

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtluse osakond

Anet Saarna

**EKSKURSIONITEENUSE ARENDAMINE
ERIVAJADUSTEGA KÜLASTAJATELE
WITTENSTEINI TEGEVUSMUUSEUMI
NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Heli Tooman PhD

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Heli Tooman

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Grete Männikus

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Anet Saarna

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Ekskursiooniteenus erivajadustega muuseumikülastajale.....	8
1.1. Erivajadustega külastajate ootused ja vajadused muuseumi külastusel	8
1.2. Teenusedisaini kasutamine ekskursiooni arendamisel erivajadustega muuseumikülastajatele	16
2. Ekskursiooniteenuse arendamine Wittensteini Tegevusmuuseumi erivajadustega külastajatele	25
2.1. Ülevaade Wittensteini Tegevusmuuseumist ja uuringu kirjeldus	25
2.2. Uuringu tulemused	33
2.3. Järeldused ja ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumi erivajadusega külastaja ekskursiooniteenuse arendamiseks	52
Kokkuvõte	60
Viidatud allikad.....	62
Lisad.....	74
Lisa 1. Erivajadustega muuseumikülastajate ekskursiooniteenuse arendamise uuringu etapid	74
Lisa 2. Analüüsitud dokumendid.....	76
Lisa 3. Intervjuu kava.....	78
Lisa 4. Vaatlusprotokoll Wittensteini tegevusmuuseumis	80
Lisa 5. Prototüüp nägemispuudega külastaja ekskursiooniteenuse arendamiseks	82
Lisa 6. Ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumile nägemispuudega külastajale muuseumiekskursiooni arendamiseks	84
Summary	86

SISSEJUHATUS

Käesoleva magistritöös antakse ülevaade ligipääsetavuse teoreetilistest käsitlustest, keskendudes erivajadustega külastajate ootustele ja vajadustele ekskursioonidel ning ekskursiooniteenuse arendamisele. Wittensteini Tegevusmuuseumi ekskursiooniteenuse uuringu tulemustele tuginedes esitatakse soovitusel teenuse arendamiseks, mis vastavad erinevate erivajadustega külastajate ootustele ja vajadustele. Erivajadustega külastajate all peetakse töös silmas inimesi, kes vajavad ligipääsuks muuseumi külastusele ja osavõtuks muuseumi ekskursioonist eritingimusi, -vahendeid ja -kohtlemist.

Ligipääsetavuse mõistet käsitletakse kui inimese funktsionaalse võimekuse ja füüsilise keskkonna nõudmiste vahelist suhet. (Carlsson, 2022, lk 1) Kuigi erivajadustega inimesed moodustavad umbes 10% maailma rahvastikust ning kujutavad endast olulist kliendigruppi, leidub nende vajadustele vastavaid teenuseid ja ligipääsetavaid lahendusi ebaproportsionaalselt vähe (Sakarneh & Katanani, 2021, lk 267) Füüsilise keskkonna ligipääsetavus mõjutab oluliselt inimeste võimalusi osaleda igapäevastes tegevustes. Füüsiline keskkond kas toetab või piirab inimeste tegevusvõimet kuna erinevatel inimestel on erinevad vajadused keskkonnale. Ratastoolikasutajatele on takistuseks trepid ja astmed, samas kui kuulmispuudega inimese jaoks on takistuseks visuaalse teabe puudumine. (Carlsson, 2022, lk 1)

Muuseumid mängivad olulist rolli erivajadustega inimeste kaasamisel, pakkudes neile tähendusrikkaid elamusi, kes kuuluvad sageli sotsiaalse tõrjutuse riskigruppi. (Devile & Moura, 2021). Muuseumide külastamine soodustab sotsiaalset kaasatust ja suurendab inimeste rahulolu, pakkudes külastajatele võimalusi osaleda kultuurielus ning tugevdada kuuluvustunnet (Murtin & Zanobetti, 2024, lk 1768). Paljud muuseumid pakuvad külastajatele giidiga ekskursioone, mistõttu on oluline kohandada seda teenust ka erivajadustega inimeste vajadustele. Ekskursioonide peamine eesmärk on pakkuda külastajatele informatiivset ja mõtestatud sisu, kuid see tähendab mitte ainult teadmiste

edastamist, vaid ka külastajate ja eksponaatide vahel emotsionaalsete ja intellektuaalsete sidemete loomist (Specht & Loreit *et al.*, 2021). Samas on haridustegevused nagu ekskursioonid, töötoad, loengud ja kunstiprogrammid erivajadustega inimestele kättesaadavad vaid vähestes muuseumides (Kasemsarn & Sawadsri, 2024). Eramuuseumid pakuvad märkimisväärselt rohkem ja mitmekesisemaid programme võrreldes riiklike muuseumidega, kuna neil on suurem paindlikkus ja võimalus eksperimenteerida erinevate lähenemistega (Kolbe *et al.*, 2022).

Muuseumid on traditsiooniliselt olnud peamiselt kogude hoidjad ja ajalooliste esemete eksponeerijad. Tänapäeval on nende roll laienenud, üha enam keskendutakse külastajate kogemusele ja ootustele, kohandades vastavalt muuseumide tegevust (Gonzalez *et al.*, 2023). Siiski ei vasta muuseumiprogrammid piisavalt erivajadustega inimeste ootustele ja vajadustele ega laiemale külastajaskonnale, piirates seeläbi kõigi ühiskonnarühmade kaasatust ja võimalusi kultuuritegevustes osalemiseks (Kasemsarn & Sawadsri, 2024; Abu Bakar & Idris, 2024, lk 67). Kuigi üha rohkem pööratakse tähelepanu erinevate kogukondade kaasamisele muuseumitegevuste loomisel, jääb sageli puudu sihtrühmade vajaduste sügavam mõistmine. See vähendab loodud programmid ei peegelda külastajate tegelikke vajadusi ega soodusta kaasavat osalemist (Springinzeisz, 2022, lk 12–13). Kuigi teenusedisain on kiiresti kasvav valdkond, ei ole sellele seni piisavalt tähelepanu pööratud muuseumikogemuse arendamisel erivajadustega külastajatele. Eksisteerivad teenused võivad küll sisaldada ligipääsetavaid puutepunkte, kuid sageli puudub terviklik lähenemine, mis arvestaks kõigi kasutajate vajadusi kogu teenuseahela ulatuses (Begnum & Bue, 2021). Teenusedisaini meetodika võimaldab organisatsioonidel põhjalikumalt mõista külastajate käitumismustreid ning arendada teenuseid, mis on suunatud konkreetsetele sihtrühmadele (Abu Bakar & Idris, 2024, lk 67).

