külastama, aga sõbrannad liiguvad ratastoolis ning ei mahu kõik ühe rongi peale. Rongi mahub maksimaalselt kaks ratastooli. Seega peavad sõbrannad ühiselt muuseumi külastamiseks kasutama mitut transpordivahendit. Erivajaduseta inimesele tunduks absurdsena olukord, kus ta peaks sõpradega teise linna sõitmiseks kasutama kolme rongi. Üksi liikudes on respondentil R1 ühistranspordi kasutamise raskusi – bussi astmed on liiga kõrged ja kehva liikuvuse tõttu ei suuda ta oma jalga nii kõrgele tõsta kui seda on vaja bussi trepist üles ronimiseks. Respondent väljendas pettumust olukorra üle, kus on raske ja sügava puudega inimestele küll ühistranspordi kasutamine tasuta, aga võimalusi selle kasutamiseks loodud ei ole.

Respondent R2 tõdes eeluuringu ajal, et väljaspool kodu vaba aega ei veeda, kuna tunneb, et oleks sellega liiga suureks koormaks oma perekonnale. Respondent R3 rääkis eeluuringu ajal, et armastab reisimist ja on hoolimata oma erivajadusest reisinud Marokos, Egiptuses, Inglismaal ja Eesti lähiriikides. Küll tunnistab ta, et iga selline reis nõuab temalt väga suurt ettevalmistust ja planeerimist. Ta reisib alati perekonnaliikmest saatjaga, kes teda igal sammul abistab ning kogub eelnevalt erinevatest portaalidest infot ligipääsetavuse kohta. Sealjuures on temale väga oluline just kasutajate jäetud tagasiside, mitte teenusepakkuja või infoportaali enda märkmed. Nimelt tõi ta välja asjaolu, et kui mingi asutus on märgitud ligipääsetavaks ratastoolis liiklejale, siis peetakse sel juhul silmas tavalist ratastooli. Tavalisele ratastoolile ligipääsetav asutus ei pruugi olla (ja reeglina ei olegi) ligipääsetav elektriratastoolis liikujale. Nimelt kohad, mille ligipääsu teel on üksik madal aste, armastavad ennast märkida ligipääsetavaks ratastoolis liiklejale, sest ühest väiksest astmest on ratastooli võimalik üles tõsta. Elektriratastool kaalub aga üle 200kg ja seda ei ole võimalik ilma olulisel hulgal lisaabi kaasamata ka ühest astmest üles tõsta.

Seega abistaks eeluuringu respondenti R3 olukorras, kus kõiki ehitisi ei ole veel võimalik muuta ligipääsetavaks kõikidele klientidele, ka ligipääs usaldusväärsele infole: „Hetkel näiteks, kui baaride ligipääsetavuses kahtled, siis jätad pigem minemata ... Info võiks saada ka kindlasti kui koht ei ole ligipääsetav“ (R3, suuline vestlus, 2022).

Saamaks infot, kui palju mõeldakse ligipääsetavusele Pärnu linna planeerimise etapis ja kui palju arvestatakse universaalse disaini põhimõtetega ning kaasatakse sihtgruppi vastavate projektide arendamisel, kohtus autor linnaarhitekti Siim Oravaga. Linnaarhitekt kinnitas, et universaaldisaini põhimõtted on projekteerimistingimustes sees ja kui uusi projekte välja antakse, siis on nende nõuetega arvestatud. Probleem on pigem vanemate ehitiste ja linnaruumi elementidega. Näitena tõi arhitekt kohe Pärnu Kaubamajaka kaubanduskeskuse, mis on laienemas ja millega seoses on antud vastava ehitusloa taotlus. Selle laienemise raames on plaanis tõsta Kaubamajaka ligipääsetavust jalakäijatele ja kergliikuritele praeguste parkimiskohtade arvelt. Seda, et probleem on pigem vanemate infrastruktuuridega, kinnitas ka Pärnu Ratastooliklubi juht, tuues välja, et kõige suuremad probleemid ligipääsetavusega on Pärnus vanalinnas.

Vaegnägijate Liidu poolt üles tõstatatud Papiniidu ristmiku fooride helisignaalide probleemiga ei olnud arhitekt kursis, aga tunnistas, et ka nägijana ei tunne tema ennast Papiniidu ristmiku kitsastel ohutussaartel turvaliselt kui kogukad masinad suurel kiirusel mööda sõidavad. Samas tuvastas, 29.03 läbi viidud kontrollnimekirja põhine hindamine (vt lisa 15), et Papiniidu ristmiku ohutussaared vastavad nõuetele olles 2.2m laiad.

Linnaarhitekti sõnul projekteeritakse seoses kolmanda silla ehitamisega ümber kesklinnas Silla ja Kuninga kooli ringtee vaheline ala ja vastav telg saab uued juurdepääsuteed – taaskord arvestatakse, et jalakäiatel ja kergliiklejatel oleks võimalikult mugav. Trend on autovabaduse suunas ja sellega projekteerimisel arvestatakse. Peale kolmanda silla valmimist võiks olla uuest sillast kuni kontserdimajani linnaväljak, mis on autovaba.

Linna brändingut toetava projektina toob arhitekt välja Rotary Klubi algatuse rannamõnude ligipääsetavuse tõstmise liikumispuudega inimestele. Rotary Klubi ettepanekul on Pärnu linn ostnud kakssada ratastooli, millega saab vette minna. Ning klubi soov on luua randa kohapealsed paviljonid, kuhu on võimalik jätta oma ratastool ja võtta asemele ratastool, millega saab vette minna. Arhitekt näeb, et see võiks olla positiivne projekt, millega teistele linnadele eeskujuna näidata ja millega meelitada linna rohkem turiste. Projekt võiks kasvada üle-estiliseks ja laieneda järgmiseks näiteks Haapsallu. Mis puudutab kohalikke inimesi, siis arhitekt usub, et neil on juba välja kujunenud omad kindlad kohad, kus käiakse ja loodud selleks ka vastavad võimalused.

Mainitud projekt oleks ikkagi pigem suunatud väljaspoole. Ka Bonakdar & Audirac'i järgi ei ole linnabrändingu sihtgrupp enamasti kohalik inimene, vaid see on suunatud väljaspoole tegemaks linna atraktiivsemaks uutele inimestele või investoritele. (2020, lk 149) Kui palju Rotary Klubi projektis või muudes linna projektides Pärnu puuetega inimesi esindavaid organisatsioone on kaasatud, ei osanud arhitekt nimetada. Linnabrändingu teooria kohaselt brändinguga seotud projektides seda pigem ei tehta. (Bonakdar & Audirac, 2020, lk 152)

Arhitekt tunnistas, et ettevõtjad äri ligipääsetavuse tõstmise küsimuses linnavalitsuse poole pigem ei pöördu ning ütles, et ilmselt oleks ettevõtjate poolne aktiivsus suurem kui omavalitsusel oleks vastav meede, millega toetada ettevõtjaid ligipääsetavust tõstvate ümberkohanduste tegemisel.

Uuringu ettevalmistavas osas Pärnu vaegkuuljate koosolekul linna äriteenuste ja meelelahutuse kättesaadavuse üle arutledes selgus, et enamasti veedavad eakad vaegkuuljad vaba aega hobidega tegeledes või käiakse Väarikate Ülikoolis, mis on nüüd tänu asukoha vahetusele muutunud sihtgrupile ligipääsetavamaks. Sihtgrupp eelistas külastada tasuta kontserte ja pidas äriettevõtete pakutavaid vaba aja veetmise vorme liiga kalliks. Sihtgrupp tunnistas, et pigem jääb meelelahutus kättesaamatuks selle hinna kui nende enda abivajaduse tõttu. Küll tunnistati, et teenindussituatsioonides on esinenud suhtlustõrkeid ja teenuseid tarbides peavad pidevalt arvestama enda võimekusega. Respondentide hulgas oli neli teatris käijat. Kinno respondendid ei armastanud käia ja tunnistasid, et sealne helinivoo on liiga kõva isegi nende ilma puudeta pereliikmete jaoks.

Ekspertintervjuu Pärnu Pimedate Ühingu juhi Silver Pulgaga tõi uuesti esile autori varasemas uuringus „Nägemispuuetega klientide ligipääsetavus teenustele Elisa Eesti näitel“ üles kerkinud Papiniidu ristmiku turvalisuse probleemi, (Aoude, 2021, lk 48) mistõttu planeeriti mainitud ristmik vaegnägijate puhul eksperimendi üheks osaks.

Ratastooliklubi juht tõi välja, et kontserditel ja kinno ühingu liikmed saavad käia, kuid ööklubidesse nad ei pääse – seal käijaid oleks vähe ja nende paari inimese pärast ei näe meelelahutusasutuse juht põhjust kaldteid ehitada, kuna see ei ole majanduslikult kasulik. Linnaruumis liikudes tõi Ratastooliklubi juht välja suurima takistusena välja kõnniteede äärekivid, millest ratastoolil raske üles saada ning tõi näitena, et elektriratastooli

kasutavad klubi liikmed sõidavadki sellistel tänavatel julmalt sõiduteel, kuna kõnniteele lihtsalt ei pääse. Veel on probleeme näilise ligipääsetavusega. Ehk siis olukorrad, kus justkui on ligipääsetavust tekitatud, aga mitte kasutataval moel. Üheks selliseks näiteks on vale kallakuga kaldteed. Näitena toodi välja Endla teatri kohviku kaldtee, mis on liiga järsk ja lõpeb ka betoonseinaga. „Pidurdamisega vähemalt muret ei ole“ (M. Rütli, suuline vestlus 28.03.2023).

Saadud info põhjal käis autor ja mõõtis mainitud kaldtee üle: Endla teatri kohviku kaldtee kaldeks sai autor inklinomeetriga mõõtes selle alumises otsas 16 kraadi ja ülemises otsas 17 kraadi. Lubatud on kuni 6 kraadi (Riigi Teataja, 2018). Kaldtee lõppeb betoonseinaga (Vt Lisa 16).

Ekspertintervjuude põhjal puuetega inimese organisatsioonide esindajate ja linnaarhitektiga koostas autor huvirühmade kaardi (vaata Lisa 17) visualiseerimaks huvi ja mõju suhet Pärnu linna meelelahutusteenuste ligipääsetavuse tõstmiseks liikumis- ja meelepuuetega inimeste osas.

Uuringus osalenud liikumispuudega respondendid omasid teekonnal üksteisest täiesti erinevaid takistusi, sest sõltusid täiesti erinevatest abivahenditest. Liikumispudega respondent L1 eelistas keskustest Kaubamajakat, kuna sõltus täielikult isiklikust transpordivahendist ja ei ole suuteline ületama ristmikke. Kaubamajaka kaubanduskeskuse juures on suur tasuta parkla mitmete invaparkimiskohtadega. Kesklinnas asuvate Kaubanduskeskuste läheduses asuvad parklad on tasulised. Teisele poole laia tänavat jääv tasuta parkla on respondendi jaoks kaubanduskeskuste külastamiseks liiga kaugel. Liikumispudega respondentile L3 ei valmista raskusi ristmikke ja tänavate ületamine. Liikumispudega respondent L3 kasutab abivahendina ratastooli ja tema jaoks ei ole ka oluline, et invaparkimiskohad oleksid sissekäigu lähedal, vaid tema jaoks on oluline võimalikult suur ruum auto ümber, et saaks lükata auto ukse täielikult valla ja ratastooli valmis panna. Respondent tõi näite Tartu kaubanduskeskusest, kus lisaks uste lähedal paiknevatele invakohtadele on eraldatud invakohtadeks veel terve üks rida parkimiskohti parkla kõige kaugemas servas ja seal käies eelistab ta parkida just neil kohtadel. Samas on liikumispuudega respondentile L1 oluline just parkimiskoha lähedus sissepääsule ja võimalikult lühike jalgsi liigutav tee.

Kaubanduskeskustes sees liikumine on samuti respondendi L1 jaoks raskendatud nii kesklinnas asuvates kaubanduskeskustes kui ka Kaubamajakas, sest mõlemate keskuste põrandad on kaetud libedate plaatidega, millel tema abivahendil ei ole alati pidamist. Respondendile L3 aga Kaubanduskeskustes liikumine raskusi ei valmistanud. Ratastooli kasutaja on ta olnud 27 aastat ning tunneb ennast selles turvaliselt, saades üle ka väiksematest konarustest. Füüsilist pingutust nõudis respondendile L3 üles sõitmine Kaubamaja Port Artur Maja 1 tagumisest kaldteest. Respondent avaldas arvamust, et selle kalle on suurem kui nõuetekohane kuus kraadi, sest kuue kraadisest kaldest üles sõitmine temale pingutust ei valmista. Respondent hindas kalde suuruseks 9–10 kraadi. Autor oli varasemalt teostanud kaldemõõtuuri (*Simple inclinometer by Styleos Apps*) abiga vastaval kaldteel kaldenurga mõõtmise ja tuvastanud seadet kaldtee erinevatesse lõikudesse paigutades kaldenurga kõikumise vahemikus 6–7 kraadi. Kuivõrd respondendil L3 oli seda raske uskuda, teostati koos uus mõõtmine. Kaldtee on kaetud betoonplaatidega ning inklinomeetri paigutamine erinevatel lõikudel tuvastas, et kalle oli suurem betoonblokkide ülemises servas, mis viitab asjaolule, et kaldtee oli projekteeritud ja ehitatud ilmselt kuuekraadisena, aga aja jooksul on betoonplaatide alune pinnas paisunud ja kergitanud katteplaate viisil, mis on muutnud nende kaldenurka. Selle tulemusena tajus respondent kaldteed järsemana kui ta üldplaanis oli. Kaldtee katteplaatide ülemises servas tuvastas inklinomeeter eri punktides kaldeks 8–9 kraadi.

Mõlemal liikumispuudega respondendil esines raskusi kesklinnas asuva kaubanduskeskuse ümber parkimisega. Liikumispuudega respondent parkis auto Port Artur II maja taha tasulisse parklasse, sest üle tänava asuv tasuta parkla jääks liiga kaugele. Parkimisel aga tekkis segadus märgistusega. Märk parkimiskoha ees ütles, et tegu on invaparkimiskohaga, samas aga oli parkimisala piiratud parkimist keelava kollase värviga. Nimelt oli parkimiskohtade ette paigutatud Omniva pakiautomaat ja tegelikud invaparkimiskohad liigutatud kolme parkimiskoha laiuse ala jagu vasakule. Invaparkla märk aga oli jäänud vanale kohale, mistõttu parkiski respondent L1 valesi. (Vt Lisa 18)

Ka respondendil L3 tekkis raskusi parkimisega. Respondendi sihtpunkt oli Port Artur I majas asuv Hesburgeri kohvik. Respondent teadis, et Port Arturi I taga olevas parklas on invakoht ja plaanis parkida sinna. Mõned minutid enne respondendi saabumist hõivas aga selle koha invamärki kandev auto, millest väljus krapsaka sammuga naisterahvas. Kuna

parkimiskoht oli hõivatud, parkis respondent L3 auto Pärnu Keskuse kõrval asuvale laiale kõnniteele. Respondent L3 teadis, et invamärki kandev auto tohib parkida kõnniteel jättes jalakäijatele kõndimiseks vaba ruumi 1.5 meetrit. Selline ruum jalakäiatele liikumiseks jäi.

Liiklus seaduse paragrahv 209 sätestab: „Liikumispuudega juht, kelle sõidukil on „Liiklusseaduse“ lisast 2 tulenevalt käesoleva määruse lisa 5 kohane parkimiskaart, võib: 1) asulas peatuda ja parkida peatumist või parkimist keelavate liiklusmärkide mõjupiirkonnas tingimusel, et seisev sõiduk asub täielikult kõnniteel, jättes jalakäijale seal vabaks vähemalt 1,5 meetri laiuse käiguriba...“ (Riigi Teataja, 2001). Sellest hoolimata sai respondent L3 Hesburgeri külastuse ajal hoiustrahvi 20 eurot (Vt Joonis 3).



Joonis 3. Kliendi teekonna üheks osaks oli parkimistrahvi saamine. Autori foto.

Respondent tunnistab, et leiab sellise trahvikviitungi peaaegu alati kui pargib kõnniteele ja on liikumas just oma sportliku autoga. „Kusjuures kui ma oma Volvoga nii pargin, siis trahvi ei saa ja see on tunduvalt kallim auto“ (L3, suulinevestlus, 2023). Trahvikviitungid on ta aga alati linnavalitsusse pöördudes tühistatud saanud. Respondent ei oska öelda, kas ta on oma sportautoga liikudes välja vihanud Pärnus mõne parkimiskontrolöri või ei ole ühiskond valmis nägema erivajadusega inimest sportliku auto roolis. Sama masinaga

on ta parkimistrahvi saanud ka Tartus, aga mitte kõnniteel, vaid parklas invakohal parkides.

Kui kaubanduskeskuste lähiümbruses ning Martensi platsil ringi liikumine respondentile L3 raskusi ei valmista (välja arvatud suure lumega), siis libeda ilmaga on respondendi L1 jaoks ligipääsetamatu Pärnu Keskuse kaubanduskeskus, selle ees asuva Martensi Väljaku tõttu. Nimelt katavad Martensi väljakut tänavakivid, millede vahed on üsna sügavad (Vt joonis 4 lk 46). Respondent L1 peab libeda ilmaga kasutama jalutuskepile toetumiseks jäänaela. Eksperimendi ajal aga takerdus jäänael Martensi Väljakut katvate kivide vahesse ning respondent kukkus kõhuli, maandudes jalutuskepi peale ja saades haiget. Respondendil kulus mitu minutit enne kui suutis abistajate toel uuesti jalule tõusta.