Muuseumitöötaja teadlikkus ja oskused on olulised tegurid kaasava ja ligipääsetava kogemuse loomisel. Kuigi taktiilsed eksponaadid, audio- ja visuaaljuhised ning viipekeele tõlked on olulised erivajadustega külastajate kogemuse rikastamiseks, on sama oluline töötajate koolitamine ja teadlikkus, mis tihti osutub täieliku ja kaasava külastuskogemuse loomisel puudulikuks (Koustriava & Koutsmani, 2023, lk 2). Töötajate piiratud teadmised ja koolituse puudumine takistavad muuseumidel pakkuda vajalikku

tuge ja kohandatud teenuseid, mis omakorda päsib võrdväärse ja meeldejääva külastuskogemuse loomist.(Chiscano & Jiménez-Zarco *et al.*, 2021)

Eelnevale toetudes on uurimisprobleemiks erivajadustega külastajate ootustele ja vajadustele vastavate ekskursiooniteenuste vähesus. Käesolevas magistritöös püütakse uurimisprobleemile lahendusi leida tuginedes seonduvatele teadusallikatele ja Wittensteini Tegevusmuuseumi ekskursiooniteenuse arendusuuringule.

Magistritöö eesmärgiks on esitada ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumile erivajadustega külastajate ekskursiooniteenuse arendamiseks ja ligipääsetavuse parendamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks seatakse järgmised uurimisküsimused:

- 1) Millised on erivajadustega muuseumikülastajate ootused ja vajadused ekskursioonide osas?
- 2) Kuidas rakendada teenusedisaini metoodikat Wittensteini Tegevusmuuseumi ekskursiooniteenuse arendamisel?

Magistritöö esimeses peatükis antakse teaduskirjandusele tuginev ülevaade erivajadustega muuseumikülastajate ootustest ja vajadustest ning ligipääsetavuse teguritest muuseumikeskkonnas. Tuuakse esile võimalused teenusedisaini metoodika kasutamiseks kaasava ja ligipääsetava ekskursiooniteenuse arendamisel erivajadustega muuseumikülastajate sihtrühmadele.

Töö teise peatüki esimene alapeatükk annab ülevaate Wittensteini tegevusmuuseumist, senistest tegevustest erivajadustega külastajate ligipääsetavuse tagamisel ning kirjeldab magistritöö uuringu metoodikat. Uuringu sisulisel ettevalmistamisel tugineti esimeses peatükis viidatud teadusallikatele, uuringu metoodika tugineb disainmõtlemisele. Teises alapeatükis analüüsitakse uuringu tulemusi ning kolmandas alapeatükis esitatakse uuringu tulemustest tulenevad järeldused ning ettepanekud erivajadustega inimeste ekskursioonikogemuse parendamiseks Wittensteini tegevusmuuseumis.

Magistritöö tugineb erivajaduste, muuseumide ligipääsetavuse ja sotsiaalvaldkonna teaduskirjandusele ning materjal pärineb Scopus ja Google Scholar andmebaasidest. Magistritöös kasutatakse kvalitatiivset uurimisviisi, mis tugineb teenusedisaini põhimõtetele. Andmekogumine ja analüüs toimuvad uuringu käigus disainmõtlemise põhimõtetel tugineva neljaastmelise protsessina, mis hõlmab uurimist, määratlemist, arendamist ja elluviimist.

Autor näeb töö peamiste lugejatena Wittensteini Tegevusmuuseumi juhti ja töötajaid, Paide linnavalitsust ning muuseumivaldkonna spetsialiste, kes on huvitatud erivajadustega külastajate ekskursioonikogemuse parandamisest ja ligipääsetavuse edendamisest muuseumikeskkonnas. Autor loodab, et magistritöö pakub huvi ka teistele muuseumidele erivajadustega külastajatele ekskursiooniteenuse arendamisel.

Magistritöö autor tänab Wittensteini Tegevusmuuseumi juhtkonda, töötajaid ja uuringus osalenuid erivajadustega külastajaid, samuti magistritöö juhendajat Heli Toomani ja kõiki teisi, kes olid toeks ja abiks magistritöö ettevalmistamisel.

Magistritöoga seonduvad märksõnad: erivajadustega külastaja, muuseumiekskursioon, teenusedisain, ligipääsetavus.

1. EKSKURSIONITEENUS ERIVAJADUSTEGA MUUSEUMIKÜLASTAJALE

1.1. Erivajadustega külastajate ootused ja vajadused muuseumi külastusel

Käesolev peatükk annab ülevaate muuseumide rollist tänapäeva ühiskonnas ning erivajadustega külastajate ootustest ja vajadustest muuseumi külastusel. Uuritakse, kuidas muuseumid saavad edendada ligipääsetavust, et pakkuda kaasavat keskkonda, mis toetab kultuurilise mitmekesisuse ja võrdsuse väärtusi. Tutvustatakse universaalse disaini põhimõtteid ning võimalusi nende rakendamiseks, et toetada kõigi külastajate võrdset ja sujuvat ligipääsu.

Sõna muuseum pärineb kreeka keelsest sõnast „*mouseion*“, mis tähendab kunstide ja teaduse jumalannade muusade kodu. Muuseumid on läbi ajaloo olnud kohad, kus kogutakse ja säilitatakse väärtuslikku kultuuripärandit, pakkudes samal ajal haridust ja meelelahutust. (Brajčić & Kušćević, 2022). Varasemalt olid muuseumid kohad, kus näidati peamiselt kunsti ja kogutud esemeid, ning nende külastajad olid enamasti haritud ja kunstist huvitatud inimesed. Tänu hariduse olulisuse kasvule on muuseumide eesmärgid aja jooksul muutunud. Tänapäeva muuseumid lähtuvad rohkem külastajate huvidest ja ootustest, mitte üksnes ajaloolise materjali esitlemisest. Külastajad peavad saama aktiivselt osa võtta muuseumitegevustest ning külastus peab pakkuma võimalust suhelda ja kogemusi jagada (Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021, lk 7).

Muuseumi mõiste määratlemisel tänapäeval kasutatakse sageli Rahvusvahelise Muuseumi Nõukogu (International Council of Museums, edaspidi ICOM) välja pakutud definitsiooni, mille kohaselt on muuseum mittetulunduslik institutsioon, mis tegutseb püsivalt ühiskonna ja selle arengu hüvanguks ning on kättesaadav üldsusele. Muuseumid täidavad teaduslikke, hariduslikke ja meelelahutuslikke eesmärke, kogudes, säilitades,

uurides, tõlgendades ja eksponeerides inimeste ja inimkeskkonnaga seotud materiaalseid mälestisi (ICOM, 2019). Lisaks nendele funktsioonidele käsitletakse muuseume tänapäeval üha enam ka mittemeditsiiniliste terapeutiliste keskkondadena, kus külastajatel on võimalik suhelda kunstiga, vähendada stressi ning luua sidemeid teiste inimestega läbi ühiste kogemuste ja elamuste. Muuseumidel on oluline roll ka sotsiaalse kaasatuse edendamisel, pakkudes eri kogukondadele võimalust suhelda ning kogemusi jagada, toetades seeläbi nii isiklikku kui ka ühiskondlikku heaolu (Ioannides, 2016, p. 102–103).

Muuseumikülastustel on oluline roll külastajate emotsionaalse heaolu, psühholoogilise tasakaalu ja enesearengu toetamisel, pakkudes keskkonda, mis võimaldab kogeda positiivseid emotsioone nagu rahulolu, kuulumistunne ja enesekindlus ning soodustab sotsiaalset seotust ja isiklikku arengut (Cotter *et al.*, 2024). Samuti loovad muuseumikülastused võimaluse sügavaks emotsionaalseks kogemuseks, pakkudes külastajatele meditatiivset ja inspireerivat keskkonda, mis aitab neil luua tugevama sideme kultuuri ja ajaloo ning igapäevaelust eemalduda, parandades sellega emotsionaalset tasakaalu ja vaimset heaolu (Roberson, 2011).

Inimeste motivatsioon ja eesmärgid muuseumide külastamisel on erinevad, hõlmates õppimissoovi, uudishimu rahuldumist ja kultuuriliste kogemuste otsimist. Külaliste jaoks on muuseumid ruumid, kus teadmiste omandamine ja isiklik huvi põimuvad. Lisaks mängivad olulist rolli sotsiaalsed ja emotsionaalsed vajadused, nagu kvaliteetaja veetmine pere või sõpradega. Need mitmekesised motivatsioonid rõhutavad, et külastuse rahulolu ja selle kestus on sageli seotud külastuse ajal saadud kogemustega, mitte ainult eelnevate ootustega (Cotter *et al.*, 2021; Talebi *et al.*, 2023). Muuseumiekskursioonid mängivad olulist rolli külastajate mitmekesiste motivatsioonide rahuldamisel. Giidiga ekskursioon viitab struktureeritud või poolstruktureeritud tegevusele, mille eesmärk on pakkuda hariduslikku ja informatiivset sisu. (Specht & Loreit, 2021, lk 99)

Muuseumid soovivad külastajatele luua emotsionaalset ja kaasahaaravat kogemust. Hea muuseumikogemus ühendab teadmiste omandamise ja emotsionaalse kaasatuse. Emotsioonide tekitamine aitab külastajal paremini sisu mõista ja sidet nähtuga luua (Benford *et al.*, 2022). Kui muuseumi eksponaadid ja sisu keskendub ainult faktidele, jääb

see külastajale arusaamatuks, kui aga eksponaadid äratavad tundeid, muutub kogemus lihtsamaks ja nauditavamaks. See aitab muuseumikülastajal tunda, et pärand kuulub temale, jättes sügava elamuse. Emotsioonid muudavad kogemuse isiklikuks ja annavad muuseumikülastusele suurema tähenduse (Benente *et al.*, 2022, lk 165)

Viimastel aastakümnetel on muuseumid teinud märkimisväärseid edusamme, et vastata mitmekesistuva publiku ja kaasavama ühiskonna ootustele. Muuseumide traditsiooniline roll on muutunud laiemaks, kujunedes uuenduslikeks ja rahvusvahelisteks kohtumispaikadeks, kus inimesed saavad kultuurist osa täiesti uutel viisidel. ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioon (UNCRPD) on mänginud olulist rolli, julgustades muuseume käsitlema ligipääsetavust laiemalt. Ligipääsetavus tähendab nüüd lisaks füüsiliste takistuste kõrvaldamisele ka teenuste, ruumide ja tegevuste kohendamist nii, et kõik külastajad saaksid neist osa võtta. (Ferrucci *et al.*, 2022)

Maailma Terviseorganisatsiooni (World Health Organization, edaspidi WHO) andmetel on hinnanguliselt 1,3 miljardil inimesel ehk 16% maailma elanikkonnast, mingisugune erivajadus (WHO, 2024). WHO käsitluse kohaselt on erivajadus loomulik osa inimelust, kuna enamik inimesi kogeb mingil eluhetkel ajutist või püsivat puuet. Üks oluline tegur erivajaduse kogemuse ja ulatuse määramisel on elukeskkond. Kui keskkond on piiratud ligipääsuga ei võimalda see erivajadustega inimestel ühiskonnaelus võrdsetel tingimustel osaleda. (WHO, 2014)

Ligipääsetavus tähendab kogu elanikkonna võimalust osaleda elu- ja infokeskkonnas, tagades kõigile võrdsed võimalused ühiskonnaelus osalemiseks sõltumata inimese vanusest, tervislikust seisundist või füüsilistest, sensoorsetest ja kognitiivsetest võimetest (Riigikantselei, 2021). See hõlmab nii füüsilise ruumi kui ka info ja teenuste kättesaadavust, võimaldades kõigil, sealhulgas eakatel ja erivajadustega inimestel, liikuda turvaliselt, mugavalt ja iseseisvalt. Ligipääsetav keskkond toetab iseseisvust ja sotsiaalset kaasatust, aidates inimestel osaleda aktiivselt ühiskonnaelus ning liikuda kodu, töö ja teiste sihtkohtade vahel, mis on igapäevaelu toimimise ja heaolu aluseks. (Titheridge *et al.*, 2013; United Nations, s.a.)

Erivajadustega inimeste vajadused on mitmetahulised, hõlmates füüsilist ligipääsu ning emotsionaalset ja sotsiaalset tuge. Füüsilise puudega inimesed vajavad takistusteta liikumist, näiteks kaldteid, lifte ja sobivat ruumi ratastooliga manööverdamiseks (Kruczek *et al.*, 2023, lk 4). Kuulmispuudega inimesed vajavad kuulmisvõimendussüsteeme ja viipekeele tõlketeenuseid, nägemispuudega inimesed braille' kirjas infot, taktiilseid kaarte ja helijuhendeid, ning intellektipuudega inimesed selges ja lihtsas keeles esitatud teavet, et tagada nende osalemine avalikus ja kultuurilises elus (Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021, lk 8–9; Kruczek. 2023, lk 5). Selliste vajaduste rahuldamine nõuab koostööd ja teadlikkuse tõstmist.