Joonis 4. Martensi väljakut katvad kivid. Autori foto

Kuigi Kaubamajaka kaubanduskeskust hindas Respondent L1 üldiselt ligipääsetavaks, tõi ta intervjuus välja mitmeid kitsaskohti – näiteks lisaks libedatele põrandaplaatidele ka juhiste puudumine, kus asub inva WC ning esimesel korrusel kasutatava inva WC kasutamine koristustarvete hoiustamiseks. Kontrollnimekirja alusel hindamine mainitud WC-st koristustarbeid ei tuvastanud ning Kaubamajaka juhid kinnitasid intervjuus 11.04, et respondendi kirjeldatud olukord pidi olema ühekordne juhus, sest keskuses on koristustarvete jaoks olemas eraldi ruum. Inva WC kaugel asukohta tõi Kaubamajaka probleemina välja ka respondent L3. Respondent L3 täiendas, et puuetega inimestel on tihti põie pidamine kehvem kui ilma puudeta inimestel ja seega mängib inva WC lähedus

eriti suurt rolli. Kui Kaubamajaka keskuses sõita Rimi vastas asuvasse inva WCsse ja see juhtub olema hõivatud, siis läheduses teist kasutatavat WC-d ei ole. Kaubamajaka teine inva WC asub teisel korrusel, aga sellele ei ole allkorrusel ühtegi viidet. Kaubamajaka ühte otsa koondunud inva WC tõi probleemina välja ka Ratastooli klubi juht.

Kaubanduse üldiseks probleemina tõi respondent L1 välja personali vähesuse, et oleks võimalik riideid poes selga proovida. Nimelt peab respondent üksi osteldes meeldiva toote esmalt soetama ja saab seda selga proovida alles kodus. Sobimatuse korral on tal kandmata toode võimalik välja vahetada teise toote vastu (mida ei ole samuti võimalik kohapeal proovida), aga raha tagasi saada reeglina ei ole võimalik. Respondent kommenteeris, et teenindav personal on üldjuhul abivalmis ja ilmselt abistaks teda riietusruumis hea meelega, aga kuna töötajaid on poes tihti vaid üks, siis ei ole teenindajal võimalik temaga riietusruumi kaasa tulla ja poodi valveta jätta. Respondent L1 tõi välja, et abivalmis ja sõbralik teenindus kompenseerib tema jaoks muud ligipääsetavuse probleeme. Näiteks on tema lemmikpoeks Mustangi kauplus Kaubamajakas, kuna sealne teenindus on respondendi meelest väga hea, samal ajal kui pood ise oma kitsaste liikumisteedega on disainitud ligipääsetamatuks.

Respondent L1 tõi veel välja, et talvisel ajal on tema ja ta elektriratastoolis liikuva sõbranna jaoks ligipääsetavad eranditult ainult kaubanduskeskustes asuvad söögikohad, kuivõrd väljaspool keskusid asuvasse söögikohtadesse ei ole talvisel ajal võimalik siseneda puuduvate kaldteede või kitsaste uste tõttu. See piirab oluliselt nende valikuvabadust külastatavate söögikohtade osas ning on tinginud püsiva lojaalsuse nende asutuste suhtes, milledesse on võimaldatud ligipääs. Suvisel ajal on valikuvõimalusi rohkem tänu kohvikute väliterassidele

Üleriigilise kitsaskohana toob respondent L1 välja invaparkimiskohtade tähistamiseks kasutatava sinise värvi libeduse. Respondendile L3 parkimiskohtade kattmaterjal teekonda keerukamaks ei muuda. Respondent L3 külastas vaatluse ajal Port Arturi esimeses majas asuvas Hesburgeris söögikohta, kus on võimalik toitu tellida nii leti taga asuva teenindaja käest, kui ka iseteeninduskassade kaudu. Kuivõrd teeninduslett on ratastoolis liikuja jaoks pigem kõrge, suundus respondent L3 iseteeninduskassasse. Kaardimakse võimalus asus ratastoolis liikuja jaoks mugaval kõrgusel. Respondent L3 on suurt kasvu meesterahvas ja ulatus toolis istudes ka menüüs kõrgemal asuvate

kampaaniapakkumisteni, samas tunnistas ta, et lühem inimene peaks piirduma vaid menüüs madalamal asuvate valikutega (Vt Joonis 5 lk 48).



Joonis 5. Maksta saab mugavalt aga sooduspakkumisteni ei pruugi ulatuda. Autori fotod.
*Autoril on luba kasutada töös pilte, kus respondent on äratuntav.

Raskused tekkisid ka teenuse järgselt etapil. Hesburgeris tuleb laud enda järelt ise ära koristada ja selleks on paigaldatud spetsiaalsed püstakud, kuhu vabaneda kandikust, pakendist ning jääst ja vedelikest. Kandikust ja pakendist vabanemiseks mõeldud pind asub ratastoolis liikuva inimese jaoks mugaval kõrgusel. Küll on aga võimatu ratastoolis istudes kallata ära vedelikke, kuivõrd vastav alus asub kõrgemal ning püstaku taga servas. Püstaku all puudub nõgusus, et sellele oleks mugav läheneda ratastoolis (Vaata lisa 19). Hesburgerist lahkumine osutus kergemaks kui Hesburgerisse minemine, kuna järsust kaldteest alla sõitmine nõudis vähem füüsilist pingutust.

Peale Hesburgeri külastust teostas respondent L3 infopäringu Apollo kinos, uurides kinokülastuse ja piletiostu võimalusi. Respondendile tegi muret asjaolu, et kui soovib kinno tulla oma kahe väikse lapsega, siis lastele saab internetis pileti ostetud, kuid endale ei puurigi tal kinosaalet kohta jaguda, sest ratastooli kohta ei saa kinosaalet broneerida ka telefoni teel ning vastavaid kohti on saalis vaid kaks paiknedes üks esimese rea kummagi ääres. Sama vastuse sai Apollo kino infopäringule ka respondent L1, kes soovis kinoelamust nautima tulla elektriratastooli kasutava sõbrannaga. Saades info ratastooli kohtade paiknemisega seoses kinosaalet, uuris respondent L3 teenindajalt, kas ta ise on

proovinud vaadata suurt ekraani esimese rea kõige äärmiselt toolilt. Teenindaja tunnistas, et see ei pruugi tõesti olla parima vaatega koht, aga arvas, et on ju siiski hea, et tal üldse võimalus kino külastada on (suuline vestlus teenindajaga 31.03 kell 17.40). Kolmel ratastooli kasutaval sõbral koos kinoelamust nautima tulla ei ole võimalik.

Apollo kino infopäringu ajal uuris respondent L1 lähtuvalt Apollo kino kodulehel olevast infost, kas pime inimene peab jätma juhtkoera turvalisse ruumi Pärnu Apollo kinos ja sai vastuseks, et Pärnus sellist turvaruumi võimalust ei ole. Teenindaja arvas, et võib olla on selline võimalus mõnes Tallinna kinos, aga ei osanud öelda millises. Autor tegi järelpäringu e-maili teel Apollo kinole ja sai vastuseks, et juhtkoera tõesti kinosali ei lubata teiste küllastajate ja ka kinosalis kasutatava helinivoo tõttu, mis võib koertele ohtlik olla. Kino esindaja vabandas, et Pärnu teenindaja ei olnud teadlik koera hoiule võtmisest. Pärnus eraldi turvaruumi ei ole, kuid koera on võimalik jätta hoiule kontoriruumi ning teiste klientide nõusolekul erandina ka kinosali. Siit tuleb välja, usaldades kodulehel olevat infot koera turvaruumi jätmise osas, võib üksi liikuva vaegnägija kinoelamus Pärnus takerduda teenindaja vähese informeerituse taha.

Kinosali liialt kõrge helinivoo üle, mida Apollo kino esindaja pidas koera jaoks ebasobivaks, kurtsid ka vaegkuuljad. Kõrge helinivoo paneb nende kuuldeaparaadid undama. Vaegkuuljad mainisid, et tegelikult ka nende kuuljatest pereliikmed ja tuttavad ei kannata kinosali liiga valju heli.

Respondent L3 uuris teenindajatelt miks Apollo kino WC lukus on ja võtit kassast küsima peab ning sai vastuseks, et põhjuseks on noortekambad, kes vastasel juhul hõivaksid WC, et seal aega veeta – süüa ja pikutada. Nüüd, kus inva WC on lukus, teevad noored sama tavalises WC-s.

Vaatlus liikumispuudega respondentiga L3 Pärnu Keskuses tuvastas segaduse ja eksimise universaalse disaini arusaadavuse printsiibi vastu sealse WC-sse viiva invaliitiga. Invaliitil oli WC märk, mis justkui viitaks, et lift ise on WC (Vaata lisa 20).

Tegelikult peab liftiga sõitma 0 korrusele, kus asub Apelsini sisustuskauplus. Liftist väljudes edasised juhnöörid WC leidmiseks puuduvad. Respondent L3 sõitis poodi sisse ja otsustas, et ilmselt on liftile jäänud vale märgistus ning antud tasandil siiski inva WC-

d ei asu ja pöördus tagasiteele. Siinkohal sekkus muidu vaatluspositsioonil olev autor, kes püsti liikudes omas keskkonnast paremat ülevaadet ja märkas poe lõpus olevat inva WC märgistusega ust ja juhtis respondendi tähelepanu sellele. Inva WC märgistus uksele asus püsti liikuva inimese silmade kõrgusel.

WC-ni jõudmiseks pidi respondent navigeerima mööda toodete riiulitest, mis olid paigutatud väga tihedalt ning mis kandsid endal kergelt purunevaid disaintooteid (Vt Joonis 6).



Joonis 6. Takistuste rohke teekond Pärnu Keskuse Inva WC-sse. Autori fotod.

*Autoril on luba kasutada töös pilte, kus respondent on äratuntav.

Respondent suhtles ka kaupluse Apelsin töötajatega ja küsis, kas tuleb tihti ette mõni ratastoolis inimene antud WC-d külastab. Teenindajad möönasid, et ei ole tegelikult ette tulnud, küll aga tunnistasid, et kauplus on selles punktis avatud olnud vaid neli kuud.

Liikumispuudega respondent L3 tunnistas, et enamik erivajadustega inimesi, elavad sotsiaaltoetustest ja omavad piiratud eelarvet. Neid, kes töötavad, on pigem vähe ja neid, kes omavad ettevõtet ja on edukad, on veel vähem, mis vähendab äriettevõtjate motivatsiooni kohandada teenuseid erivajadustega inimesele sobivaks. Olles ise ettevõtja, ta mõistab ettevõtjate vaadet, aga leiab, et selle tulem on väga ebaõiglane nende erivajadustega inimeste suhtes, kes töötavad ja soovivad ka muul moel ühiskonna elus aktiivsed olla. Kaubamajaka kaubanduskeskuse juhid tunnistasid, et puudega inimeste

sihtgrupp on tegelikult väike ning kohandusi tehes lähtutakse ettevõtte ärieesmärkide täitmisest. Ettevõtjad kardavad suurte ümberehitustega seotud kulusid keskkondade ligipääsetavaks disainimisel, samas oskavad sihtgrupi esindajad ise välja tuua soodsaid võimalusi teenuste ligipääsetavuse tõstmisel.

Uuringu raames selgus, et kõige vähem takistusi esineb kuulmispuudega inimestel. Nemad liiguvad, kas isikliku transpordi vahendiga vajamata inva parkimiskohti või ühistranspordiga sarnaselt puudeta inimestele. Kaubanduskeskustes sees või nende ümbrustes liikumine ei valmista neile raskusi. Eyuboglu ja teised (2019) on toonud välja, et abivahendi toel on kuulmispuudega inimesed avalikus ruumis üsna iseseisvad ja vajavad vähem kõrvalist abi (lk 953).

Tõrkeid võib esineda vaid teenindussituatsioonides kui teenindaja ei ole valmis erivajadusega arvestama või ei oska puuet ära tunda. Kuulmispuudega Respondent K3 sõnas, et teenindussituatsioonides võib ette tulla, et kuulmispuudega inimest peetakse pigem rumalaks kui kohe kõnest aru ei saa. Sellistel puhkudel on aga abiks vaegkuulja kaart, mida teenindajale näidata.

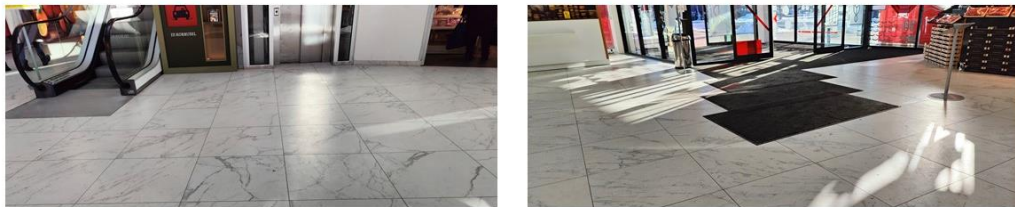
Teenuste tarbimisel esines vaegkuuljatel rohkem tõrkeid koroona ajal, kus maskide tõttu ei olnud võimalik huultelt lugeda ning osa helist jäi teenindajat kaitsvate sirmide taha pidama.

Nägemispuudega respondent N1 hindas kõikide Pärnu kaubanduskeskuste ja nende teeninduspunkide sisemust täielikult ligipääsetamatuks seal puuduvate juhtradade ning kombatava ruumiplaani puudumise tõttu (Vt Joonis 7 lk 52). See hinnang kattub autori 29.03 ja 31.03 kontrollnimekirja põhjal teostatud hindamisega (Vt Lisa 15). Ka kehtiv määrus „Puuetega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitistele“ sätestab:

„Hoonesisene liikumistee peab olema:

- 1) tasase ja mittelibiseva pinnakattega;
- 2) üldjuhul suunavate kombatavate ja kontrastsete juhtteede ja hästi märgatavate ning selgesti loetava teabe või viitadega, millel kasutatakse vastavat piktogrammi ja punktkirja“ (Riigi Teataja, 2018)

Sellised juhtjooned võiks viia teenindusasutustes välisuksest tähtsamatesse sõlmpunktidesse, milledeks võib olla kas kassa mõnes söögikohas või poes või infolett suuremas kaubanduskeskuses.



Joonis 7. Port Artur 2 peauks - juhtjooned puuduvad. Autori fotod

„Üksi ei ole pimedal inimesel Pärnu Kaubanduskeskustes midagi peale hakata.“ (N1, suuline vestlus, 2023).

Samas ei ole pimedate liidu juhi sõnul selliste reljeefsete juhtradade maha märkimine sugugi suur töö võrreldes mõndade muude ligipääsetavust tõstvate tegevustega, nagu seda on näiteks kaldteede ehitamine või liftide paigaldamine. Mainitud kohandus on tehtud näiteks Pärnu bussijaamas (Vaata lisa 21).

Kui siiski on vaja külastada kaubanduskeskust, siis eelistab respondent N1 kesklinnas asuvaid keskusi. Nimelt Kaubamajaka Kaubanduskeskuse külastamiseks peab ta ületama Papiniidu ristmiku, mida hindab ohtlikuks, kuna enamasti on sealsete valgusfooride toetav helisignaali liiga nõrk ja kaob liiklusrüüri hulka ära. Respondent kommenteeris, et paneb teinekord kõrva vastu valgusfoori posti, et kuulata kas võib teed ületada või mitte. Eksperimendi ajal valgusfooride helisignaali ei töötanud. Respondent kommenteeris, et isegi siis, kui konkreetse ristmiku fooride helisignaalid töötavad, on nad liiga vaiksed ja kõlavad igas suunas ühte moodi. Intervjuus tunnistab Pärnu linna arhitekt, et kõikide uute linnaruumi elementide planeerimisel universaalse disaini põhimõtteid järgitakse, samas ei osanud ta tuua välja, mida on Pärnus tehtud just nägemispuuetega inimestele ligipääsetavuse tagamiseks. Linnaarhitektiga peetud vestluses välja tulnud tegevused keskendusid liikumispuudega inimeste ligipääsetavuse tõstmiseks. Probleemsed ongi just vanemad ristmikud või varem ehitatud tänavad, kus antud põhimõtetele ei ole arvestatud. Need elemendid kuuluvad parandamisele alles siis kui konkreetsele lõigule planeeritakse uus projekt. Kaubamajaka Kaubanduskeskus on küll laienemas ja sellega seoses

muudetakse ligipääsetavamaks ka selle parkla. Nimelt plaanitakse võtta parkimiskohti vähemaks ja selle asemel planeerida pikad ülekäigurajad, mis viivad otse sissekäikudeni ning tehakse juurde ka invaparkimiskohti. Lisaks soovitakse tõsta Kaubamajaka ligipääsetavust jalakäijatele ja kergliiklejatele. Seda plaani kinnitasid Pärnu Kaubamajaka kaubanduskeskuse haldus- ning turundusjuht. Papiniidu ristmik aga mainitud tööde käigus uuendatud ei saa. Planeeritud on uued ligipääsetavad juurdepääsud Pärnu Keslinna seoses kolmanda silla valmimisega, mille projekteerimistingimustesse on universaalse disaini nõuded sisse kirjutatud. „Eelkõige pööratakse tähelepanu jalgratturite ja jalakäijate võimalikult loogilisele ja mugavale liikumisele“ (Orav, suuline vestlus 2023). Samas ei ole Papiniidu ristmiku vaegnägijate jaoks turvaliseks muutmiseks vaja ümber projekteerida tervet ristmikku, vaid piisaks lihtsalt erinevate helisignaalide seadistamisest. Ekspertintervjuus Pärnu Pimedate Ühingu juhi Silver Pulgaga käsitleti samuti Papiniidu ristmiku ohtlikkuse probleemi ja ühingu juhi jaoks oleks loogiline kasutada seal erinevaid signaale viisil, et sama liikumissuuna jaoks oleks läbivalt sama signaal, aga suuna muutmiseks kõlaks teine signaal. Ehk kui vaegnägija alustab liikumist suunas „otse“, näiteks kuuldes tiksumist, siis järgnevalt ohutusaarel otse edasi liikumiseks jätkuks sama tiksumine, aga teises suunas liikumiseks oleks lubav signaal hoopis piiksumine. S. Pulk rääkis, et Pärnu Linnavalitsust on antud probleemist teavitatud ning saadud vastuseks, et kuigi foorid asuvad Pärnus, haldab neid teises piirkonnas asuv ettevõtte. Kaebuse peale küll keeratakse signaal tugevamaks, aga varsti on see jälle endisel vaikselt tasemel tagasi.

Port Arturi kaubakeskuse teises majas ajas vaegnägijast respondenti segadusse liftinuppude paigutus. Nimelt, kui liftini jõuda, siis ülesse sõitmiseks asub lifti kutsumise nupp respondendi paremal käel. (Respondent otsis seda esialgu parema käe juurest). Kolmandalt korrusel alla sõitmiseks aga paiknes lifti kutsumise nupp hoopis paremal pool. Nüüd otsis respondent N1 seda vasakult poolt, sest üles sõites oli see ju vasakul. Taolise liftinuppude paigutuse tingis asjaolu, et antud lifti ukсед avanevad kahele poole – esimese korruse ukсед avanevad teises suunas kui teise ja korruse liftipüstaku ukсед (Vt Lisa 22).