Erivajadustega inimesed soovivad omandada samu teadmisi ja kogemusi nagu teisedki külastajad, kuid sageli on vajalik edastada teavet alternatiivsete ja spetsiaalselt kohandatud meetodite kaudu. Kuigi teabe sisu võib olla kõigile inimestele sama oluline, mõjutavad sensoorsed, kognitiivsed ja füüsilised piirangud seda, kuidas informatsiooni kõige tõhusamalt vastu võetakse. Erinevate erivajadustega inimesed vajavad info omandamiseks visuaalset, helilist või taktiilset tuge. (Koustriava & Koutsmani, 2023). Samuti on oluline arvestada, et erivajadustega inimesed võivad kogeda raskusi ka juhul, kui teabe ülesehitus on liiga keeruline või sisu liialt abstraktne, mistõttu eelistatakse lihtsustatud ja selgeid esitusviise. Sellisel juhul määrab teabe edastamise edukuse rohkem see, kuidas teavet esitatakse, mitte see, mida öeldakse, sest sama sisu võib sõltuvalt esitusviisist olla kas hästi mõistetav või raskesti arusaadav. (Kruczek *et al.*, 2023). Seetõttu on oluline, et infolahendused oleksid mitmekesised ja paindlikud, võimaldades eri vajadustega inimestel võrdselt osaleda ja teavet omandada.

Erivajadustega inimeste osalemine avalikus ruumis sõltub suuresti keskkonna ligipääsetavusest. Füüsilise puudega inimesed vajavad lahendusi, mis võimaldavad takistusteta liikumist, nagu kaldteed, liftid ja piisavalt laiad teerajad, et toetada iseseisvat liikumist ja sotsiaalset osalust. (Kapsalis *et al.*, 2024). Sensorsete erivajadustega inimeste jaoks on oluline, et teave oleks esitatud mitmel viisil, kuulmispuudega inimestele visuaalselt ning nägemispuudega inimestele heliliste ja taktiilsete vahendite abil. (Chidiac *et al.*, 2024).

Nägemispuudega inimeste jaoks on iseseisev liikumine avalikus ruumis sageli seotud ebakindluse ja väljakutsetega. Orienteerumist hõlbustavad lahendused, nagu kombatavad juhtteed, punktkirjas märgistused ja helilised suunaviidad, parandavad liikumisvõimalusi (Yuen & Vogtle, 2015). Samuti toetavad erinevad pinnatekstuurid ja meelelised märguanded ruumitaju ja suurendavad ohutust. Kognitiivsete ja vaimsete erivajadustega inimeste puhul on oluline, et avalik ruum oleks selge ja lihtsasti mõistetava ülesehitusega. (Hatzakis *et al.*, 2024). Hästi planeeritud ja mitmemeelelisi lahendusi pakkuv keskkond suurendab märgatavalt erivajadustega inimeste osalemisvõimalusi ja parandab elukvaliteeti.

Alljärgnev Tabel 1 toob esile muuseumikülastajate üldised ootused ning erivajadustega külastajate spetsiifilised vajadused. Kuigi ootused muuseumi külastamisel on sarnased, vajavad erivajadusega inimesed täiendavaid lahendusi, mis toetavad nende iseseisvat liikumist ja kaasavat kogemust muuseumikeskkonnas.

Tabel 1. Muuseumikülastajate ootused ja erivajadustega külastajate täiendavad vajadused.

Külastaja ootused muuseumi külastusel	Erivajadusega külastaja täiendav vajadus
Informatsiooni kättesaadavus	Braille' kiri, lihtsustatud tekstid, helilised ja taktilised juhised
Emotsionaalselt kaasav kogemus	Mitmesensoorne esitus (visuaalne, heliline, taktiline, kombatav) ja selgelt struktureeritud sisu
Võimalus iseseisvalt liikuda	Kaldteed, liftid, laiad käiguteed, kombatavad juhtteed ja heliviidad
Toetav teeninduskogemus	Personal, kes tunneb erivajadustega inimeste vajadusi ja toetab nende osalust
Ohutus ja mugavus muuseumis	Füüsilised ja kognitiivsed lahendused turvaliseks liikumiseks ja ruumi tajumiseks
Digiligipääsetavus	Ekraanilugeritega ühilduvad veebilehed, kirjeldustõlkega audiogiidid, subtiitrid, ligipääsetavad rakendused

Allikad: Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021; Kruczek, 2023; Koustriava & Koutsmani, 2023; Titheridge *et al.*, 2013; Sauer *et al.*, 2020; Devile & Kastenholz, 2020; Kapsalis *et al.*, 2024; United Nations, s.a.

Samal ajal seisavad teenusearendajad sageli silmitsi arvukate takistustega, näiteks ajalooliste ja kultuuriväärtuslike hoonete arhitektuuriliste piirangutega, mis muudavad

ligipääsu ja kohanduste loomise keeruliseks (Kruczek *et al.*, 2023, lk 6). Ligipääsetavuse parandamist takistavad tihti piiratud rahalised ja tehnilised vahendid ning töötajate vähene teadlikkus erivajadustega inimeste vajadustest, mis võib viia teenuste kvaliteedi languseni või isegi diskrimineerimiseni (Kruczek *et al.*, 2023, lk 7; Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021, lk 10). Teabe ja planeerimisvõimaluste puudumine raskendab samuti iseseisvat osalemist ja ühiskonnaelust täisväärtuslike kogemuste saamist. Kitsad kõnniteed, ligipääsmatud hooned ja ebapiisavad teenused piiravad erivajadustega inimeste liikumisvabadust ja aktiivset osalemist ühiskonnas (Titheridge *et al.*, 2013). Seetõttu on hädavajalik keskenduda takistuste kõrvaldamisele ja tagada võrdsed võimalused kõigile, mis aitab kaasa sotsiaalsele kaasatusele ja iseseisvuse toetamisele.

Ligipääsetavuse mõtestamiseks, hindamiseks ja praktiliseks rakendamiseks on välja töötatud mitmesuguseid juhendmaterjale ja standardeid, mis aitavad kujundada ühiseid arusaamu ning seavad miinimumnõuded füüsilise keskkonna ja avalike teenuste ligipääsetavusele. Nende standardite eesmärk on tagada, et kõik inimesed, sõltumata nende võimetest, saaksid iseseisvalt ja võrdsetel tingimustel ühiskonnaelus osaleda (CRPD, artikkel 9). Ligipääsetavuse hindamisel kasutatakse sageli ekspertpõhiseid meetodeid, näiteks kontrollnimekirju ja automaatseid hindamisvahendeid, kuid see lähenemine võib jätta tähelepanuta tegelikud takistused ja erivajadustega inimeste kogemuslikud vajadused. (United Nations, 2006)

ISO 9241–210 määratleb ligipääsetavust kui toodete, teenuste, keskkondade või rajatiste kasutatavust erinevate võimekustega inimestele, rõhutades vajadust arvestada kujundamisel kasutajate mitmekesiseid vajadusi ja võimalusi (Sauer *et al.*, 2020). Seejuures on oluline mõista, et ligipääsetavuse hindamine ei hõlma vaid füüsilist juurdepääsu, vaid ka üldist hoonete ja keskkonna kvaliteeti, sealhulgas kuju, suurust, värve ja tekstuure, mis mõjutavad kasutajamugavust. Lisaks kasutatavusele, mis viitab keskkonna lihtsusele ja mugavusele kasutamisel, on oluline ka kasutajakogemus, mis keskendub emotsionaalsetele ja esteetilistele aspektidele ning kasutajate üldisele rahulolule (Law *et al.*, 2009). Seega tuleks ligipääsetavuse hindamisel lisaks ekspertpõhiste meetoditele kindlasti kaasata kasutajate kogemustest lähtuvaid lähenemisi, et saavutada terviklik ja kõigile sobiv lahendus.

Kasutajate tagasiside on oluline töövahend kitsaskohtade tuvastamisel, mida tehniline hindamine sageli ei tuvasta. See aitab mõista inimeste reaalseid vajadusi ja kohandada loodavaid lahendusi vastavalt sellele. Tagasiside toob esile nii praktilisi kui kogemuslikke takistusi (Coughlan *et al.*, 2017). Lisaks võimaldab erinevatelt kasutajagrupidelt, sealhulgas liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimestelt saadud info luua terviklikuma arusaama ligipääsetavuse väljakutsetest. Selline koostöö täiendab tehnilisi juhiseid ja aitab keskkondi muuta kasutajasõbralikumaks (Groenewegen *et al.*, 2021).

Lisaks füüsilisele keskkonnale tuleb tähelepanu pöörata inimeste teadmiste ja hoiakutele. Hoones võib olla täielikult tagatud ligipääsetavus, kuid personali vähene teadlikkus erivajadustega inimeste vajadustest võib mõjutada teenuse kvaliteeti ning luua olukordi, kus otsest suhtlemist erivajadustega klientidega välditakse, suunates kommunikatsiooni nende kaaslastele (Deville & Kastenholz, 2020). Uuringud näitavad, et personali vähene teadlikkus ja väljaõppe puudumine takistavad kaasavate ja toetavate teenuste pakkumist. Seetõttu on oluline arendada töötajate teadmisi ja suhtlemisoskusi, et tagada erivajadustega külastajatele positiivne ja terviklik osalemiskogemus (Chiscano & Jimenez-Zarco, 2021).

Külastajate harimine on oluline samm muuseumide ligipääsetavuse parandamiseks ja mitmekesisema külastajaskonna kaasamiseks. See hõlmab tegevusi, mis on suunatud nii olemasolevate kui ka potentsiaalsete külastajate vajaduste rahuldamisele keskendudes sihtgruppide laiendamisele. Erilist tähelepanu tuleb pöörata erivajadustega inimestele, eakatele ja sotsiaalselt haavatavamatele rühmadele, kellel võib kultuuriteenuste kasutamine olla raskendatud (Solima, 2017, lk 230). Euroopa Liidu programm "Creative Europe" rõhutab publiku harimist kui vahendit, et ületada kultuurisektori killustatus ja pakkuda terviklikumaid ja kaasavamaid kogemusi kõigile (European Commission, 2020). See hõlmab lisaks külastajate arvu suurendamisele ka teadmiste ja kogemuste mitmekesistamist, et tagada kõrgem kvaliteet kunstiliste ja kultuuriliste elamuste pakkumisel. (Solima, 2017, lk 230)

Vajadus on tervikliku lähenemise järele, kus keskkonnad ei vasta mitte ainult tehnilistele standarditele, vaid arvestavad erinevate kasutajate praktiliste vajadustega. Ligipääsetavus ei saa piirduda vaid üksnes funktsionaalsuse tagamisega, vaid peab looma positiivset

kasutajakogemust. Selle saavutamiseks on oluline kasutajate vajaduste mõistmine, mis eeldab tagasiside kogumist ja kasutajatestimist, et juba varajases disainiprotsessi algfaasis leida lahendused erinevate kasutajagruppide vajadustele. Ligipääsetavuse tagamiseks tuleb standardid, kasutatavus ja kasutajakogemus kokku viia ühtseks lahenduseks, mis pakub kasutajatele mugavat, sujuvat ja vajadustele vastavat kogemust. Kasutajapõhiste meetodite rakendamine ning otsene koostöö sihtrühmadega aitab muuta ligipääsetavuse hindamise tõhusamaks ja tagab, et loodavad lahendused oleksid kasutajasõbralikud ning praktiliselt toimivad. Terviklik ja kaasav lähenemine, mis arvestab nii tehnilisi kui ka kogemuslikke aspekte, parandab ligipääsetavust, toetab kasutajate iseseisvust ning loob turvalisema ja kaasavama elukeskkonna kõigile. (Laitano *et al.*, 2024) Universaalne disain aitab luua keskkonna, kus võimalikult paljud inimesed, sõltumata nende võimetest, saavad turvaliselt ja mugavalt liikuda ning osaleda ühiskonnaelus.

Universaalse disaini puhul lähtutakse üldiselt põhimõttest, et keskkonnad peavad olema loodud nii, et need oleksid kasutatavad kõigile inimestele, sõltumata nende vanusest, võimekusest või erivajadustest (Lee & Xie, 2024). See tähendab, et disain ei pea olema ainult funktsionaalne, vaid ka sotsiaalselt kaasav ning toetama kasutajate üldist heaolu ja võrdsust ühiskonnas (Watchorn *et al.*, 2022). Sellest lähtuvalt pööratakse tähelepanu nii praktilisusele kui ka esteetilisele ja sensoorsele kogemusele, tagades, et ruumid ja tooted oleksid intuiitiivsed ning võimaldaksid iseseisvat ja väärikat kasutamist kõikidele inimestele (Jones, 2014).

Lisaks on universaalne disain kujunenud aja jooksul mitmekülgseks ja dünaamiliseks kontseptsiooniks, mis rõhutab võrdsust, iseseisvust ja aktiivset osalust ühiskonnas. Selle seitsme põhimõtte järgimine aitab luua keskkondi, mis on paindlikud, lihtsalt kasutatavad ja turvalised kõigile kasutajatele, ilma et oleks vaja eraldi kohandusi (Olodeoku *et al.*, 2024). Universaalne disain arvestab ka inimeste eristuvate vajadustega, pakkudes lahendusi, mis toetavad erinevaid individuaalseid olukordi ning parandavad elukvaliteeti laiemalt (Vila *et al.*, 2019).