Samas on üheks universaalse disaini printsiibiks „arusaadavus“, mille kohaselt peavad kasutajad suutma keskkonnas orienteeruda ilma suurema pingutuseta (Valk, 2015, lk 13).

Ka Kostyra ja teised (2017) on toonud välja olulise ligipääsetavuse printsiibina ostukoha loogilist ülesehitust (lk 14–22) Vaatlus tuvastas, et arusaadavuse ja loogilisuse põhimõtetega ei ole konkreetse lifti paigutamisel arvestatud. Teisalt on selline läbiv liftitee mugav ratastoolis liikujale, kes ei pea tooli liftist väljumiseks ümber pöörama, vaid saab õigele korrusele jõudes otse edasi sõita.

Liikumaks esimese ja 0 korruse vahet on samas keskuses olemas ka invalift, millega liikudes peab terve sõidutee all hoidma korruse nuppu. Invalifti uks ei avane automaatselt, vaid selle peab ise käsitsi lahti tõmbama, mis muudab invalifti kasutamatuks ilma abistajata elektriratastooliga liikuvale kliendile.

Arusaadavuse printsiibi vastu eksib ka Kaubamajaka Kaubanduskeskuses inva WCde märgistus. Jõudes kaubamajaka keskosas paiknevate tualettideni, ei ole võimalik tuvastada inva WC asukohta. Lähim inva WC asuks sellisel juhul liftiga teisele korrusele sõites, aga sellele ei viita ükski märgistus. Mainitud asjaolu peaks lahenduse saama Kaubamajaka renoveerimise käigus.

Nägemispuudega respondenti takistas teel Port Arturi Kaubanduskeskuses ajutine jalal seisev reklaamsilt. Kuna silt seisis jala peal, siis juhtkoer liikus sellest mööda. Vaegnägija aga pörkas sildiga kokku (Vaata lisa 23).

Kontrollnimekirja põhisel hindamisel ilmnisid suurimad probleemid liikumispuuetega inimeste seisukohast inva WC-de vähesusega või nende nõuetele mittevastavusega - Port Arturi kaubanduskeskuse mõlemas inva WC-s puudus abikutsumise võimalus. Kaubamajaka ning Pärnu Keskuse inva WC-d jäävad teeninduspunktidest liiga kaugemale või on peidetud erinevate takistuste taha. Nöörist tõmbamisega käivitatav häiresüsteem puudus Port Arturi Kaubamaja teises majas täielikult, esimeses majas oli see ilmselt katkine. Pärnu Keskuse 0 korrusel olevas inva WC-s oli häiresüsteem paigutatud valele poole potti. Lisaks oli kraanikausi all täiendav häirenupp, mida võib kasutaja ekslikult kinganinaga aktiveerida sõites liiga suure hooga kraanikausi juurde käsi pesema (vt joonis 8, lk 55).



Joonis 8. Vasakul Pärnu Keskuse tualett, paremal Port Arturi tualetid.

*Autoril on luba kasutada pilte, kus respondent L3 on äratuntav.

Ka ei ole tualettruumide kasutatavad elemendid interjööri suhtes kontrastsed nagu nõuab määrus „puuetega inimeste erivajadusest tulenevad nõuded ehitistele“ (Riigi Teataja, 2008. Kontrastsuse nõue on määranud abistamiseks vaegnägijaid. Kontrollnimekirja põhine hindamine tuvastas kõige rohkem tegemata jätmisi ligipääsetavuse tagamiseks just vaegnägijatele – kõikides kaubanduskeskustes olid puudu kombatavad ja kontrastsed juhtteed ning kombatavad või punktkirjas ruumiplaanid. Juhtradade ja ruumiplaanide puudumine teeb ilma saatjata nägemispuudega isikule iseseisvalt teeninduspunkti jõudmise võimatuks. Juhtjooned ning kombatavad ruumiplaadid puudusid ka kaubanduskeskuste sisestes teeninduspunktides. Teeninduspunktides puudusid mitme meelega tarbitavad menüüd. Kaubamajaka kaubanduskeskust ümbritsevat infrastruktuuri ei saa tunnustada vaegnägijale turvaliseks, kuigi ehitusseadustikust tulenevad nõuded on täidetud: ohutussaared ettenähtud laiusega ning valgusfooridel töötab helisignaali nagu seaduses nõutud. Turvalisuse tagamiseks on ainult helisignaalist vähe kui ühetoonilise signaali põhjal ei ole võimalik tuvastada liikumist lubavat suunda.

Uuringus ilmnes, et liikumispuudega respondendid pidasid ligipääsetavamaks Kaubamajaka Kaubanduskeskust, samas nägemispuudega respondendi jaoks olid mugavamad kesklinnas paiknevad kaubanduskeskused. Liikumispuudega respondentidest esines enim raskusi abivahendina jalutuskeppi kasutaval respondentil. Kõigi vaatluste ja ka kontrollnimekirja põhise hindamise põhjal joonistus välja, et erivajadustega inimesed peavad meelelahutusteenuste kasutamist eelnevalt rohkem

planeerima. Hoolikalt läbi mõtlema oma teekonna kuidas teenusele pääseda ning valida teenusepakkujaid selle järgi, kuhu oma erivajadusest tulenevalt üldse võimalik minna on.

2.4. Arutelu ja järeldused

Antud alapeatükis otsitakse juurpõhjust liikumis- ja meelepuudega inimeste probleemile seoses väiksemate võimalustega veeta vaba aega väljaspool kodu kvaliteedijuhtimise tööriista „5 Miksi meetodi“ abil. Tulenevalt juurpõhjusest koostatakse ettepanekud nii kaubanduskeskustes teenuseid pakkuvatele ettevõtjatele, kaubanduskeskuste juhtidele kui ka Pärnu linnavalitsusele kaubanduskeskustes vaba aja veetmise võimaluste ligipääsetavuse tõstmiseks liikumis- ja meelepuudega inimestele.

Nii eeluuringu intervjuudest kui ka põhiuuringu vaatlustest tuli välja, et liikumis- ja meelepuuetega inimestel on väljaspool kodu vähem võimalusi meelelahutuseks. Erivajadusega inimesed peavad pidevalt arvestama oma suutlikkusega ning mõtlema, kuhu kasutatava abivahendiga pääseb ja valida kohti vaba aja veetmiseks vastavalt asutuste ligipääsetavusele. Üldiselt eelistatakse juba tuttavaid paiku, mille ligipääsetavuse ja teeninduskvaliteediga ollakse kursis.

Uurimisküsimustele milline on meelelahutusteenuste ligipääsetavus liikumis- ja meelepuudega inimestele Pärnu linna kaubanduskeskustes ja kuidas toetab ligipääsetavust kaubanduskeskust ümbritsev infrastruktuur on suures pildis tulemuste peatükis vastused leitud. Siinkohal soovib aga autor jõuda juurpõhjuseni „Miks see nii on?“ Probleemi juurpõhjuse leidmiseks kasutas autor 5 miksi meetodit, kus „Miks“ küsimusi esitatakse nii kaua kuni juurpõhjus on käes ja enam küsimusi ei teki.

Autor küsis kokku kaheksa „Miks“ küsimust (vt lisa 24).

Esimeseks küsimuseks oli „Miks on liikumis- ja meelepuudega klientidele meelelahutusteenused vähem kättesaadavad?“ Tuginedes nii vaatlustele kui teooriale, pakkus autor vastuseks, et teenused ja teenuseid pakkuvad keskkonnad ei ole disainitud ligipääsetavaks. Nimelt tuvastasid vaatlused nii liikumispuudega kui nägemispuudega klientide seisukohast mitmeid vajakajäämisi. Sarnaseid puudujääke tuvastas Istanbuli

kaubanduskeskustest tehtud uuring, kus puudujääke leiti nii keskustes sees kui ümbritsevad infrastruktuuris (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 97–109). Ka Eskyte (2019) leidis Leedu ja Inglismaa kaubanduse uuringu põhjal, et äri sektoris eelistatakse ikkagi keskenduda kliendile, kellel ei ole puuet (lk 521).

Edasi küsis autor miks eelistatakse äri sektoris keskenduda kliendile, kellele ei ole puuet? Preston kirjeldab, et ühiskonna normi aluseks on terve täiskasvanu ning teenused ja tooted kujundatakse tema järgi. (2016, lk 8) Mõnel juhul võivad teenusepakkujad öelda, et nad ei näe vajadust ligipääsetavuse tagamiseks, kuna neil ei ole puudega kliente, mõistmata samas, et põhjus miks neil puudega kliente ei ole seisneb selles, et teenindusasutus ei ole ligipääsetav ja et kohandusi tehes oleks võimalik laiendada kliendibaasi (Mellows, 2014, lk 52–53).

Küsimusele miks eelistatakse tooteid ja teenuseid disainida pidades silmas terve täiskasvanu huve ja vajadusi, sai autor vastuseks, et see on kõige tulusam. Nimelt kui ettevõtjatele tutvustati Swaine uuringu tulemusi ning respondentide soovi, et teenindajad läbiksid puudeteadlikkuse koolituse, siis kaupmehed kahtlesid selle investeeringu tulususes (Swaine *et al.*, 2014, lk 226). Sama tunnistasid ka Pärnu Kaubamajaka ning Pärnu Keskuse juhid autori uuringu tulemustega tutvumise käigus, et lõpuks taandub kõik rahale ja sellele kuivõrd hästi soovitud investeeringud ennast ära tasuvad.

Küsimusele miks peetakse tulusamaks disainida tooteid, teenuseid ja keskkondi kliendisegmendile „terve täiskasvanu“, sai autor vastuseks, et neid on statistiliselt kõige rohkem ning neile disainimine on lihtsam. Tervele inimesele on disainimine lihtsam, kuna ei pea arvestama kõikvõimalike erisustega ning ettevõtjatel puuduvad vastavad oskused. Nimelt omab WHO andmetel vaid 15% globaalsest rahvastikust puuet. (Disability..., n.d.). Pärnu Keskuse juhid kinnitasid intervjuus oma valmisolekut väiksemate ja lihtsamate kohanduste tegemiste osas, nagu viidete parandamine ja juhiste täpsustamine kodulehel. Suuremate kohanduse osas tunnistasid küll soovi ligipääsetavust tõsta, aga muudatuste elluviimist peeti keeruliseks. Samas võiks kohandusi vajav kliendigrupp olla tunduvalt laiem kui WHO raportis toodud 15% sest haavatavasse kliendigruppi võivad kuuluda ka emad, kel ei ole võimalik teenuse tarbimise ajaks väikelast kuskile mujale jätta või vanemaealised, kelle takistused ei ole seotud mitte erivajaduse, vaid hoopis ealiste iseärasustega (Goto, 2019, lk 30). ISO FDIS 9241–210 standardi järgi mõistetakse

toote või teenuse ligipääsetavuse all selle kasutatavust võimalikult laia sihtrühma poolt (Sauer, *et al.*, 2020, lk 1210). See kätkeb endas nii puudega kui ka ilma puudeta inimesi.

Edasi küsis autor miks peetakse puudega klientidele teenuste ja toodete disainimist keeruliseks, sai autor vastuseks, et puudega inimesi ning puuetega inimeste organisatsioonide esindajaid ei kaasata disaini protsessi. Erivajadustega inimeste kaasamist disainiprotsessi ei peeta vajalikuks, kuna lihtsam on kohandada teenused pidades silmas tervete täiskasvanute sihtrühmi, sest neid on statistiliselt kõige rohkem ja neile keskendudes on võimalik teenida maksimaalset tulu võimalikult vähesel vaevaga. Seda tulemit kinnitasid nii Kaubamajaka keskuse juhid kui ettevõtjast respondent L3. Tegelikult on puudega inimeste organisatsioonid teinud juhised kergelt kättesaadavaks. Eesti Puuetega inimeste kohta kodulehel on kättesaadav Eesti Arhitektide Liidu, Eesti Disainikeskuse ja Eesti Kunstiakadeemia koostöös valminud juhendmaterjal „Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine & loomine“ ning Eesti Pimedate Liidu kodulehel on kättesaadav projekteerimisjuhend „Nägemispuudega inimestele ligipääsetava keskkonna loomiseks“. Seega võiks järeldada, et tegelikult ei peeta vajalikuks kulutada lisa-aega ja -raha ligipääsetavuse loomiseks. Siinkohal tuleb aga meeles pidada Rick Hanseni Fondi väljatoodud, et kohe ligipääsetavusele mõtlemine on oluliselt soodsam kui ümberehitiste tegemine ning 80%list ligipääsetavust tagava hoone ehitamine oleks umbes 1% kallim kui sama struktuuri ehitamine ilma ligipääsetavust tagamata. Sama võrdlus toob ka välja, et 70% ligipääsetavust saab luua juba planeerimisjärgus õigeid materjale valides ja disainiotsuseid tehes (2020, lk 6–7).

Mõistes, et erivajadustega inimeste vähesel vaba aja veetmise võimaluste taga on ettevõtjate huvi teenida maksimaalset tulu võimalikult vähesel kuludega, võiks ühe lahendusena näidata neile võimalusi kuidas oluliselt turuosa suurendada kohandades teenuseid ligipääsetavaks ka erivajadustega inimestele

Ilma saatjata ratastoolis liiklejale teeks toidukohas valikuga tutvumise oluliselt lihtsamaks näiteks päevapakkumiste menüü dubleerimine tema silmade kõrgusele. Vaegnägijatele iseseisvuse võimaldamiseks võiks olla söögikohas saadaval ka üks pimekirjas trükitud menüü, mis on oluliselt teguriks klientide iseseisvuse praktiseerimisel ja teenuste tarbimiseks vaegnägijatele ilma pereliikme või tugiisiku abita. (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232).

Eraldi toonitasid respondendid teenindajate valmisolekut erivajadustega kliente teenindada, seega toob autor siinkohal ühe ettepanekuna teenindajate koolitusvajaduse. Ka Kim ja teised on toonitanud, et füüsiliste kohanduste kõrval on teenuse ligipääsetavuse tagamisel oluliseks teguriks teenindaja valmisolek ja oskused teenindada erivajadusega klienti (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313). Swaine ja teised (2014) on toonud välja, koolitamata teenindajad on stressis ja tunnevad ebamugavust kui peavad teenindama erivajadusega klienti (lk 225). Tooman on oma doktoritöös „Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad“ ütleb järgmist: “Valikuvabaduslikule maailmavaatele tuginev teeninduslik mõttekultuur võimaldab teenindajatel paindlikult läheneda igale kliendile ja teenindussituatsioonile tõenäoliselt vaid juhul, kui teenindajatelt endilt organisatsiooni siseklientidena ei ole vabadust ära võetud“ (2003, lk 115). Siit lähtub, et isegi kui teenindajad ei ole teadlikud kõigi võimalustega kuidas puudega kliendile teenust võimaldada, siis omades teeninduslikku mõttekultuuri ning saades tööandja poolt piisavalt vabadust iseseisvalt otsuseid langetada, võiks teenindaja leida lahendusega ka ebatavalises situatsioonis. Apollo kino näite puhul ei olnud teenindaja teadlik võimalusest jätta pimeda juhtkoer kontoriruumi või lubada teda erandkorras kinossaali ja pakkus, et pime inimene peaks kinno tulema ikkagi saatjaga ja ilma koerata.

Eeltoodule tuginedes on näha, et ligipääsetavust tõstvad kohandused ei pruugi olla alati väga suured ja keerukad, aga neid sisse viies on äriettevõtetel võimalik oluliselt laiendada kliendisegmenti, mis lõppkokkuvõttes kajastuks positiivselt ka müügitulus.

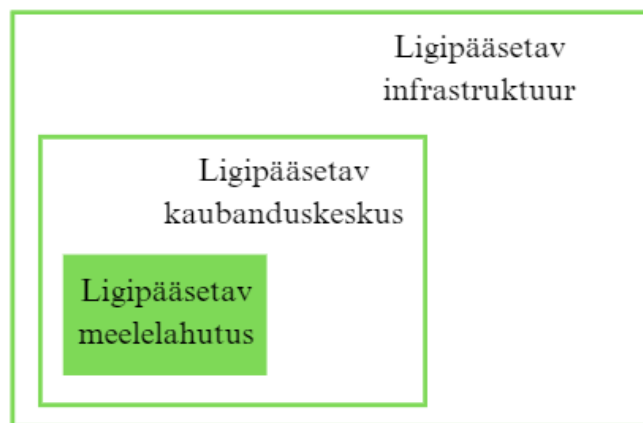
Nii vaegnägijate uuringu respondendid kui ka liikumispuudega inimeste uuringu respondendid kinnitasid, et asutuste füüsilistesse teeninduspunktidesse on neil erivajaduste tõttu keeruline minna ja nad eelistavad võimalusel oma toimingud teostada internetis või külastada ainult tuttavaid kohti, mis omakorda piirab nende liikuvust ja valikuvabadust. Sama nüansi toob välja Westergard kirjeldades erivajadusega inimesi haavatud turuosalistena nende limiteeritud valikute tõttu (2019, lk 179–182). Ka Eskyte respondendid Leedus ja Inglismaal tehtud pimeostude põhises uuringus kirjeldasid, et olukorras, kus kahe tasandi vahet liikumiseks on olemas vaid trepid, on nende valikuvabadus ära võetud limiteerides teenuste tarbimise ja ostud vaid esimesel korrusel pakutavatele võimalustele (2019, lk 521) Bronfenbrenneri Ökoloogiliste süsteemide

teooria kohaselt, mõjutavad indiviidi, milleks esialgse teooria kohaselt on laps, aga autori kohandatud mudeli järgi (vt joonis 1 lk 13) hoopis liikumis- või meelepuudega isik, heaolu lisaks vahetutele sotsiaalsetele kontaktidele ka kaugemad süsteemid, kuhu kuuluvad teenusepakkujad ja kogukond. Neid süsteeme mõjutavad omakorda ümbritsevad süsteemid, kuhu autori uuringu kohaselt kuuluvad kaubanduskeskused, infrastruktuur ja keskkond. Seos teenusepakkujate, kaubanduskeskuste ja infrastruktuuri vahel ligipääsetava meelelahutusteenuse pakkumisel on kujutatud ka joonisel 18, lk 65.