Alapeatükis käsitleti muuseumide muutunud rolli tänapäeva ühiskonnas, kus külastajate vajadused ja ootused on saanud senisest suurema tähelepanu. Muuseumid ei ole enam pelgalt kunstiteoste ja esemete väljapanekukohad, vaid mängivad olulist rolli hariduse,

sotsiaalse kaasatuse ja heaolu edendamisel. Ligipääsetavus, mis hõlmab füüsiliste, kognitiivsete ja digitaalsete tõkete vähendamist, on muutunud oluliseks eelduseks avatud ja ligipääsetava ühiskonna kujundamisel. Erivajadustega külastajate peamiste vajadustena kerkivad esile iseseisva liikumise võimaldamine (kaldteed, liftid, kombatavad juhtteed, heliviidad), mitmekesised infolahendused (braille' kiri, taktilised ja helilised juhendid, lihtsustatud tekstid), emotsionaalselt toetav ja mitmesensoorne keskkond ning digitaalselt ligipääsetavad veebihendused (ekraanilugeritega ühilduvad veebilehed, kirjeldustõlkega audiogiidid, subtiitrid). Universaalse disaini põhimõtted aitavad neid vajadusi arvesse võtta, et tagada kõigile inimestele võrdsed võimalused muuseumi külastamisel.

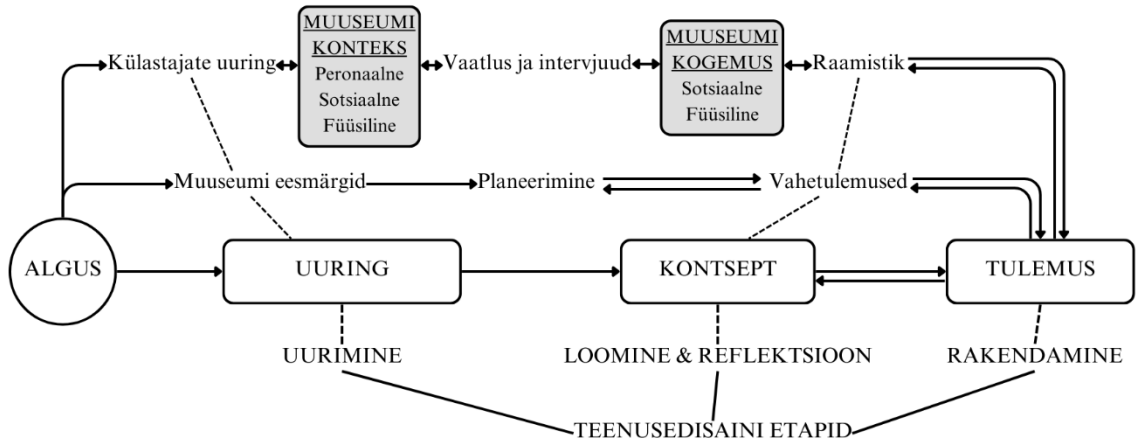
1.2. Teenusedisaini kasutamine ekskursiooni arendamisel erivajadustega muuseumikülastajatele

Käesolevas alapeatükis kirjeldatakse, kuidas saab teenusedisaini põhimõtteid ja meetodeid kasutada ekskursiooniteenuse disainimisel erivajadustega muuseumikülastajatele. Antakse ülevaade teenusedisaini meetoditest ja nende rakendamisvõimalustest muuseumikontekstis, rõhutades personaalsete ja tehnoloogiliste lahenduste tähtsust külastajate kaasamisel ja muuseumide jätkusuutlikkuse tagamisel.

Muuseumides on võimalik teenusedisaini kasutada külastuskogemuse parendamiseks ja jätkusuutlikkuse tagamiseks. Traditsiooniliselt on muuseumid keskendunud eksponaatidele ja ajaloolise informatsiooni esitlemisele, kuid tänapäeva külastajad ootavad interaktiivseid ja isikupäraseid elamusi. Muuseumikülastus on mitmetahuline ja subjektiivne kogemus, mida mõjutavad erinevad tegurid, nagu visuaalsed ja auditiivsed omadused, arhitektuurilised lahendused ning külastajate isiklikud eelistused. Seetõttu on muuseumite eesmärk pakkuda külastajatele meeldivamat ja isikupärasemat kogemust, mis suurendaks rahulolu, innustaks neid muuseumi uuesti külastama ning edendaks orgaanilist turundust. (Tsiropoulou *et al.*, 2016)

Teenusedisaini meetodid, nagu külastajate persoonade loomine, külastajatekonna kaardistamine ja varjutamine, võimaldavad muuseumidel paremini mõista külastajate vajadusi ja ootusi. Näiteks võib muuseum pakkuda kohandatud ekskursioone, digitaalseid

giide või liitreaalsuse (AR) ja virtuaalreaalsuse (VR) lahendusi, mis aitavad muuta eksponaadid elavamaks ja kaasahaaravamaks (Abu Bakar & Idris, 2024, lk 67). Järgnev joonis 1 kirjeldab teenusedisaini rakendamist muuseumiekskursiooni väljatöötamisel.



Joonis 1. Teenusedisaini etapid ekskursiooni väljatöötamisel. Allikas: Abu Bakar & Idris 2024

Teenusedisaini lähenemine pakub raamistikku muuseumikogemuse kujundamiseks, kuna see võimaldab süstemaatiliselt analüüsida külastajate vajadusi ja luua neile tähendusrikkaid kogemusi. Teenusedisaini protsess on iteratiivne ning koosneb neljast etapist: uurimine, loomine, refleksioon ja rakendamine. Uurimise faasis keskendutakse muuseumi ja külastajate konteksti mõistmisele, sealhulgas vaadeldakse külastajate isiklikke, sotsiaalseid ja füüsilisi aspekte ning kasutatakse teenusedisaini tööriistu nagu personaad ja kleinditeekond. Loomise etapis töötatakse välja ideid ja kontseptsioone külastajakogemuse parandamiseks. Refleksioonietapis hinnatakse kavandatud lahenduste sobivust ning rakendamise etapis viiakse need lahendused ellu, tagades, et need on kooskõlas nii muuseumi eesmärkide kui ka külastajate ootustega. See lähenemine aitab parandada külastajate kogemust, toetades samal ajal muuseumide kestlikkust ja rolli teenusepakkujatena (Abu Bakar & Idris, 2024).

Muuseumiekskursiooni teenuse arendamisel saab kasutada mitmesuguseid teenusedisaini töövahendeid, mis toetavad nii kasutajate vajaduste mõistmist kui ka teenuse kujundamist ja testimist. Alljärgnev tabel 2 toob esile mõned töövahendid, mida on võimalik rakendada ekskursiooniteenuse eri arendusetappides.

Tabel 2. Näide teenusedisaini töövahendite kasutamisevõimalustest ekskursiooniteenuse arendamisel

Etapp	Töövahend
Uurimine	Vaatlus
	Intervjuu
Määratlemine	Klienditeekond (<i>as- is</i> vaates)
	Persoona
	Emapaatiakaart
Arendamine	Teenuse prototüüp
Elluviimine	Klienditeekond (<i>to be</i> vaates)

Allikad: Abu Bakar & Idris, 2024; Alves & Nunes, 2013; Almeshari *et al.*, 2019

Selline struktuurne lähenemine aitab tagada, et muuseumikogemus ei keskendu ainult väljapanekute sisule, vaid ka külastajate emotsionaalsetele ja sotsiaalsetele ootustele. Muuseumikeskkondades on külastajate käitumise ja liikumismustrite analüüsi abil püütud suurendada nende kaasatust ja parandada külastuskogemust. Muuseumikülastajate käitumise visualiseerimise uuringus toodi esile muuseumikülastajate liikumisteede, peatumiskohti ning eksponaatide juures viibimise kestust. Selle eesmärk oli paremini mõista, millised ekspositsioonid köidavad enim tähelepanu ja kuidas ruumipaigutus mõjutab külastuskogemust (Lanir *et al.*, 2017).

Persoonade loomine muuseumiteenuste arendamisel on oluline meetod külastajakogemuse täiustamiseks, aidates paremini mõista sihtrühma erinevaid motivatsioone ja vajadusi. Muuseumikülastajad on heterogeensed ning nende käitumine ja ootused varieeruvad sõltuvalt külastajate taustast, teadmistest ja eesmärkidest. Persoonad võimaldavad luua külastajate profiile, mis esindavad eri külastajatüüpe ja aitavad muuseumidel pakkuda sihtrühmale paremini kohandatud teenuseid ning isikupärastatud kogemusi. (Almeshari *et al.*, 2019)

Muuseumi kuraatorite ja töötajate jaoks on külastajate tegevuse ja käitumise mõistmine ning analüüsimine oluline, sest see annab tagasisidet ekspositsioonide edukuse, külastajate liikumisteede ning nende suhtluse ja kokkupuudete kohta näituste ja sisu loojatega. Külastajakogemuse põhjal saavad töötajad hinnata eksponaatide paigutuse ja ruumilise lahenduse mõju ning kavandada ja täiustada muuseumi keskkonda. Traditsiooniliselt tuginevad muuseumid külastajate käitumise analüüsimisel küsimustikele, käsitsi jälgimisele ja märkamatuks vaatlustele (Lanir *et al.*, 2017, lk 313–314). Täiendavateks meetoditeks on varjutamine, mis võimaldab pikaajaliselt jälgida külastajate tegevusi, mõtteid ja emotsioone, ning teenusesafarid, mis aitavad mõista, kuidas külastajad teenustega loomulikus keskkonnas suhestuvad. Lisaks võimaldab klienditeekonna kaardistamine luua visuaalse ülevaate külastajakogemusest, aidates tuvastada kriitilisi kontaktpunkte ja parendusvõimalusi (Abu Bakar & Idris, 2024, lk 71–72).

Olulist rolli muuseumi külastuskogemuse kujundamisel kannavad muuseumigiidid, kes saavad juhendada individuaalkülastajaid, aga kes viivad külastajatele läbi ka ekskursionid ehk pakuvad ekskursioniteenust. Viimased uuringud on näidanud, et giidiga ekskursionid on muuseumide üks olulisemaid vahendeid külastajatele teadmiste edastamisel ja sisukate kogemuste pakkumiseks. Xuhui Kunstimuuseumis tehtud uuring toob esile, et giidiga ekskursionid mitte ainult ei paranda külastajate arusaamist eksponaatidest, vaid süvendavad nende emotsionaalset seotust näitustega. Giidid täidavad olulist vahendaja rolli kuraatorite ideede ja publiku vahel, pakkudes seletusi ja avades sügavamaid seoseid, mida iseseisev näituse vaatamine tihti ei võimalda. (Peng & Chen, 2023, lk 186–188).

Haridus ja õppimine on muuseumide üheks põhitegevused ning kasvav rõhk pannakse tõhusatele programmidele ja ekskursionidele, mis on kohandatud erivajadustega muuseumikülastajate konkreetsetele vajadustele. Erivajadustega inimestele mõeldud ekskursionide eesmärk on pakkuda tähenduslikke õpikogemusi, mis arvestavad erivajadustega külastajate mitmekesisust. On laialdaselt nõustatud, et erivajadustega muuseumikülastajad vajavad mitmekesiseid kaasamisemeetodeid, sealhulgas mitme

meelega seotud meetodeid, ning nagu teised muuseumikülastajad, meeldivaid, tähenduslikke ja huvitavaid tegevusi (Edelstein *et al.*, 2022).

Ekskursioonide arendamisel erivajadustega inimestele on oluline keskenduda kasutajasõbralikkusele, ligipääsetavusele ja individuaalsetele vajadustele. Veebipõhistes keskkondades tuleks kasutada selgeid juhiseid, lihtsustatud navigeerimist ja visuaalseid elemente. Samuti on tähtis, et keskkonnad võimaldaksid paindlikku ajakasutust ja isiklikku tempot.(González & Del Prete, 2024). Lisaks peaksid kõik programmid olema teaduspõhised ja vastama erivajadustega inimeste spetsiifilistele kommunikatsiooni- ja mootorsetele oskustele, et tõsta nende õpioskusi ja enesekindlust (Abdullah & Omar, 2018).

Erivajadustega inimestele mõeldud tegevused vajavad hästi koolitatud personali, kes mõistab inimese individuaalseid eripärasid ning suudavad pakkuda asjakohaseid meetodeid ja strateegiaid nende toetamiseks (Bahrudin *et al.*, 2021). Muuseumigiidid loovad külastajatele tähenduslikke ja kaasahaaravaid kogemusi. Heal giidil on professionaalsed teadmised eksponaatidest, suurepärased suhtlemisoskused ning võime kohandada oma esitust vastavalt külastajate vajadustele ja ootustele. Giidid vahendavad muuseumis eksponaatide tähendusi, võimaldades külastajatel kogeda nende sisulist ja emotsionaalset sügavust. Giidide suhtlus- ja esinemisoskus on oluline, kuna see muudab ekskursioonikogemuse kaasahaaravaks (Andelković *et al.*, 2022).