Vaatluste ja intervjuude põhjal valmisid teenuse külastuse klienditeekonna kaardid meelelahutusteenuste tarbimiseks kaubanduskeskustes. Nägemispuudega isiku klienditeekonda Cafe Piano külastamiseks (vt lisa 11) analüüsid selgus, et kõige enim probleeme esineb teenusele jõudmisega – info otsingu ning teeninduspunktide pääsemise osas. Kui linna infrastruktuur toetab kohale jõudmist ning teeninduspunktis saab juba loota teenindaja abile, siis teenusele pääsemise lõikab katki liikumine kaubanduskeskuses, kus puuduvad nägemispuudega inimesele vajalikud juhised (sensoorsed jooned maapinnal ning kombatav ruumiplaan). Ka liikumispuudega kliendi klienditeekonda (vt lisa 12 ja lisa 14) analüüsid selgus, et enim takistusi esineb teenusele pääsemise ja „peale teenust“ etappides ning teenuse tarbimise ajal takistusi pigem ei esinenud või need said lahendatud kliendi enda aktiivsuse ja teenindaja abiga. Erinevad takistused, mis liikumis- ja meelepuudega inimestel avalikus ruumis tekivad, on kujutatud lisa 1. Liikumis- ja meelepuudega klientide takistused teenuste tarbimisel on suuresti erinevad, aga ühisosaks on antud joonise järgi transpordi, klienditeeninduse, puuduliku infoga seotud takistused ning sõltuvus abivahendist. Vaatluste kohaselt esinesid transpordiga seotud probleemid just kesklinna kaubanduskeskuseid külastades ja seda neil respondentidel, kes kasutasid isiklikku transporti. Ühistranspordiga liikaval nägemispuudega respondentil kesklinnas parkimisega seotud takistust ei esinenud, küll aga tekitas temale raskusi olukord, kus teenuselt lahkudes sõitis bussijaama bussipeatuses korruga ette kaks bussi ja respondent ei teadnud kumb ettesõitnud bussidest temale sobiv oli, kuna bussidel puudub saabunud bussi numbrist teavitav helisignaali. Kaubamajaka kaubanduskeskusest lahkudes sellist takistust ei esinenud, sest seal on tegu väiksema transpordisõlmega ja reeglina kaks bussi korruga samasse peatusesse ei jõua. Takistus seoses abivahendist sõltuvusega joonistus eriti selgelt välja liikumispuuetega

respondentide puhul, kes omades küll sarnast puuet, kasutasid erinevaid abivahendeid ja kogesid seega teekonnal täiesti erinevaid takistusi.

Kliendi teekonna kaarte analüüsid selgub, et puudeliigiti on takistused küll erinevad, kuid ühise joonena joonistub välja, et neil kliendigruppidel, kel esineb rohkem raskuski (liikumise- ja nägemispuudega kliendid), esinevad need raskused pigem teenuse eelses ja teenusejärgses etapis. Siit tuleb välja, et kui teeninduspunkt ise oleks disainitud täielikult ligipääsetavaks, siis teenuse tarbimise võib kliendi jaoks võimalikuks muuta hoopis ligipääsetamatu kaubanduskeskus või ligipääsetamatu infrastruktuur. Ehk siis selleks, et üks kaubanduskeskuses pakutav meelelahutusteenus oleks ligipääsetav, peavad seda toetama ka ümbritsevad struktuurid – kaubanduskeskus, selle ümbrus, ning Pärnu linna infrastruktuur. (vt Joonis 9)



Joonis 9. Kaubanduskeskuses asuv ligipääsetav meelelahutus (Autori koostatud kliendi teekonna kaartide põhjal)

Jooniselt 9 on näha, et ligipääsetav teenus koosneb kihtidest, mille kõik osad peavad olema ligipääsetavad. Kui üks meelelahutust ümbritsev kihtidest osutub ligipääsetamatuks, siis see lõikab kliendi jaoks läbi kogu teekonna meelelahutuse, muutes meelelahutuse tegelikult ligipääsetamatuks.

Lähtudes ettevõtjate ärihuvist maksimeerida kasumit ning uuringu tulemustest, teeb autor järgmised ettepanekud vaba aja veetmise võimaluste ligipääsetavuse tõstmiseks liikumise- ja meelepuudega klientidele:

- 1) kaubanduskeskustes teenuseid pakkuvatele ettevõtjatele:

- tagada teenindajatele koolitus erivajaduse märkamiseks ja sellega toimetulekuks;
- teeninduskohas vähemalt üks pimekirjas menüü ning tooteinfo esitamine nutiseadmele arusaadaval kujul. Pimekirjas menüüd võib asendada digitaalne ja nutiseadme vahendusel loetav ning kergesti leitav menüü ettevõtte kodulehel;
- dubleerida eripakkumiste menüüd ka ratastoolis liikujate (ühtlasi ka laste) silmade kõrgusele;
- tutvuda infrastruktuuriga ning eelistada teeninduskoha planeerimisel ligipääsetavaid asukohti;
- vältida ajutiste reklaampüstakute kasutamist läbipääsuteedel;
- kohtades, kus inva WC on lukus ja võtit peab küsima teenindajalt, lisada vastav info juba enne WC koridori algust ning teenindajate lähedusse;
- Apollo kinos planeerida kinokavasse ka madalama helinivooga ekraaningud võimaldamaks kinoelamust nautida ka vaegkuuljatel ning juhtkoeraga pimedatel ning kajastada info ligipääsetavast ekraaningust kino kodulehel, võimaldamaks sellega arvestada nii erivajadusega kui erivajadusteta klientidel.

2) Kaubanduskeskustele:

- dubleerida kaubanduskeskustes teeninduspunktide sildid ka ratastoolis liikujate silmade kõrgusele;
- kõikidesse kaubanduskeskustesse paigutada kombatavad juhtrajad välisuksest selle sõlmpunktideni – lift, infopunkt, kombatav ruumiplaan. Samad juhtrajad paigutada teeninduspunktide põrandale juhtimaks vaegnägijaid välisuksest kassa või infoletini;
- kaubanduskeskuste sissekäikude juurde paigutada kombatav ruumiplaan;
- pimekirjas ja reljeefne WC-d tähistav silt;
- teeninduspunktidele ratastoolis inimese silmade kõrgusele, mis on ühtlasi vaegnägijate kompamiskõrgus, reljeefsed teeninduspunkti nimesildid;

- kaubanduskeskuste ja teeninduspunktide põrandakatteks valida kerge tekstuuriga põrandaplaadid vältimaks libedust jalutuskeppi abivahendina kasutavatele klientidele;
- vältida ajutiste reklaampüstakute kasutamist läbipääsuteedel;
- kuvada kaubanduskeskuse kodulehel ligipääsetavuse info – millistest uustest saab siseneda ratastoolis;
- digitaalse majaplaani kasutamise korral lisada majaplaan kodulehele ka kirjeldatud kujul (kirjeldav kaart võib asuda kodulehel ligipääsetavuse sektoris);
- digitaalse kirjeldava majaplaani olemasolu korral veebilehel informeerida sellest kliente kaubanduskeskuste kõlarite kaudu muude reklaamide vaheliste teavitustena.

3) Pärnu linnavalitsusele:

- keerulisemate ristmike puhul, kus ülekäigu teed hargnevad ohutussaartelt mitmes suunas, kasutada fooridel eri toonidega signaale;
- invakohtade märgistamisel segada kattedvärvi sisse struktuuri tekitavaid elemente vähendamaks markeeringu libedust;
- julgustada ettevõtjaid pöörduma ligipääsetavuse tagamiseks nõu küsima linnavalitsuselt ja jagada käesolevat magistritööd;
- varustada linnaliini bussid ka väljapoole ulatava helisignaaliga, mis tiheda ühistranspordiläbitavusega peatustes (Bussijaam, Teater, Tallinna maantee) teavitaks ootajaid saabunud bussi numbrist.

Autor kohtus 11. aprillil 2023 Kaubamajaka kaubanduskeskuse haldusjuhi ning turundusjuhiga ja 14. aprillil 2023 Pärnu Keskuse juhiga ning tutvustas eeltoodud ettepanekuid.

Kaubamajaka juhid tunnistasid, et on tegelenud keskuse ligipääsetavusega liikumispuudega inimestele ja vaegnägijale on mõeldud vähem. Samas olles tutvunud ettepanekutega vaegnägijatele Kaubamajaka kaubanduskeskuse ligipääsetavuse tõstmiseks, tunnistasid nad, et tegelikult soovitatavad kohandused ei ole liialt keerukad teha ning tekkisid lisaküsimused prima teostuse osas. Sooviti teada kuidas täpselt

juhtjooned peaksid kulgema ja kas neid on vaja eraldi ka markeerida. Kaubamajaka kaubanduskeskusesse on juba tulemas digitaalsed infokraanid, kuid ettepanekute arutelu käigus hakati uurima võimalust kuidas seal kuvatavat infot vaegnägijale tarbitavaks muuta. Küsiti, kas oleks abi kui infokraanil oleva QR koodi abil saaks kaardi üle kanda vaegnägija enda nutiseadmesse. Inva WCde asukoha viidad, millest tundis puudus liikumispuudega respondent L1, on tulemas peale renoveerimistöid. Pärnu Keskuse juhid tunnistasid, et vaegnägijatele juhtradade projekteerimine oleks nende keskuse puhul liiga suur töö kuna keskus koosneb kahest majast. Kui vastava projekteerimise keegi neile ära teeks näiteks koolitööna, siis võiks selliste juhtradade maha märkimisele mõelda küll. Pärnu Keskuse juht tunnistas ka, et puudest rääkides mõtleb ta automaatselt liikumispuudega inimesele ja teiste puuete olemasolu jääb tahaplaanile. Inva parkimiskohtade vähesust põhjendasid Pärnu Keskuse juhid parkimisruumi puudusega kuivõrd keskust ümbritseb linna maa. (Suuline vestlus, 14.04.2023)

Suuremat tööd on vaja teha aga infrastruktuuri ning linnaruumi elementide planeerimisel. Duman ja Asilsoy 2022 on toonud välja, et universaalse disaini põhimõtete hulka kuulub linnaruumi planeerimine viisil, et kõik selle elemendid – sealhulgas ka valgusfoorid, oleks kasutatavad kõigi inimeste poolt (lk 13389). Antud hetkel Papiniidu ristmiku valgusfoorid ei ole projekteeritud viisil, et neid saaksid kasutada ka nägemispuudega isikud. Tegemist on küll vanema infrastruktuuri elemendiga ja arhitekti kinnitusele uute linnaruumi elementide planeerimisel universaalse printsiibi põhimõtete arvestatakse. Antud juhul ei pea aga ligipääsetavuse parendamiseks ümber projekteerima tervet ristmikku, vaid piisab täiendava helisignaali lisamisest ohutusaartele, kuskohast on võimalik teed ületada mitmes suunas. Samuti soovib autor linnavalitsusele ligipääsetavusega seotud projektidesse rohkem kaasata puuete inimeste organisatsioonide esindajaid ning linnabrändi luues mõelda ka kohalikule kliendile.

Antud peatükis koostatud ettepanekud edastatakse e-maili teel nii linnavalitsusele kui ka kaubanduskeskuste juhtidele. Linnaarhitekt Siim Orav soovis digitaalset koopiat tervest magistritööst ning kaitsmise järgselt valmis töö talle ka edastatakse.

KOKKUVÕTE

Käesolevas magistritöös käsitleti liikumis- ja meelepuuetega ligipääsetavust meelelahutusteenustele Pärnu Kaubanduskeskuste näitel. Tänapäeval on kaubanduskeskused palju enam kui kohad ostude sooritamiseks toimides ühtlasi ka meelelahutuasute ja kogukonna keskustena. Ligipääs meelelahutusteenustele aitab vähendada üksindust ning loob võimalusi puuetega inimestel osaleda ühiskonna elus teistega võrdsetel alustel.

Töö eesmärgiks oli kaardistada liikumis- ja meelepuudega klientide meelelahutusteenuste tarbimise klienditeekond Pärnu kaubanduskeskuses ja sellest lähtuvalt koostada ettepanekud Pärnu kaubanduskeskustele ja neis teenuseid pakkuvatele ettevõtjatele. Eesmärgi saavutamiseks koostati teoreetiline raamistik ligipääsetavusest, universaalse disaini põhimõtetest ja sotsiaalsest kaasatusest. Selgitati välja teoreetiliste allikate põhjal liikumis- ja meelepuudega inimeste spetsiifilised vajadused avalikus ruumis ja teostati Pärnu linna kolme üle linnalise kaubanduskeskuse näitel meelelahutusteenuste kättesaadavuse uuring liikumis ja meelepuudega klientidele. Täieliku ülevaate saamiseks uuriti ka kaubanduskeskuseid ümbritsevat infrastruktuuri. Analüüsiti tulemusi ja seostati teoorias kirjeldatud andmete ja seisukohtadega. Töötati välja ettepanekud kaubanduskeskustele ja nendes meelelahutusteenuseid pakkuvatele ettevõtjatele, lisaks ka linnavalitsusele ligipääsetava linnaruumi parendamiseks liikumis- ja meelepuudega klientidele. Autor leiab, et töö eesmärk sai täidetud.

Meelelahutusteenuste tarbimisel tekkivate takistuste visualiseerimiseks joonistati persoona põhine klienditeekond ning teostati ka kontrollnimekirja põhine hindamine kolmes ülelinnalises kaubanduskeskuses.

Välja töötatud ettepanekud võiksid toeks olla ka teistele ettevõtjatele, kuna põhilised välja joonistunud murekohad ei olnud niivõrd meelelahutusteenustepõhised, vaid kõigile kohalduvad.

Sissejuhatuses väljatoodud murekoht realiseerus vaatluste käigus. Liikumispuudega respondent L1 kukkus liikudes üle Martensi väljaku Pärnu Keskuse kaubanduskeskusesse ja sai haiget. Sel hetkel minetas autor vaatleja positsiooni ja asus respondentile appi. Respondendil L1 autorile juhtumi järgselt pretensioone ei ole. Tema ainsaks etteheiteks oli, et autor võinuks abistamise asemel hoopis pildistada teda pikali maas, selle asemel, et peale respondendi püsti aitamist pildistada ohtlikku kivide vahelist süvendit kuivõrd aitajaid oli juba piisavalt. Tagantjärele mõeldes mõistab autor, et ilmselt uuringu seisukohalt oleks see olnud õigem käitumine. Autoril tekkis eetilise konflikti ja ei suutnud jääda kriitilisel hetkel uuriva vaatleja positsioonile. Intsident mõjutas autori käitumist hilisemal nägemispuudega respondentiga teostatud vaatlusel juba tema jaoks teada olevalt ohtlikul Papiniidu ristmikul. Liikumispuudega respondent L3 sai vaatluse käigus Pärnu Keskuse kõrval parkides hoiatustrahvi 20 eurot. Autor sõlmis respondentiga kokkuleppe, et juhul kui seda tühistada ei õnnestu, tasub autor selle trahvi ise.

Magistritöö raames teostatud uuring ei ole ammendav hindamaks Pärnu kui kuurortlinna ligipääsetavust liikumis- ja meelepuudega klientidele. Eraldi vajaks uurimist ligipääsetavuse seisukohast Pärnu linna infrastruktuur tervikuna ning kaardistada ka kultuuriasutuste, ranna ja suviste turismiatraktsioonide ligipääsetavus puudeliikide kaupa.

Autor soovib tänada juhendajat Liina Kääri, Pärnu linnaarhitekti Siim Oravat, Pärnumaa Pimedate Ühingu juhti Silver Pulka, Pärnumaa vaegkuuljate eestvedajat Helle Harjakast ning Pärnu Ratastooli klubi juhti Marek Rüütlit ja kõiki uuringus osalenud respondente nende aja ja panuse eest käesoleva magistritöö valmimisel. Autor tänab ka retsensent Anu Aunapuud eelretsenseerimise käigus jagatud erialaste suuniste eest ning õppekava programmijuht Gerda Mihhailovat.

VIIDATUD ALLIKAD

- Accessibility Guide for Cinemas. (2021). Loetud aadressil: <https://www.ses.fi/wp-content/uploads/2021/01/Accessibility-guide-for-cinemas-2021.pdf>
- Aini, Q., Marlina, H., Nikmatullah, A. (2018). Evaluation of Accessibility for people with disability in Public Open Space. *IOP Science*. Doi: 10.1088/1757-899X/506/1/012018
- 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. Loetud aadressil: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/726177>
- Apollo Kino Kodukord. (s.a.). Apollo kino. Loetud aadressil: <https://www.apollokino.ee/info/cinemarules>
- Aoude, E. (2021). Vaegnägijate ligipääsetavus teenustele Elisa Eesti AS näitel. *Lõputöö*. Loetud aadressil: <https://dspace.ut.ee/handle/10062/73030>
- Asukoht ja Parkimine. (s.a.). Loetud aadressil: <https://portartur.ee/asukoht-ja-parkimine/>
- Aybike, O., Cornet, H., Kong, Khoo, R., Liu, T. (2018). Public Transport Service Quality Improvement Using Universal Design Standards and Advanced Vehicle Tehnologies. *International Conference on Intelligent Autonomous Systems*. DOI:10.1109/ICoIAS.2018.8494057
- Bahreldin, I. Z. (2022). “Public Space, Public Art, and The Revolution: Reflections on Sudan’s Nile Spring 2019 Sit-In Space”, *The Journal of Public Space*, 7(3), pp. 45–64. doi: 10.32891/jps.v7i3.1200.
- 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)
- Bravo, L. (2017). Stand up for Public Space! Statement at 26th UN-Habitat Governing Council. <https://www.journalpublicspace.org/index.php/jps>

- Bonakdar, A., Audirac, I. (2020). City Branding and the Link to Urban Planning: Theories, Practices and Challenges. *Journal of Branding Literature*. Vol 35 (2).
Loetud aadressil: <https://doi.org/10.1177/0885412219878879>
- Bronfenbrenner, U. (1995). Developmental ecology through space and time: A future perspective. *Examining lives in context: Perspectives on the ecology of human development*. <https://doi.org/10.1037/10176-018>
- Chan, C-S., Shek, K., F., Agapito, D. (2022). The sensory experience of visitors with hearing impairment in Hong-Kong Wetland Park based on spatial sensory mapping and self-reported textual analysis. *Landscape and Urban Planning*. 226. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2022.104491>
- 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>
- Cropley, A. J. (2022). Collecting data in qualitative research. Introduction to Qualitative Research Methods. (lk 90–95). University of Hamburg. doi: 10.13140/RG.2.1.3095.6888/1
- Daley, A., Phipps, S., Branscombe, N.R. (2018). The social complexities of disability: Discrimination, belonging and life satisfaction among Canadian youth. *Elsevier*. Pp55-63. Loetud aadressil: <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2018.05.003>
- Da Rocha, M. B., Rhodes, S., Vasilopoulou, E., Hutton, P. (2017). Loneliness in Psychosis: A Meta-analytical Review. *Schizophrenia Bulletin* vol 44. doi:10.1093/schbul/sbx036
- Degener, T., (2016). Disability in a Human Rights Context. *Laws*. Loetud aadressil doi:10.3390/laws5030035
- Devendeville, G., (2020). Leisure as the last opportunity for malls to become lifestyle destinations. *Across - The European Placemaking Magazine*. 05.05.2020. Loetud aadressil: <https://www.across-magazine.com/leisure-as-the-last-opportunity-for-malls-to-become-lifestyle-destinations/>
- Dickson, T. J., Darcy, S., Johns, R., Pentifallo, C. (2016). Inclusive by design: transformative services and sport-even accessibility. *The Services Industries Journal*. 36:11 DOI: 10.1080/02642069.2016.1255728

- Donovan, L. (2018). Who benefits from accessible infrastructure?. *Policy Options Politiques*. Loetud aadressil: <https://policyoptions.irpp.org/magazines/february-2018/who-benefits-from-accessible-infrastructure/>
- Duman, Ü, & Asilsoy, B. (2022). Developing and Evidence-Based Framework of Universal Design in the Context of Sustainable Urban Planning in Northern Nicosia. *MDPI*. <https://doi.org/10.3390/su142013377>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2019). ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport. Loetud aadressil: <https://epikoda.ee/mida-me-teeme/trukised>
- Elmashhara, M.G. & Soares, A.M. (2018). The impact of Entertainment and social interaction with salespeople on mall shopper satisfaction. *Emerald Insight*. DOI 10.1108/IJRDM-06-2018-0112
- Euroopa Liidu Teataja. (2019). Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Direktiiv (EL) 2019/882. 17.04.2019 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta. Loetud aadressil: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>
- Eyuboglu, D., Mercan, G., C., Eyuboglu, M. (2019). Psychosocial difficulties and quality of life in children with hearing impairment and their association with parenting styles. *Early Child Development and Care*. Vol 191. No 6. Doi:10.1080/03004430.2019.1652171
- Galloway, A., (2005). Non-Probability Sampling. *Encyclopedia of Social Measurement*. lk 859–864. Loetud aadressil: <https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00382-0>
- 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>
- Hayat, S. N & Ramdani, F. (2020). A Comparative Analysis of Usability Evaluation Methods of Academic Mobile Application: Are Four Methods Better? Loetud aadressil <https://doi.org/10.1145/3427423.3427435>
- Hädaolukorra seadus. (2017). Riigi Teataja I, 03.03.2017, 1; Riigi Teataja I, 17.05.2020, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/117052020003>
- Jeamwatthanachai, W., Wald, M., Wills, G. (2019). Indoor navigation by blind people: Behaviors and challenges in unfamiliar spaces and buildings. *British Journal of Visual Impairment*. Vol 37 (2). Doi:10.1177/0264619619833723

- Johnstone, C., Edwards, P. (2020). Accommodations, Accessibility, and Culture: Increasing Access to Study Abroad for Students With Disabilities. *Journal of Studies in International Education*
- Karl, M., Pegg, S., Harpur, P. (2022). Exploring constraints in business travel for disabled workers: An ecological systems perspective. *Disability & Society*, doi: 10.1080/09687599.2022.2088333
- Kaubanduskeskus kaubamajakas (s.a.) Loetud aadressil: <https://visitparnu.com/objekt/kaubanduskeskus-kaubamajakas/>
- Khajouei, R., Esfahani, M. Z., Jahani, Y. (2017). Comparison of heuristic and cognitive walkthrough usability evaluation methods for evaluating health information systems. *Journal of American Medical Informatics Association*, 24(e1) doi: 10.1093/jamia/ocw100
- Khare, A. & Kautish, P. (2022). The Role of Shopping Values and Consumer Attitudes toward Mall Events. *Journal of Global Marketing*, Doi: 10.1080/08911762.2022.2101410
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2017.02.008>
- Kugler, L. (2020). Technologies for the Visually impaired. *Communications of the ACM Vol 63*. DOI:10.1145/3427936
- Kuidas tulla Pärnusse? (s.a.). Loetud aadressil <https://visitparnu.com/kuidas-tulla-parnusse/>
- 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 Vol 35*. No. 8, <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1717446>

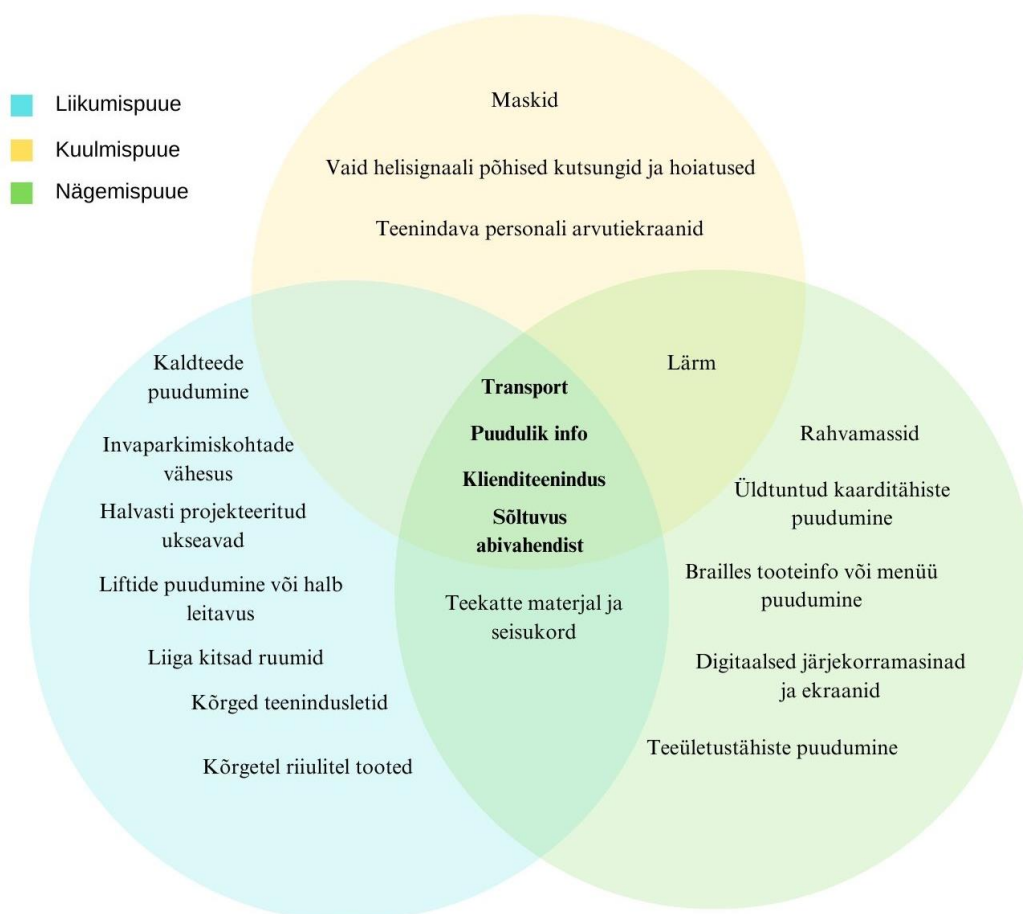
- Lim, J. U., (2020). Understanding the Discrimination Experienced by Customers with disabilities in the Tourism and Hospitality Industry: The Case of Seoul in South Korea. 12(18) Doi: <https://doi.org/10.3390/su12187328>
- Madrazo, L., Zupančič, T., Pak, B. and Aparício, M. I. (2022) “Creating a Network of Places with Participatory Actions across Cities and Cultures”, *The Journal of Public Space*, 7(3), pp. 25–44. doi: 10.32891/jps.v7i3.1453
- Masso, M. & Pedastsaar, K. (2007). Puuetega inimeste toimetulek ja vajadused. *Poliitikaanalüüs*. Sotsiaalministeeriumi toimetised nr 1/2007
- Mattsson, P., Johansson, M., Almen, M., Laike, T., Marchesci, E., Stahl, A. (2020). Improved Usability of Pedestrian Environments After Dark for People with Vision Impairment: an Intervention Study. *Sustainability*. doi:10.3390/su12031096
- Mellows, P. (2014). Look out for the less able. Disability awareness.
- Mitić-Radulovic, A & Lalovic, K. (2021). Multi-level Perspective on Sustainability Transition towards Nature Based Solutions and Co-Creation in Urban Planning of Belgrade, Serbia. *Sustainability* 13 (14) <https://doi.org/10.3390/su13147576>
- 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>
- Parts, K. (2020). Kas loota keskmisele kliendile või pingutada kõikide klientide nimel? Loetud aadressil: <https://www.koda.ee/et/uudised/kas-loota-keskmisele-kliendile-voi-pingutada-koikide-klientide-nimel>
- Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele. (2018). RT I, 31.05.2018, 55 Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/131052018055>
- Preston, M. (2016). Hearing Impaired Participants in Tourism. Project: “From Accessible Tourism to Accessible Hospitality“ School of Tourism and Hospitality Management. Loetud aadressil. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119003/Preston_Marianna.pdf?sequence=1
- Pärnu. (s.a). Loetud aadressil: <https://www.puhkaeestis.ee/et/ponevad-paigad/laane-estis/parnu>

- Pärnu Bussijaam. (s.a.) loetud
 aadressil: <https://parnu.ee/index.php/linnakodanikule/liiklus/uhistransport>
- Pärnu Linn. (s.a.) Loetud aadressil <https://parnumaa.ee/elu/parnumaa-omavalitsused/parnu-linn/>
- Pärnu rannaalale ligipääsetavuse... (s.a.). Loetud aadressil: <https://parnu.ee/en/159-projektide-tutvustus/1924-paernu-rannaalale-ligipaeasetavuse-parendamine>
- Pärnu Vanalinna ja Kuurorti muinsuskaitseala kaitsekorra koostamise koosoleku Protokoll nr 5, 12.02.2020. Loetud aadressil https://www.muinsuskaitseamet.ee/sites/default/files/nr._5_12.02.2020.pdf
- Ralli, M., Martellucci, S., Musacchio, A., Greco, A., Gallo, A., Belvisi, V., Stadio, A., Vincentiis, A., Attanasio. G. (2019). Assistance Dogs For Persons With Hearing Impairment: A Review. Volume 23. Issue 1. Loetud aadressil: <https://www.tinnitusjournal.com/articles/assistance-dogs-for-persons-with-hearing-impairment-a-review-11349.html>
- Rick Hansen Foundation, (2020). Rick Hansen Foundation Accessibility Certification™ Cost Comparison Feasibility Study. *HCMA Architecture + Design*. Retrieved from: <https://www.rickhansen.com/sites/default/files/downloads/20200115-rhfac-final-report-full-v3.pdf>
- Riigikantselei. (2021). Ligipääsetavuse rakkerühma lõpparuanne.
- Ronse, W., Boussauw, K., Lauwers. (2015). Shopping Centre Siting and Modal Choice in Belgium: A Destination-Based Analysis. *European Planning Studies*. Vol 23, No 11. Doi: 10.1080/09654313.2014.965132
- Sands, L., (2020). What goes into successful diversity and inclusion initiatives in entertainment? Lessons fom advocates of creative talent. *A research project*. Pepperdine University ProQuest Dissertations Publishing, Loetud aadressil: <https://www.proquest.com/openview/20da77719436609cb599edc9736db4be/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Sauer. J., Sonderegger.A., Schmutz, S. (2020). Usability, user experience and accessibility: towards an integrative model. *Ergonomics*. 63:10, 1207-1220, DOI: 10.1080/00140139.2020.1774080

- Shen, S., Sotiriadis, M., Zhang, Y., (2020). The influence of Smart technologies on Customer Journey in Tourist Attractions within the Smart Tourism Management Framework. *Sustainability*. 12, 4157; doi:10.3390/su12104157
- Sotsialaministeerium. (2016). Ülevaade Pärnu Linnavalitsuse tegevustest ligipääsetavuse valdkonnas. Loetud aadressil: https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Ligipaasetavuse_noukogu/Ettekanded/ligipaasetavuse_ettekanne_henri.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2018). Ligipääsetavuse nõukogu. Loetud aadressil: <https://www.sm.ee/et/ligipaasetavuse-noukogu>
- Swaine, B., Labbe, D., Poldma, T., Barile, M., Fichten, C., Havel, A., Kehaya, E., Mazer, B., McKinley, P., Rochette, A. (2014). Exploring the facilitators and barriers to Shopping mall use by persons with disabilities and strategies for improvements: Perspectives from persons with disabilities, rehabilitation professionals and shopkeepers. *Alter, European Journal of Disability Research* Vol 8. Issue 3 <https://doi.org/10.1016/j.alter.2014.04.003>
- Švedaite, L. L (2023). Teater | ligipääsetavus. Teemapäev 13.01.2023. Kuulatud aadressil: bit.ly/42N94wd
- OpenAI. (2023) ChatGPT (3. mai versioon), suur keelemudel, <https://chat.openai.com/>
- Riigikantselei, (2021). Ligipääsetavuse rakkerühma lõpparuanne.
- Santini, I. Z., Jose, E. P., Cornwell, E. Y., Koyanagi, A., Nielsen, L., Hinrichsen, C., Meilstrup., Madsen, R. K., Koushede, V. (2020). Social disconnectedness, perceived isolation, and symptoms of depression and anxiety among older Americans (NSHAP): a longitudinal mediation analysis. *The lancet Public Health*. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(19\)30230-0](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(19)30230-0)
- Tarbijkaitse ja tehnilise järevalve amet. (2021). Ligipääsetavus. Loetud aadressil: <https://www.ttja.ee/ariklient/ehitised-ehitamine/ligipaasetavus>.
- Terblance. N. S. (2018). Revisiting the supermarket in-store customer Shopping experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 40. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.09.004>
- Tohver, A. (2023). Liikumispuudega meest ei lastud riietuse tõttu Anne Veski kontserdile. Virumaa Teataja. 15.01.2023. Loetud aadressil: bit.ly/3BGideq




- Toimunud Üritused. (2023). Loetud aadressil <https://kaubamajakas.ee/keskusest/sundmused/>
- Tooman, H. (2003). Teeninduse Filosoofia ja Teeninduslik Mõttekultuur. Teenindusühiskond, Teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe Kontseptuaalsed lähtekohad. (lk 109–116). TPÜ Kirjastus.
- Torrens., P. M. (2022). Agent models of customer journeys on retail high strelets. *Journal of Economic Interaction and Coordination* vol 18. Retrieved from: <https://doi.org/10.1007/s11403-022-00350-z>
- Transport. (s.a.) Loetud aadressil: <https://visitparnu.com/transport/>
- Tööealise puude raskusastme... (s.a.) Loetud aadressil: <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/puue-ja-hoolekanne/puude-tuvastamine/puude-raskusastme-tuvastamine-tooealistele>
- Queiros, A., Faria, D., Almeida, F. (2017). Strengths and Limitations of Qualitative and Quantitative Research Methods. *European Journal of Education Studies*. Vol3 Issue 9 Loetud aadressil: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.887089>
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. (s.a.). Loetud aadressil: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=en>
- Westergard, C. (2019). Unfit to be Seen: Customer Preferences and the Americans with Disabilities Act. *BYU Journal of Public Law*. Vol. 34. Issue 1 Loetud aadressil: <https://digitalcommons.law.byu.edu/jpl/vol34/iss1/7>
- Yalcin Usal, S., S & Evcil, A., N, (2014). The Accessibility in Shopping Centres: The Cases of Istanbul Profilo and Kozzy Malls. *International Journal of Architecture and Planning* Volume 2, Issue 1. Loetud aadressil: bit.ly/3OojGO6
- Yu, H., Tullio-Pow, S., Akhtar, A. (2015). Retail design and visually impaired: A needs assessment. *Journal of Retailing and Consumer Services*. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.03.001>
- Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimismeetod sotsiaalteadustes. Tartu Ülikool. bit.ly/3MHAYo8

Lisa 1. Liikumis- ja meelega inimestel esinevad takistused avalikus ruumis



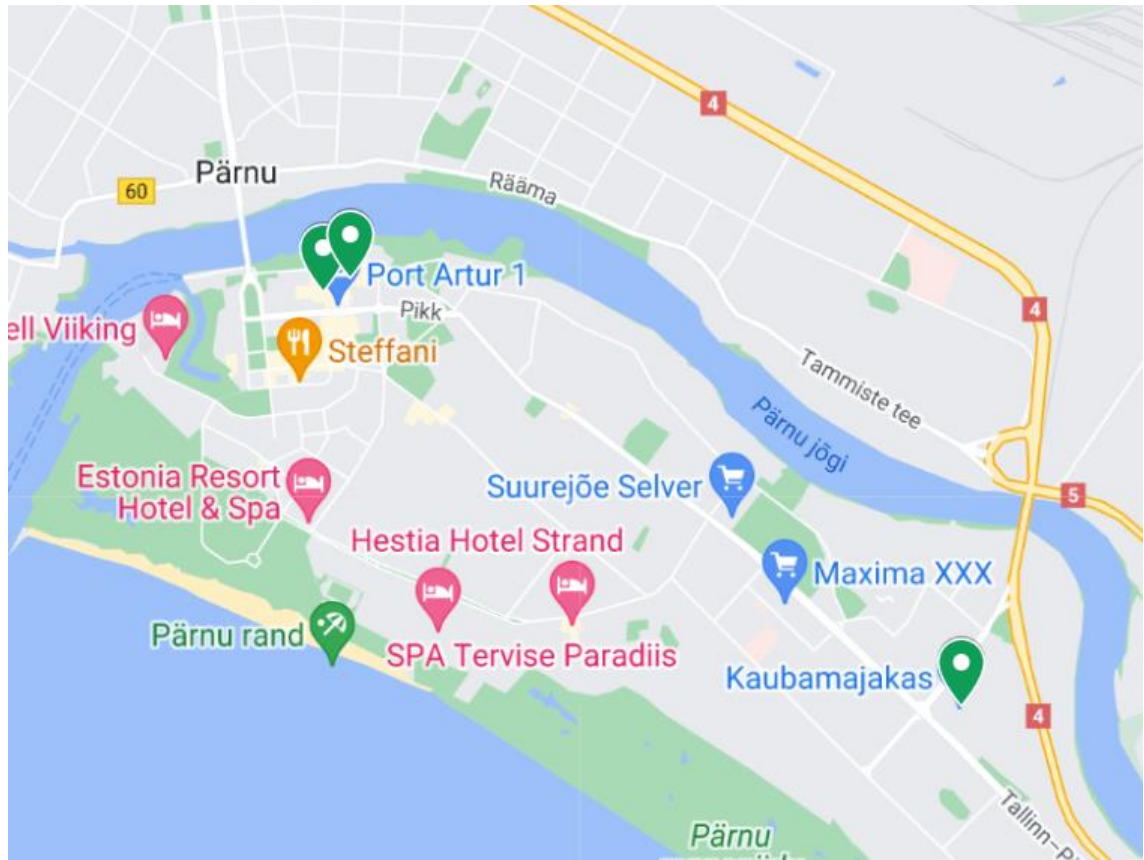
Allikad: Euroopa Liidu Teataja, 2019, lk 84–89; Eskyte, 2019, lk 528–532; Eyuboglu *et al.*, 2019, lk 953; Jeamwatthanachai *et al.*, 2019, lk 140–141; Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313; Kostyra *et al.*, 2017, lk 14–22; Kugler, 2020, lk 15; Mattson *et al.*, 2020, lk 1097; Riigi Teataja, 2018; Terblance, 2018, lk 51–54; Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 102;

Lisa 2. Klienditeekonna teoreetiline kaart

Vajadused teekonnal	Vajaduse teadvustamine ja info otsing	Teenusele jõudmine	Teenuse ajal	Peale teenust
	<ul style="list-style-type: none"> Reklaam, mis annab infot ligipääsetavast meelelahutusest Kodulehel info kus asub sobilik sissepääs. Info, mis tüüpi ratastoolile kättesaadav 	<ul style="list-style-type: none"> Broneeringu tegemiseks või pileti ostuks veebikeskkond või kättesaadav klienditugi Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või madalapõhjaline buss) Takistustevaba teekond teenuseni (kaldteed, lift, madalad või puuduvad astmed) Teetähised ratastoolis istuva inimese silmade kõrgusel ja teekaattel. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenindusasutuses piisavalt ruumi ratastooliga liikumiseks Pakkumised, infotahvlid rarastoolis liikuja silmade kõrgusel. Teeninduspunktiis ruumikas toalet, mille ukсед on projekteeritud viisil mis võimaldavad ratastoolile vaba sisenemist Puudeteadlik personal (sh teenindajad, koristajad, juhid) Erinevate tasandite vahel liikumiseks lift või kaldteed. 	<ul style="list-style-type: none"> Peale teenuse tarbimist väljumiseks avatud samad läbipääsu teed mis sisenedes. Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või madalapõhjaline buss) Takistustevaba teekond teenuseni (kaldteed, lift, madalad või puuduvad astmed) Teetähised ratastoolis istuva inimese silmade kõrgusel ja teekaattel.
	<ul style="list-style-type: none"> Reklaam, mis annab infot ligipääsetavast meelelahutusest Eknaamilugejaid toetav koduleht Kodulehel info kus asub sissepääs. Info millal ligipääsetav meelelahutus saadaval on Info juhtkoerale kehtestatavatest reeglitest 	<ul style="list-style-type: none"> Broneeringu tegemiseks või pileti ostuks ligipääsetav veebi keskkond või telefoni teel kättesaadav klienditugi Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või toetavate helisignaalidega ühistransport ja selle liikumise info vaegnägijale mõistetaval kujul) Takistustevaba teekond teenuseni Toetavad reljeefsed juhtjooned pinnasel või põrandakattel juhutamaks teed abistavate sõlmpunktideni Teenindusasutust ümbritsev turvaline infrastruktuur 	<ul style="list-style-type: none"> Teenindusasutuses abistavad pinnakonarused ja juhtjooned Teenindusasutuses vähemalt 1 pimekirjas menüü või tootekirjedused ning sildid Teenindusasutuses kombatav ruumiplaan Puudeteadlik personal (sh teenindajad, koristajad, juhid) Juhtkoer lubatud klienti saatma 	<ul style="list-style-type: none"> väljumiseks avatud samad läbipääsu teed mis sisenedes Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või toetavate helisignaalidega ühistransport ja selle liikumise info vaegnägijale mõistetaval kujul) Takistustevaba teekond teenuseni Toetavad reljeefsed juhtjooned pinnasel või põrandakattel juhutamaks teed abistavate sõlmpunktideni Teenindusasutust ümbritsev turvaline infrastruktuur
	<ul style="list-style-type: none"> Reklaam, mis annab infot ligipääsetavast meelelahutusest Info millal ligipääsetav meelelahutus saadaval on Info abivahendi ühilduvuse osas 	<ul style="list-style-type: none"> Broneeringu tegemiseks või pileti ostu võimalus veebi või e-kirja kaudu. Isikliku auto kasutamise võimalus või ligipääsetav ühistransport (marsruudi info nähtav bussi ekraanidel) kergelt leitavad teeviidad, sildid. 	<ul style="list-style-type: none"> Kuuldeaparaati toetav keskkond (silmusvõimendi kasutamine, kontrollitud helinivoo) Puudeteadlik personal (sh teenindajad, koristajad, juhid) Teenindaja ja kliendi vahel puuduvad suhtlemist takistavad tegurid (ekraanid, sirmid) Kuulmiskoer lubatud kliendi juurde teenuse ajal 	<ul style="list-style-type: none"> isikliku auto kasutamise võimalus või ligipääsetav ühistransport (marsruudi info nähtav bussi ekraanidel) kergelt leitavad teeviidad, sildid.
Vastutav huvigrupp	Teenindusettevõte	Teenindusettevõte Linnavalitsus	Teenindusettevõte	Teenindusettevõte Linnavalitsus

Allikas: Autori koostatud Accessibility Guide... 2021, lk 2–8; Baker *et al.*, 2002, lk 230–232; Duman & Asilsoy, 2022, lk. 13389; Eskyte, 2019, lk 528–532; , Euroopa Liidu Teataja, 2019, lk 72-90; Kostyra *et al.*, 2017. lk 14–22; Mattson *et al.* 2020, lk, 1097; Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100-102 põhjal.

Lisa 3. Kaubanduskeskuste kaart



Autori täiendatud Google Mapi kaart. Roheliste kaardi nööpnõeltega on märgitud töö fookuses olnud kaubanduskeskuste asukohad.

Lisa 4. Magistritöö uuringu meetodid ja ajakava

Andmekogumise meetod	Aeg	Valim / Allikas
Fookusgrupi intervjuud vaegkuuljatega Vt Lisa 6	23. Jaanuar. 2023	Eakate vaegkuuljate koosolek 22 vaegkuuljaga Sotsiaalkeskuse ruumides, 5 Viipekeelset vaegkuuljat
Ekspertintervjuud Vt Lisa 5 ja Lisa 7	22 Veebruar 2023 kuni 27 Märts 2023	Pärnu Pimedate Ühingu juht Pärnu Ratastooli klubi juht Pärnumaa vaegkuuljate ühingu juht Pärnu Linnaarhitekt
Vaatlused kaubanduskeskustes Vt vaatluskava lisa 8	07-31 Märts 2023	Liikumis ja meelepuudega inimesed
Järelintervjuud Responentidega Vt intervjuukava lisa 9	07-31 Märts 2023	Liikumis ja meelepuudega inimesed
Kontrollnimekirja põhine hindamine Vt Lisa 15	29-31 Märts. 2023	Töö fookuses olevad kaubanduskeskused ja neis asuvad meelelahutusteenuseid pakkuvad teeninduspunktid
Ettepanekute tutvustamine Kaubanduskeskuste juhtidele ja tagasiside küsimine	11-14 Aprill. 2023	Töö fookuses olevate kaubanduskeskuste haldus ja turundusjuhid

Lisa 5. Poolstruktureeritud intervjuu Pärnu linnaarhitektiga

Poolstruktureeritud intervjuu teemad		
1	Kui palju linnaruumi planeerimisel ligipääsetavusega arvestatakse?	(Duman & Asilsoy, 2022, lk 13377)
2	Millised on peamised ja kohustuslikud osad linnaruumi planeerimisel?	(Mattson <i>et al.</i> , 2020, lk 1097)
3	Millised on peamised probleemid linnaruumi ligipääsetavusega?	Hambleton, 2015 lk 33–35
4	Kuivõrd on arvestatud linnaruumi elementide nt bussipeatused, viidad, kõnniteed, valgusfoorid jt. nende kasutatavusega puuetega inimeste poolt?	(Duman & Asilsoy, 2022, lk 13389), (Mattson <i>et al.</i> 2020, lk 1097)
5	Kui palju ja millisel viisil kaasatakse linnaruumi ligipääsetavuse aspektide planeerimisel sihtgruppi?	(Mitić-Radulovic & Lalovic, 2021, lk 7583)
6	Kuidas hindate Pärnu Kaubanduskeskuste ja neid ümbritsevate infrastruktuuri ligipääsetavust?	(Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100)

Lisa 6. Küsimused vaegkuuljatele.

1. Kuidas veedate peamiselt oma vaba aega?
2. Kui palju veedate vaba aega väljaspool kodu? (Schreuer *et al.*, 2018, lk 58)
3. Palun nimetage peamised kohad väljaspool kodu, kus Te oma vaba aega veedate?
4. Kuidas tavaliselt kodust soovitud vabaaja veetmise kohta liigute?
5. Mis on selle teekonna peamised probleemid ja väljakutsed Teie jaoks?
6. Kuidas probleeme ja väljakutseid senini lahendanud olete?
7. Kui tihti käite väljas kaubanduskeskustes?
 - a. Tihti
 - b. Üsna sageli
 - c. Vahel
 - d. Harva
 - e. Üldse mitte
8. Mis põhjustel kaubanduskeskustes käite?
9. Millised on Teie kogemused kaubanduskeskuste külastamisega seoses?
10. Kuidas hindate linnaruumi ja avalike hoonete ligipääsetavust?
 - a. Väga hea, pääsen probleemideta igale poole
 - b. Hea, üldiselt suuri probleeme pole
 - c. Rahuldav, saan hakkama, kuigi on palju probleeme
 - d. Halb, mul on raske avalikes hoonetes ja linnaruumis liikuda
 - e. Väga halb, mul pole võimalik üksi ringi liikuda
11. Millised on linnaruumi ja avalike hoonete peamised probleemid ligipääsetavuse osas? (Aini *et al.*, 2019, lk 2–3).
12. Millised on Teie kogemused väljas söömisega, kino- teatri- kontserdikülastustega?
13. Milliseid peamisi muudatusi soovitakse linnaruumis ja teenuste pakkumisel näha?
14. Milliseid Pärnu Kaubanduskeskustes pakutavaid teenuseid tarbite?

15. Millised kogemused nende teenuste saamisega on?
16. Milliseid puudest tulenevaid suhtlustõrkeid on teenindussituatsioonides esinenud? (Kim *et al.*, 2012, lk 1311–1313)
17. Kuivõrd iseseisvad olete teenuste tarbimisel? (Baker *et al.*, 2002, lk 230–232)
18. Kuivõrd heaks hindate Pärnu Kaubanduskeskuste pakutavaid võimalusi vaba aja veetmiseks (Khare & Kautish, 2022, lk 2–3).
19. Kuivõrd heaks hindate kaubanduskeskustes võimalusi teiste inimestega suhtlemiseks ja sotsialiseerumiseks? Franco *et al.* (2020, lk 18)

Lisa 7. Poolstruktureeritud ekspertintervjuu puuetega inimeste organisatsioonide esindajatega

Organisatsioon: Märgin ise.

1) kuidas esindajad ise linnaruumi ligipääsetavust hindavad ning mis on peamised probleemid.

2) konkreetsed kogemused, mida esindajad oma esindatavate ehk pimedate, kurtide jt kohta teavad:

- mis teenuseid kodust väljaspool enim tarbida soovivad,
- mis kogemused neil teenuste saamisega on,
- kuidas üldse linnaruumis liiguvad
- milliste takistustega enim kokku puutuvad.

3) milliseid peamisi muudatusi tahaksid linnaruumis ja teenuste pakkumisel näha.

Lisa 8. Vaatluskava

	Uuritav nähtus	Respondendi tegevus	Uurija tegevus
Pärnu Kesklinna kaubanduskeskused	Infrastruktuur, transport. (Ronse <i>et al.</i> , 2015, lk 2276)	Respondent liigub endale sobivaimal viisil kokkusaamispaika Pärnu Kesklinnas	jälgib saabumise protsessi, kohtub respondentiga, kaardistab olukorra (kas esines probleeme, milliseid)
	Kaubanduskeskuste välisümbrus (Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100)	Respondent, liigub kohtumispaigast ja siseneb endale sobivaimast sissepääsust Kaubanduskeskusesse - Port-Artur 1, Port-artur 2, Pärnu Keskus)	Jälgib eemalt sekkumata protsessi ja teeb märkmeid.
	Kaubanduskeskuses navigeerimine (Eskyte, 2019, lk 530–532)	Respondent liigub kaubanduskeskuses ringi ja siseneb vabalt valitu teeninduspunkti. Igas keskuses (Port-Artur 1, Port -Artur 2, Pärnu Keskus) külastab vähemalt 1 teeninduspunkti.	Jälgib eemalt respondendi navigatsiooni, teeb märkmeid ja kliendina samasse poodi
	Suhtlus teenindajaga (Kim <i>et al.</i> , 2012, lk 1311–1313).	Respondent liigub teeninduspunktis esialgu iseseisvalt ringi, kui teenindaja pöördub kliendi poole küsib mõne toote kohta. Kui teenindaja ise ei pöördu läheneb teenindajale ja esitab ise toote kohta mõne küsimuse	Viibib samas teeninduspunktis, võimalusel kuuldeulatuses, jälgib sekkumata protsessi. Kompenseerib kokku lepitud eelarve piires tekkiva kulu.
	Transpordi ligipääsetavus (Ronse <i>et al.</i> , 2015, lk 2276)	Liikumine respondentile mugavaima ja kättesaadavaima transpordi vahendiga Papiniidus asuva Kaubamajaka Kaubanduskeskuse juurde	Liigub respondentiga kaasa.
Papiniidu, Pärnu Kaubamajaka Kaubanduskeskus	Kaubanduskeskuse välisümbrus	Siseneb Pärnu Kaubamajaka Kaubanduskeskusesse endale sobivaimast sissepääsust	Jälgib eemalt sekkumata protsessi ja teeb märkmeid.
	Kaubanduskeskuses navigeerimine. (Eskyte, 2019, lk 530–532)	Liigub Kaubamajaka Kaubanduskeskuses ringi ja siseneb meelelahutusteenust pakkuvasse teeninduspunkti	Jälgib eemalt respondendi navigatsiooni, teeb märkmeid ja kliendina samasse poodi
	Suhtlus teenindajaga. (Kim <i>et al.</i> , 2012, lk 1311–1313).	Respondent liigub teeninduspunktis esialgu iseseisvalt ringi, kui teenindaja pöördub kliendi poole küsib mõne toote kohta. Kui teenindaja ise ei pöördu läheneb teenindajale ja esitab ise toote kohta mõne küsimuse	Viibib samas teeninduspunktis, võimalusel kuuldeulatuses, jälgib sekkumata protsessi. Kompenseerib kokku lepitud eelarve piires tekkiva kulu.
	Info ligipääsetavus (Kostyra <i>et al.</i> 2017, lk 14–22).	Respondent vaatab koos autoriga teenindusasutuste kodulehekülgi ja annab tagasisidet temale olulise info kättesaadavuse ja selle relevantsuse osas	Kaardistab respondentiga koos info ligipääsetavuse, ja juhatab sisse järelintervjuu

Lisa 9. Poolstruktureeritud intervjuu teemad peale vaatlust

1. Mis teekonnal valmistas enim raskusi
2. Positiivsed kogemused teekonnal.
3. Kuidas muidu vaba ega veedate?
4. Milliseid Kaubanduskeskuseid eelistate Pärnus külastada? Miks
5. Mida peate oluseks klienditeekonna erinvatel etappidel:
 - Teenuse vajaduse teadvustamine ja info otsing
 - Teenusele jõudmine
 - Teenuse ajal
 - Peale teenust
6. Kas soovite ise veel idagi lisada?

Lisa 10. Vaatluste Cross-Case analüüs.






















		Infrastruktuur, transport	keskuse välisümbrus	keskuse sisemine liikumine	Suhtlus teenindajaga	Liikumine järgmisesse punkti
Kaubamajakas	L1	Sõltuvus isiklikust transpordivahendist, Invaparkla olemas - kate libe, ligipääs hea,	Kui teed hooldatud, siis ei esine takistusi	Libedad plaaditud pinnad valmistavad raskusi	Teenindava personaliga suhtlus ei valmista raskusi, on ise aktiivne	Libedad plaaditud pinnad valmistavad raskusi, Libe invaparkla kate on ohtlik
	L2	Kui lumi maas ei pääse kuhugile				
	L3	Sõltuvus isiklikust transpordivahendist. Invaparkla olemas ja kohti piisavalt Vajadusel saab hakkama ka ühistranspordis.	Kui teed hooldatud, siis ei esine takistusi	Kaubanduskeskuses sees liikumine ei valmista raskusi. Kaubamajakasliiga vähe Inva WC-sid ning WCni vaja liikuda pikk vahemaa.	Teenindava personaliga suhtlus ei valmista raskusi, on ise aktiivne	Liikumine järgmisesse punkti ei valmista raskusi
	N1	Sõltub ühistranspordist. Papiniidu ristmik ohtlik ületada. Keskuse ligipääs halb	Puuduvad kombataavad teetähised tuvastamaks Kaubamajaka keskuse asukohta. Kui parklat läbiv ülekäigurada kinni pargitud või lumevalli tagas, siis juhtkoeral keeruline selle algust leida.	Puudub kombatav rumiplaan, puuduvad suunavad juhtjooned põrandal. Ilma saatjata ja abi küsimata ei leia teeninduspunkti üles. Läbi rahvamassi liikumine juhtkoeraga keeruline.	Teeninduspunktides puuduvad kassani suunavad juhtrajad, ei leia teenindajat üles. Teenindaja ise abi pakkuma ei pöördu. (Apollo)	Vajalikud suunavad juhtrajad keskuses. Bussile jõudmiseks peab ületama taas ohtliku Papiniidu ristmiku

	Infrastruktuur, transport	keskuse välisümbrus	keskuse sisemine liikumine	Suhtlus teenindajaga	Liikumine järgmisesse punkti
	K1 Sõltub ühistranspordist - ligipääs hea	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Sõltub ühistranspordist, teeninduspunktist lahkumine ei vamista raskusi
	K2 Liigub isikliku autoga, invakohta ei vaja, ligipääs hea, parkimine tasuta	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Liigub isikliku autoga, teenidnsupunktist lahkumine ei valmista raskusi
	K3 Liigub isikliku autoga, invakohta ei vaja, ligipääs hea, parkimine tasuta	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi.	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Liigub isikliku autoga, teenidnsupunktist lahkumine ei valmista raskusi
Port Artur ja Pärnu Keskus	L1 Tasuline parkla, segadus invakohtadega, ligipääs halb	Kitsas kaldtee parklast üles valmistab raskusi	Libedad plaaditud pinnad valmistavad raskusi	Teenindava personaliga suhtlus ei valmista raskusi, on ise aktiivne	Libedad plaaditud pinnad valmistavad raskusi, Martensi Platsi katvate kivide vuugivahed on ohtlikud
	L2 Kui lumi maas ei pääse kuhugile				
















	Infrastruktuur, transport	keskuse välisümbrus	keskuse sisemine liikumine	Suhtlus teenindajaga	Liikumine järgmisesse punkti
L3	Sõltuvus isiklikust transpordivahendist. Vajadusel saab hakkama ka ühistranspordis. Port Arturi ja Päärnu Keskuse ümbruses vähe invaparkimiskohti. Kui kohta ei jagu pargib kõnniteel. Trahvi oht.	Port Arturi 1 maja tagune kaldtee liiga järsk.	Kaubanduskeskuses sees teeninduspunktide vahel liikumine ei valmist araskusi. Keerukas kitsastest teeninduspunktides. Viited ajavad segadusse. Teeninduspinnad ja tablood ei arvesta ratastooli kõrguse ja põlvede jaoks vajaliku ruumiga.	Teenindava personaliga suhtlus ei valmista raskusi, on ise aktiivne	Liikumine järgmisesse punkti ei valmista raskusi
N1	Sõltub ühistranspordist. Keskuse lähedane ristmik turvaline. Ligipääs keskusele hea	Leiab hõlpsalt mööda kõnniteed liikudes kaubanduskeskuse üles. Keskuses ostupäev ja peaukse juures piisavalt palju lärmi, mis teeb ukse leidmise lihtsamaks.	Puudub kombatav ruumiplaan, puuduvad suunavad juhtjooned põrandal. Ilma saatjata ja abi küsimata ei leia teeninduspunkti üles. Keeruline juhtkoeraga liikuda läbirahvamaaside. Port Arturi Lifti nupud paiknevad respondendi jaoks ebaloogiliselt.	Teeninduspunktides puuduvad kassani viivad juhtrajad ja teenindajat keeruline leida. Rahva Raamatu kohvikut on hiljuti ümber kujundatud ja müügileti asukohta vahetatud. Müügileti ja teenindaja leiab tänu lärmakale	Vajalikud suunavad juhtrajad. Juhtkoer satub lahkudes rahvamassi sees segadusse ja suunab respondendi esimesel katsel kõnnitee asemel parklasse. Kesklinnas keeruline istuda õige bussi peale, et koju sõita,

	Infrastruktuur, transport	keskuse välisümbrys	keskuse sisemine liikumine	Suhtlus teenindajaga	Liikumine järgmisesse punkti
K1	Sõltub ühistranspordist - ligipääs hea	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Sõltub ühistranspordist, teeninduspunktist lahkumine ei valmista raskusi
K2	Liigub isikliku autoga, invakohta ei vaja, ligipääs hea, parkimine tasuline	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Liigub isikliku autoga, teeniduspunktist lahkumine ei valmista raskusi
K3	Liigub isikliku autoga, invakohta ei vaja, ligipääs hea, parkimine tasuline.	Kaubanduskeskuse übruses liikumine ei valmista raskusi	Kaubanduskeskuses liikumine ei valmista raskusi	Suhtlus teenindajaga ei valmista raskusi	Liigub isikliku autoga, teeniduspunktist lahkumine ei valmista raskusi


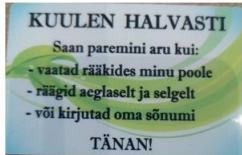
Lisa 11. Cafe Piano külastus – nägemispuudega kliendi klienditeekonna kaart

Cafe Piano külastus	Vajaduse teadvustamine ja info otsing	Teenusele jõudmine	Teenuse ajal	Peale teenust
 <p>Persoon: Mihkel; Vanus: 43 aastat Täielikult pime</p>	<p> Ettevõttel puudub vaegnägijatele suunatud reklaam, esimene info tuttava kaudu</p> <p> PortArturi kodulehel on Cafe Piano tutvustus tabulaator klahviga liikudes leitav. Aga pildifailidel puuduvad tekstikirjeldused ja pildifailid nimetatud mittemidagiütlevalt ekraanilugejale mõistetamatu viisil. (9J8A6946.jpg)</p> <p> Tekstiline kirjeldus ütleb, et söögikoht asub Port Artur 2 kolmandal korrusel Rahva Raamatu poes aga täpsemad tekstilised juhised söögikohta pääsemiseks puuduvad. Kolmanda korruse ruumiplaanil on Cafe Piano punase värviga märgistatud, mis abistab nägemisjäägiga inimesi aga mitte neid, kes sõltuvad täielikult ekraanilugejast.</p> <p> Kodulehel olemas telefoninumber, millele helistades saab abi küsida</p>	<p> Laua broneerimiseks ja abistava info küsimiseks kodulehel leitav telefoninumber.</p> <p> Buss toob kodu juurest kesklinna. Teel ületatav ristmik toetab helisignaalidega.</p> <p> Kõnnitee vib ristmikult otse Port Artur 2 peakse juurde.</p> <p> Kaubanduskeskuses sees puuduvad reljeefsed juhtjooned ja kombatav ruumiplaan. Lifti leidmine raskendatud. Peale liftist väljumist kohviku leidmine keeruline.</p> <p> Kohvikus puudub reljeefne juhtjoon ja kombatav ruumiplaan leidmaks teenindusletti.</p> <p> Kohvikus mürarikas kohvimasin mis aitab teenindusletti leidmisele kaasa</p>	<p> Juhtkoer lubatud teenindusasutusse</p> <p> Puudub pimekirjas või nutiseadme sõbralik menüü</p> <p> Abivalmis personal menüü tutvustamisel ja palve peale toodete lauda toomisel (tavapärane teenindus üle leti kohvi ulatamine)</p> <p> Personali abil vaba laud leitav.</p>	<p> Peale teenuse tarbimist sama tee väljumiseks avatud mis sisenedes</p> <p> Lifti leidmine raskendatud, lifti nupu leidmine raskendatud</p> <p> Peale liftist väljumist välisukse leidmine koera abiga lihtne</p> <p> Bussipeatuse leidmine lihtne. Tagasi minekusk ei pea ületama ristmikku.</p> <p> Ette sõitnud bussi tuvastamine keeruline.</p> <p> Bussiga kojusõit ja peatusest koju liikumine juba tuttav tee ja eivalmistamata raskusi.</p>
Vastutav huvigrupp	Teenindusettevõte Kaubanduskekus	Linnavalitsus Kaubanduskekus Teenindusettevõte	Teenindusettevõte Klient ise	Teenindusettevõte Kaubanduskekus Linnavalitsus Klient ise















Lisa 12. Apollo kino infopäring ja külastus – liikumispuudega kliendi klienditeekonna kaart

Apollo Kino infopäring	Vajaduse teadvustamine ja info otsing	Teenusele jõudmine	Teenuse ajal	Peale teenust
 <p>Persoon: Katrin Vanus: 45 aastat Liikumispuue</p>	<p> Veebilehel kinokavaja hinnad ning ligipääsetavuse info kättesaadav. Ratastooli kasutaja tasuta pileti info ei ole kuvatud kava ja piletihindade vaates vaid ligipääsetavuse sektoris.</p> <p> Võimalusel eelistab klient suhelda teenindajaga otse ja teeb infopäringu kohaoel Pärnu Keskuse külastuse käigus. Teenindaja tähelepanu peab pikalt ootama. Klient ise teenindajat müügiletide vahel ei otsi kunaliikumine raskendatud ja ootab kannatlikult leti ääres kuni teenindaja muud toimetused lõpetab</p> <p> Kodulehel olemas üldine klienditee number, mis töötab E-R 10-16 t</p>	<p> Kinopilet ostetav veebis. Ratastoolis liikleja ei pea piletit ostma. Vaba ratastoolikoht ei ole garanteeritud ja broneeritav. Peab lootma, et kohti jätkub. Korraga mahub kino külastama maksimaalselt 2 ratastooli.</p> <p> Sõltuvus isiklikust transpordist. Kino lähedal tasuline parkla.</p> <p> Teel parklast Pärnu Keskusesse, kus kinosaal asub vaja ületada Martensi Väljak, millel suur kukkumiseoht</p> <p> Keskuse põrand ja teekond liftini libe.</p> <p> Kitsad riulivahed ja snakkide ostmise kinno vaid iseteeninduskassa vahendusel.</p>	<p> Tasuta kohad ratastoolikasutajale</p> <p> Kõrgemal tasandil olevasse kinosalali saab liftiga</p> <p> Vajadusel aitab personal iseteeninduskassadega toimetada.</p>	<p> Päevase seansi lõpus teenuselt väljumiseks avatud sama tee. (Hilisõhtuse seansi lõpus suunatakse kliendid keskusest sõltumatult väljapääsu pidi trepist)</p> <p> Autoni jõudmiseks tuleb taas ületada ohtlik Martensi Väljak</p> <p> Kõju jõudes maja esine invaparkimiskoht talvisel võib alles olla aga ei pruugi.</p>
Vastutav huvigrupp	Teenindusettevõte Kaubanduskeskus Klient ise	Linnavalitsus Kaubanduskeskus Teenindusettevõte	Teenindusettevõte Klient ise	Kaubanduskeskus Linnavalitsus Klient ise

Lisa 13. Cafe Peadello külastus – vaegkuuljate grupi klienditeekonna kaart

Cafe Peadello külastus	Vajaduse teadvustamine ja info otsing	Teenusele jõudmine	Teenuse ajal	Peale teenust
 <p>Persoona: Vaegkuuljad Riina, Maarja ja Tauno</p>	<p>☺ Kaubamajaka kodulehel kohviku pildid, menüü ülevaade ja asukoha plaan ning otselink Peccadello enda kodulehele</p> <p>☺ Nii kaubamajaka kodulehel toodud listvaatel kui kohviku enda kodulehel toodud kohviku kontakt ja lahtioleku ajad</p>	<p>☺ Sõltuvus isiklikust või ühistranspordist. Inva parkimiskoht ei ole oluline. Bussis olemas ekraan, millelt saab jälgida peatusi.</p> <p>☺ Majas liikumine ja kohviku üles leidmine ei valmista raskusi. Kohvikus olemas vaba laud.</p>	<p>☺ Menüü mõistetav.</p> <p>☺ Teenindaja ootab kannatlikult kuni kliendid viibeldes menüü üle arutlevad ja võtab tellimuse.</p> <p>☹ Kaardimakse ei tööta. Vastav silt kassa juures.</p> <p>☺ Tellitu tuuakse personali poolt lauda</p> <p>☺ Klientidel on kaasas vaegkuulja kaart, mida vajadusel teenindavale personali näidata, et kergem suhelda oleks</p> 	<p>☺ Arve on juba tasutud. Teenindaja koristab laua</p> <p>☺ Koju jõudmisel või järgmisesse punkti liikumisel sõltuvus isiklikust autost või ühistranspordist. Kaubamajakas tiheda liiklussõlme knaabruses ja bussi pikalt ootama ei pea.</p>
Vastutav huvigrupp	Teenindusettevõte Kaubanduskeskus Klient ise	Linnavalitsus Kaubanduskeskus Teenindusettevõte Klient ise	Teenindusettevõte Klient ise	Kaubanduskeskus Linnavalitsus Parkimiskorraldajad Klient ise

Lisa 14. Hesburgeri külastus – ratastoolis liikumispuudega kliendi klienditeekonna kaart

Hesburgeri külastus	Vajaduse teadvustamine ja info otsing	Teenusele jõudmine	Teenuse ajal	Peale teenust
 <p>Persoona: Mihkel Vanus: 47 aastat Liikumispuue</p>	 <p>Port Arturi Veebilehel ruumiplaan, mis näitab kus asub Hesburger. Hesburgeri enda veebilehel info ka inva WC olemasolu kohta. Mõlemal veebilehel puudu aga info kuidas ratastooliga inimene saab söögikohta siseneda.</p>	 <p>Sõltuvus isiklikust transpordist. Söögikoha lähedal tasuline parkla vaid 1 inva kohaga</p>	 <p>Laudade vahel piisavalt ruumi ratastoolis liikumiseks.</p>	 <p>Peale teenust tuleb laud ise ära koristada. Alused kus vabaneda jääst ja kandikust liiga kõrged ratastoolis liikuja jaoks.</p>
	 <p>Nii Hesburgeri kui Port Arturi kodulehel söögikoha kontakt lisapäringute tegemiseks.</p>	 <p>Ukse kõrgendik tasandatud lehtplekiga</p>  <p>Koridoris piisavalt ruumi ratastoolis liikumiseks</p>	 <p>Madal iseteenindus kassa. Maksta ja allpool asuvaid tooteid saab lihtsalt tellida. Ülemine rida, kus kampaania tooted jääb ratastoolis istujale kõrgeks.</p>  <p>Toitudele peab ise järele minema ja need paigutatakse kõrgele letile. Personalil kiire aga palumise peale ulatatakse tellitu kandikul kliendile.</p>  <p>Teeninduspunktis inva WC, aga alarm katki.</p>	 <p>Kaldteest allasõit nõuab vähem pingutust kui üles sõit</p>  <p>Invakohtade vähesuse tõttu kõnniteele parkimise eest oht trahvi saada</p>  <p>Trahvi on võimalik linnavalitsuse kaudu ja puuet tõestades tühistada.</p>
Vastutav huvigrupp	Teenindusettevõte Kaubanduskekus Klient ise	Linnavalitsus Kaubanduskekus Teenindusettevõte Klient ise	Teenindusettevõte Klient ise	Kaubanduskekus Linnavalitsus Parkimiskorraldajad Klient ise

	Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
	Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Teetähised ratastoolis istuva inimese silmade kõrgusel ja teekattel.									
Ülekäiguraja liikumissuunal ei ole teekattmaterjalina kasutada muna-, täringu- ja muud ebatasast ning laia ja sügava vuugivahega paigutatavat kivi.									
Puudega inimese sõiduki parkimiskohaga piirneva kõnni-, jalg-, jalgratta- ja jalg- või jalgrattatee külje äärekivid ei ole kõrgemad kui 30 millimeetrit									
Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või madalapõhjaline buss)									
Takistustevaba teekond teenuseni: (kaldteed kuni 6 kraadi kallakuga, lift, kuni 30mm kõrgused või puuduvad lävepakud, kõrgemad kui 30 mm lävepakud tasandatud)									
Trepiga külgnev kaldtee eraldatud trepist tiheda varb või võrkpiirdega									
metallrestist kaldtee restiava suurus ei tohi takistada ratastooli, kepi või karkude kasutamist.									
Mitte vähem kui 2 puudega inimese parkimiskohta									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Puudega inimeste parkimiskohad asuvad sihtpunktile lähedal										
Jalakäijafoor, mille fooritule muutmiseks on nupp, peab asuma ülekaiguraja serva mõttelisest pikendusest kõnniteele mitte kaugemal kui 400 millimeetrit ja mitte kaugemal kui 500 millimeetrit sõidutee servast. Jalakäijafoori nupp peab olema 1–1,1 meetri kõrgusel										
kõva sileda kattega ja liiklemist segavate ebatasasusteta parkla										
Teenuse ajal	Lihtne ja takistuste vaba teekond lähima tualetini									
	Tualettruumi vähimad mõõdud 2,2 x 2,5 m									
	Ratastooli jaoks vaba ruumi laius 900mm									
	WC-poti kasutamist hõlbustavad käetoed peavad olema mõlemal pool WC-potti 600-millimeetrise vahega ning asuma põrandast 800 millimeetri kõrgusel									

	Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
	Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Kraanikauss peab asuma põrandast 800 millimeetri kõrgusel ja seinast sellisel kaugusel, et kraanikausi alla jääks vähemalt 300 millimeetri sügavune ja 670 millimeetri kõrgune ruum põlvedele. Kraanikausi suurus peab olema valitud selliselt, et oleks tagatud 1,5-meetrise läbimõõduga manööverdamisruum									
Tualettruumis asuv peegel peab olema paigutatud kraanikausi taha seinale peegli alumise serva kõrgusega põrandast kuni 900 millimeetrit. Kätekuivati või -paberi hoidja, seebialus või -dosaator, föön, pistikupesad ning valgustilülitid paigaldatakse põrandast 900–1100 millimeetri kõrgusel									
Tualettruumis peab olema häiresignalisatsioon, mille häireteavitus on suunatud lähedalasuvasse avalikult kasutatavasse ruumi. Häiret peab saama aktiveerida WC-potil ja põrandal olles									
Teeninduspunktis ruumikas toalett, mille uksed on projekteeritud viisil mis võimaldavad ratastoolile vaba sisenemist									
Teenindusasutuses piisavalt ruumi ratastooliga liikumiseks									
Pakkumised, infotahvlid ratastoolis liikuja silmade kõrgusel.									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
	Avalikult kasutatavate objektide jaoks vaba liikumisruum 1,5x1,5 meetrit									
	Teeninduspindade, avalikult kasutatavate objektide kõrgus maapinnast 0.75-1.4m									
Peale teenust	Takistustevaba teekond teenuselt ära (kaldteed, lift, madalad või puuduvad astmed)									
	Sotsiaaltranspordi/isikliku auto kasutamise võimalus.									
	Ülekäiguraja liikumissuunal ei ole teekattematerjalina kasutada muna-, täringu- ja muud ebatasast ning laia ja sügava vuugivahega paigutatavat kivi.									
	Trepiga külgnev kaldtee eraldatud trepist tiheda varb või võrkpiirdega									
	metallrestist kaldtee restiava suurus ei tohi takistada ratastooli, kepi või karkude kasutamist.									
	Peale teenuse tarbimist väljumiseks avatud samad läbipääsu teed mis sisenedes.									
Nägemis										

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Vajaduse teke ja info otsing	Ligipääsetav transport (sotsialtransport või madalapõhjaline buss)									
	Teetähised ratastoolis istuva inimese silmade kõrgusel ja teekattel									
	Reklaam, mis annab infot ligipääsetavast meelelahutusest									
	Eknaanilugejaid toetav koduleht									
	Kodulehel info kus asub sissepääs.									
	Info millal ligipääsetav meelelahutus saadaval on									
	Info juhtkoerale kehtestatavatest reeglitest									
Teenusele jõudmine	Broneeringu tegemiseks või pileti ostuks ligipääsetav veebi keskkond või telefoni teel kättesaadav klienditugi									
	Sissepääsu juures kombatav ja kontrastne juhttee, suunav helisignaal või muu tehniline lahendus									
	Hoonesse sisse- ja väljapääs ning hoonesisene avalikult kasutatav ruum peab olema takistuseta ja ligipääsetav liikumistee kaudu.									

	Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
	Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Hoone sisene liikumine tasase ja mittelibiseva pinnakattega									
Hoone sisene liikumine suunavate kombatavate ja kontrastsete juhtteede ja hästi märgatavate ning selgesti loetava teabe või viitadega, millel kasutatakse vastavat piktogrammi ja punktikirja									
Hoones sees kombatav ruumiplaan									
Hoonesisene liikumistee, tasapindade vaheldumise ja ruumide paiknemise märkamise hõlbustamiseks kasutatakse kontrastseid värve, erinevaid põrandakattematerjale, vastavat valgustust, helisignaali või muud samaväärset lahendust.									
Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või toetavate helisignaalidega ühistranport ja selle liikumise info vaegnägijale mõistetaval kujul)									
Ülekäiguraja liikumissuunal ei tohi olla takistust, välja arvatud jalakäija liikumist suunav lahendus. Kui esineb takistusi peavad olema kontrastelt tähistatud									
Takistuste vaba teekond - ajutised viidad ja reklaamid ei ole paigutatud liikumisteele									
Toetavad reljeefsed juhtjooned pinnasel või põrandakattel juhutamaks teed abistavate sõlmpunktideni									
Teenindusasutust ümbritsev turvaline infrastruktuur									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
	Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või toetavate helisignaalidega ühistranport ja selle liikumise info vaegnägijale mõistetaval kujul)									
Teenuse ajal	mitme meelega tarbitav (pimekiri, abivahendi abil kuuldavaks tehtav) menüü/ tooteinfo									
	Juhtjooned sõlmpunktideni (kassa, teeninduslett)									
	Kogu tualettruumi sisustus peab olema muust ruumist kontrastselt eristuv.									
	Tualettruumi ukse välisküljel peab olema reljeefne ja kontrastne tähistus									
	Juhtkoer lubatud teenuse ajal									
Peale teenust	Toetavad reljeefsed juhtjooned pinnasel või põrandakattel juhutamaks teed abistavate sõlmpunktideni (lift, välisuksed)									
	väljumiseks avatud samad läbipääsu teed mis sisenedes									
	Teenindusasutust ümbritsev turvaline infrastruktuur									
	Ligipääsetav transport (sotsiaaltransport või toetavate helisignaalidega ühistranport ja selle liikumise info vaegnägijale mõistetaval kujul)									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Kuulmispuue	Takistuste vaba teekond - ajutised viidad ja reklaamid ei ole paigutatud liikumisteele									
	Jalakäijafoor, mille fooritule muutmiseks on nupp, peab asuma ülekäiguraja serva mõttelisest pikendusest kõnniteele mitte kaugemal kui 400 millimeetrit ja mitte kaugemal kui 500 millimeetrit sõidutee servast. Jalakäijafoori nupp peab olema 1–1,1 meetri kõrgusel ja kontrastne									
	Ülekäiguraja liikumissuunal ei tohi olla takistust, välja arvatud jalakäija liikumist suunav lahendus. Kui esineb takistusi peavad olema kontrastelt tähistatud									
	Ülekäiguraja algus ja lõpp tähistatakse kergliiklusteel hoiatava kombatava, teekattest erinevat tooni reljeefse teekattematerjaliga kogu ülekäigu laiuses									
Vajaduse teke ja info otsing	Reklaam, mis annab infot ligipääsetavast meelelahutusest									
	Info millal ligipääsetav meelelahutus saadaval on									
	Info abivahendi ühilduvuse osas									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Teenusele jõudmine	Broneeringu tegemise või pileti ostu võimalus veebi või e-kirja kaudu.									
	Isikliku auto kasutamise võimalus või ligipääsetav ühistransport (marsruudi info nähtav bussi ekraanidel)									
	kergelt leitavad teeviidad, sildid.									
Teenuse ajal	Barjääriga piiratud ning helisüsteemiga teenindus- või müügilettidest ja kassadest vähemalt üks peab olema varustatud kuulmispuudega inimese erivajadust arvestava helivõimendussüsteemiga ning edastatav teave dubleeritud tekstilisel kujul vastaval infoekraanil. uhul kui teenindus- ja müügilett või kassa on eraldatud kõrge, helibarjääri tekitava pinnaga, peab tagama teenindaja nähtavuse. Helivõimendussüsteemi olemasolu tähistatakse vastava piktogrammiga.									
	Teenindaja ja kliendi vahel puuduvad suhtlemist takistavad tegurid (ekraanid, sirmid)									
	Kuulmiskoer lubatud kliendi juurde teenuse ajal									

		Kaubamajakas			Pärnu Keskus			Port Artur		
		Apollo	Toitl 2k	Toitl 1k	Apollo Kino	Toitl 1k	Toitl 3k	Rahva Raamat	Toitl maja 1	Toitl maja 2
Peale teenust	kergelt leitavad teeviidad, sildid.									
	isikliku auto kasutamise võimalus või ligipääsetav ühistransport (marsruudi info nähtav bussi ekraanidel)									
Kõik	Teenusele ja teenuselt ära liikumine									
	Teenuse ajal	Puudeteadlik personal (sh teenindajad, koristajad, juhid)								
		Ei olnud võimalik eksperdipõhiselt hinnata								

Allikas: Autori koostatud Baker *et al.*, 2002, lk 230–232; Euroopa Liidu Teataja, 2019, lk 72–90; Eskyte, 2019, lk 528–532; Mattson *et al.*, 2020, lk. 1097; Riigi Teataja, 2018; Yalcin Usal & Evcil, 2014, lk 100–102 põhjal

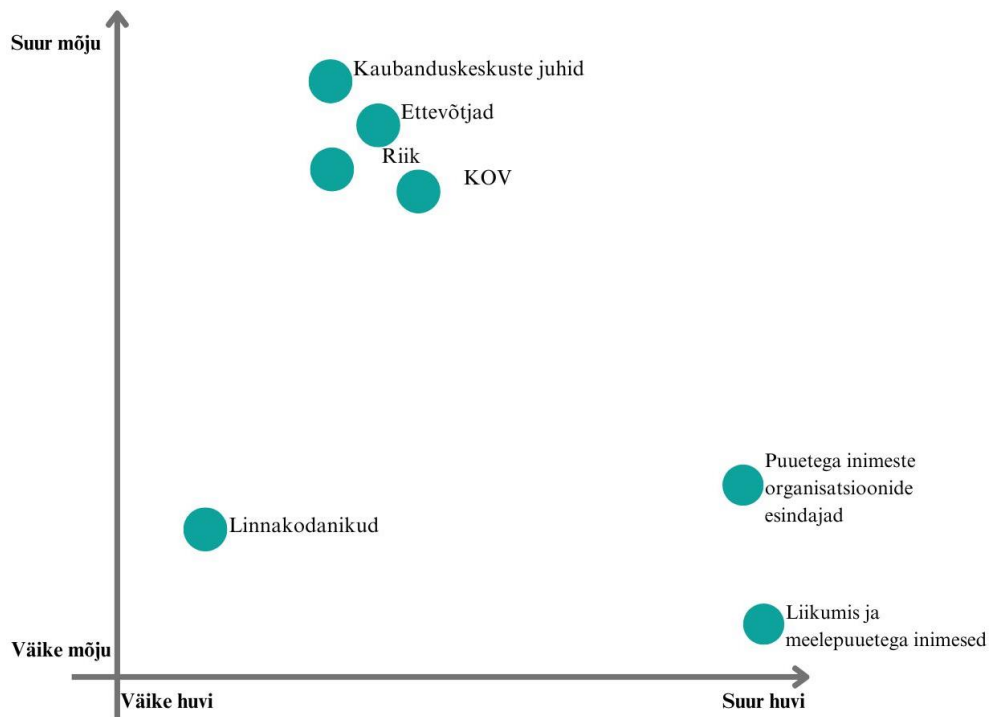
Hindamised teostati 29.03.2023

Lisa 16. Endla teatri kohviku kaldtee



Allikas: Autori foto.

Lisa 17. Huvigruppide kaart



Allikas: Autori koostatud intervjuude põhjal.

Lisa 18. Segadus invaparkla märgistusega Port Artur 2 maja taga



Allikas: Autori Foto.

Lisa 19. Kandikutest ja pakenditest vabanemise püstak Hesburgeris



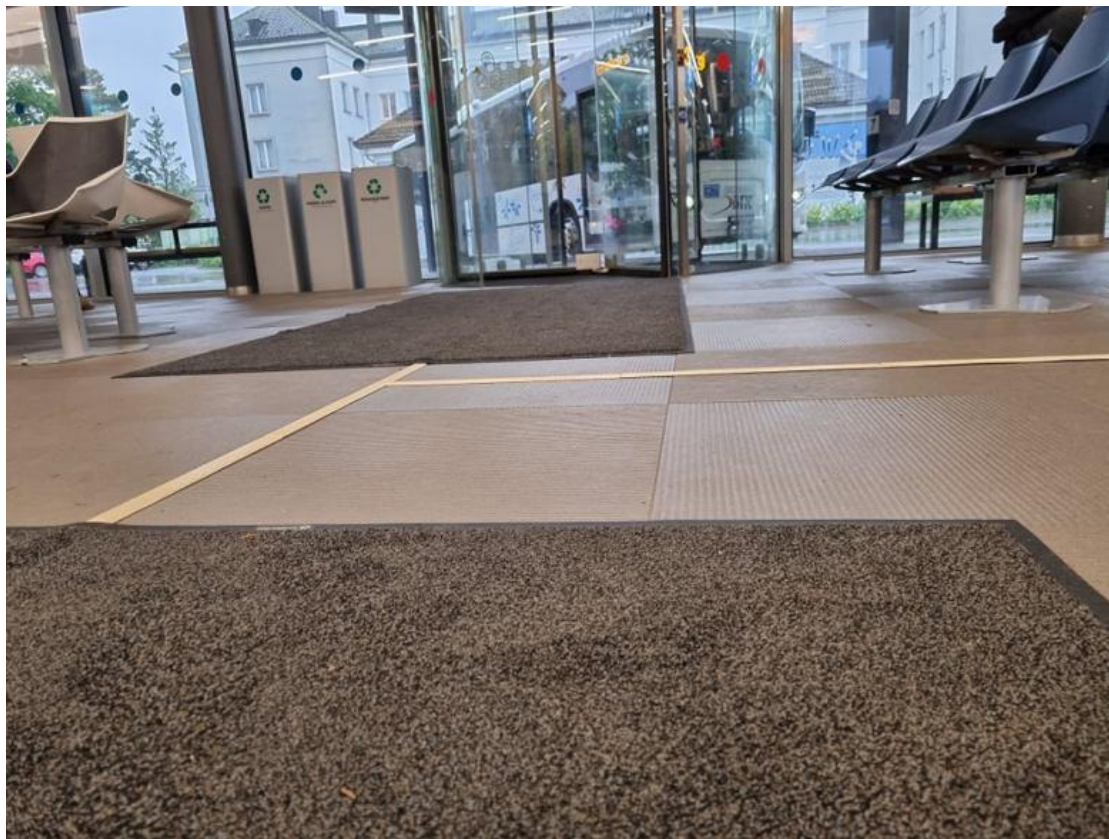
Allikas: Autori foto

Lisa 20. Pärnu Keskuse invalifti segane märgistus



Allikas: Autori foto

Lisa 21. Pärnu Bussijaamas valge kepitavaga kombatavad jooned



Allikas: Autori foto

Lisa 22. Liftipüstak ja uste suunad Port Arturi kaubanduskeskuses



Aallikas: Autori foto ja täiendused

Lisa 23. Ajutine reklaampüstak Port Arturi kaubanduskeskuses



Allikas: Autori foto

Lisa 24. 5 Miksi meetodi kasutamine

Probleem: Liikumis- ja meelepuudega klientidele on meelelahutusteenused vähem kättesaadavad

Miks?

Teenused ja teenuseid pakkuvad keskkonnad ei ole disainitud ligipääsetavaks

Miks?

Teenuseid ja keskkondi disainides on silmas peetud terve täiskasvanu sihtgruppi.

Miks?

See on kõige tulusam.

Miks?

Termeid täiskasvanuid on statistiliselt kõige rohkem ja neile disainimine on lihtsam

Miks?

Disainimine on lihtsam kuna ei pea arvestama kõikvõimalike erisustega ning ei osatagi seda teha.

Miks?

Eri vajadustega inimesi ei ole kaasatud disainiprotsessi.

Miks?

Ei peeta vajalikuks – lisa aja ja raha kulu.

Miks?

Termeid täiskasvanuid on statistiliselt ikkagi kõige rohkem ja neile keskendudes on võimalik teenida maksimaalset tulu võimalikult vähesel vaevaga.

SUMMARY

ACCESSIBILITY OF ENTERTAINMENT SERVICES FOR CUSTOMERS WITH MOBILE AND MENTAL DISABILITIES BASED ON SHOPPING CENTRES OF PÄRNU CITY

Ethel Aoude

Nearly everyone experiences some obstacles or difficulties in coping at some stage of life. These obstacles could be due to age, health conditions, mobility, or from family matters. Different problems in people's coping abilities mean additional demands on the accessibility of spaces, products, or services.

Accessibility to services and entertainment increases social inclusion, which is important in relation to people's satisfaction with their quality of life. Daley *et al.* found associations between lower satisfaction of life amongst people with disabilities and accessibility. Specifically, only 35% of young people with disabilities were satisfied with their quality of life, compared to 46.6% of young people without disabilities. The same study also showed that young people with disabilities feel less included with their community. Physically disabled young people find difficult to maintain friendships because they often cannot attend the same events (Daley *et al.*, 2018, p. 58)

The aim of this study was to map the customer journey of consumption of entertainment services by customers with mobility and sensory disabilities in the Pärnu shopping centers and, based on this, to make proposals to the managers of Pärnu shopping centers and service providers.

To achieve this goal, a theoretical framework was developed on accessibility, principles of universal design, and social inclusion. Based on the academic literature, the specific needs of people with mobility and sensory disabilities in public spaces were identified, and a study of the accessibility of entertainment services was carried out based on the

three shopping centers in Pärnu city. In order to get a complete overview, the infrastructure surrounding the shopping centers was also examined.

The study answers the following research questions:

1. What is the accessibility of entertainment services for people with mobility and sensory impairments in shopping centers in Pärnu?
2. How does the infrastructure surrounding the Shopping Center support accessibility?

The study employs a qualitative research approach, and the substantive preparation of the study was primarily based on the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, the European Accessibility Directive and research articles were relied upon. Significant matter of read articles is addressing shopping centers as public spaces that extend opportunities for leisure and socialization (Devendille, 2020) and people with disabilities as more vulnerable market participants (Eskyte, 2019, pp. 524–525).

Articles specifically discussing adaptations in service establishments that promote independence for people with disabilities (Baker *et al.*, 2002, pp. 230–232) and Daley's article on the necessity of socialization and its direct relationship to quality of life and satisfaction (Daley *et al.*, 2018, p. 58) provided important inputs for planning the study.

The data collection methods used by the author included observation, semi-structured interviews and checklists. Author collected data as an observer in public places where she was allowed to be present during activities and processes, but did not participate in them.

The study population consists of people with mobility and sensory impairments living in Estonia, of which there are approximately 60400 people (Statistics Estonia, n.d.). Based on the aim of this study, the author formed a purposive convenience sample that considered the objective of the study and the place of the residence of the respondents and types of their disabilities. Respondents were identified with the help of disability organizations located in the district of Pärnu (Pärnu Blind Association, Pärnu Hearing Impaired Association, and Pärnu Wheelchair Club). The common denominator of all respondents is that they live in Pärnu County and have a disability, but the type and severity of the disability varies among respondents.

Based on interviews and observations, a comprehensive customer journey map was created, which was used to analyze the constraints of various aspects of the customer journey from the perspective of people with mobility and sensory disabilities. The customer journey map is a visual representation of what customers think and feel at each point of contact with the service provider.

Analyzing the customer journey maps, it became clear that the obstacles are different for each type of disability, but the common theme is that those client groups who have more difficulties (clients with mobility and visual impairments) tend to have these difficulties in the pre-service and post-service stages. Based on the customer journey maps, proposals were developed for shopping center managers, entrepreneurs providing entertainment services in shopping centers, and the city government to improve the accessibility of entertainment services for customers with mobility and sensory disabilities. With this, the the aim of the study was achieved.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Ethel Aoude,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose

Meelelahutusteenuste ligipääsetavus liikumis- ja meelepuuetega klientidele Pärnu linna kaubanduskeskuste näitel,

mille juhendaja on Liina Käär,

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 4.0, 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
19.05.20223