Eakatele mõeldud muuseumi programmid on hea näide sellest, kuidas eristuva vajadusega inimeste jaoks loodud tegevused toetavad kognitiivset, emotsionaalset ja sotsiaalset heaolu. Sarnaselt eakatele vajavad erivajadustega inimesed tegevusi, mis on kohandatud nende ainulaadsetele vajadustele, võimaldades neil kogeda kunsti ja kultuuri viisil, mis on nende jaoks tähenduslik ja ligipääsetav. Christina Smiraglia uurimistöo toob esile, et eakatele suunatud programmid, nagu mälestuste taaselustamine, objektipõhised tegevused, kunstiprogrammid, jutustamine ja loengud, aitavad parandada osalejate meeolelu, loovust ja kognitiivset aktiivsust, pakkudes samal ajal võimalusi sotsialiseerumiseks ja emotsionaalseks toeks. Programmi edukaks toimimiseks on oluline tagada ligipääsetav infrastruktuur, sobivad abivahendid ning paindlik ja rahulik tegevustempo. Samuti mängib olulist rolli personali koolitus, et mõista ja toetada

osalejate unikaalseid vajadusi. Programmid mitte ainult ei paranda eakate inimeste elukvaliteeti, vaid tugevdavad ka muuseumide sidet kogukonnaga, pakkudes võimalusi kultuuriliseks ja sotsiaalseks kaasatuseks (Smiraglia, 2016).

Portugali kuues erinevas linnas läbiviidud uuring tõi esile giidiga ekskursioonide olulisuse nägemispuudega inimeste muuseumikogemustes. Giidituurid pakkusid osalejatele võimalust esitada küsimusi, saada lisateavet ning osaleda sisukates vestlustes, luues kaasava ja sõbraliku õhkkonna. 24 osalejat rõhutasid, et muuseumitöötajate teadlikkus nägemispuudega inimeste vajadustest ja nende positiivne suhtumine olid ekskursioonide õnnestumiseks määrava tähtsusega. Tähelepanelikud giidid märkasid külastajate personaalseid huve ning pakkusid nendele vastavalt võimaluse katsuda muuseumieksponaate, mis muidu olid keelatud, luues sellega erilise ja meeldejääva kogemuse. Esemete katsumist tõstis esile 34 osalejat, kes pidasid seda oluliseks võimaluseks eksponaatide mõistmisel ja täpsemate mentaalsete kujutiste loomisel. Multisensoorsed tegevused, mis kaasasid lõhnasid, maitseid ja tunnetusi, andsid külastajatele veelgi mitmekülgsemaid ja unustamatuid elamusi. Audiogiidid ja braille tekstid olid olulised teabe edastamise vahendid, kuid nende kasulikkus ei asendanud täielikult giidide paindlikkust ja võimet vastata küsimustele. Uuring kinnitas, et hoolikalt kavandatud giidituurid ja sensoorse ligipääsetavuse võimalused rikastavad märkimisväärselt nägemispuudega inimeste muuseumikogemusi, muutes need kaasavamaks ja sisukamaks. (Vaz *et al.*, 2021)

Sarnaseid tähelepanekuid Portugali muuseumides läbiviidud uuringuga tõi Rootsi Ajaloomuuseumi giidide uuring. Uuring tõi esile, et ekskursioonidel kasutatakse interaktiivset lähenemist, mis kutsub külastajaid aktiivselt osalema ja näituste tähendust koos avastama. Küsimuste esitamine oli oluline meetod, mis võimaldas külastajatel ise vastuseid leida ja eksponaate tõlgendada, luues kaasava ja dialoogipõhise kogemuse. Ekskursiooni kirjeldati koostööprotsessina, kus giidid kohandasid oma esitust vastavalt külastajate huvidele ja vajadustele, rõhutades kaasamise ja ühisloomingu tähtsust. Samas tõi Rootsi uuring välja, et näituste kujundus seadis giiditööle sageli piiranguid. Näitused andsid kindla raamistiku, mis määras ära liikumistee ja sisu järjekorra, jättes vähe ruumi paindlikkusele. Giidid pidid kohanema etteantud struktuuridega, mis mõjutas nende

loovust ja võimalusi sisu esitada. Kuigi giidituurid moodustasid näituste peamise kasutusviisi, ei saanud nad osaleda näituste kujundamisprotsessis, mis rõhutas vastuolu näituste disaini ja vajaduste vahel. (Rodéhn, 2017)

Tihti piirduvad olemasolevad programmid ainult sensoorsete stiimulite vahendamise või kunsti teemade kordamisega, unustades erivajadustega inimeste huvid ja vajaduse mitmekülgsete elamuste järele. Eiteljorgi muuseumi näitus "Please Touch!" oli uuenduslik projekt, kus külastajatel oli võimalus kunstiteoseid nii vaadata kui ka kombata. Sellised programmid mitte ainult ei rikasta muuseumi kogemust, vaid aitavad kaasa tõeliselt kaasava keskkonna loomisele, mis väärtustab loovust ja mitmekesisust. (Edelstein, 2022, lk 199). Visuaalide ja helide kombineerimine suurendab külastajate emotsionaalset reageeringut ning parandab kogemuse säilimist mälus. Selline lähenemine võimaldab muuta muuseumikogemuse meeldejäavamaks, pakkudes külastajatele emotsionaalselt rikastavat ja kaasahaaravat elamust. (Jelinčić *et al.*, 2022, lk 524–527)

"*Tate Sensorium*" oli 2015. aastal Londoni Tate Britaini muuseumis toimunud eksperimentaalnäitus, mille eesmärk oli rikastada kunstielamust multisensoorse disaini abil, kaasates lisaks nägemisele ka heli, lõhna, maitset ja puutetaju. Näitusel esitleti nelja 20. sajandi Briti maali, mille ümber loodi spetsiaalsed keskkonnad, kus külastajad said kunstiteostega suhestuda meelte kaudu. Francis Baconi maaliga *Figure in a Landscape* kaasnes šokolaadi maitmine, mis sisaldas söe, soola, kakao ja suitsuse tee elemente, rõhutades maali tumedat atmosfääri ja tekstuurilist mitmekesisust. Eksperiment näitas, et kunstikogemus võib muutuda meeldejäavamaks, kui see sisaldab rohkem meeli kui nägemine. (Pursey & Lomas, 2018).

Tehnoloogia mängib olulist rolli muuseumide külastajakogemuste rikastamisel ja ligipääsetavuse suurendamisel. Tehnoloogilised lahendused aitavad näitusi paremini kujundada, muutes need huvitavamaks, kaasahaaravamaks ja külastajatele meeldejäavamaks. Lisaks toetavad tehnoloogiad külastajaid kõigis muuseumikülastuse etappides: enne muuseumikülastust pakkudes näiteks virtuaalseid tuure ja informatiivset reklaami, külastuse ajal, võimaldades interaktiivseid ja sensoorseid näitusi ning pärast külastust, võimaldades digitehnoloogiate abil kogemusi taasluua ja meenutada. Selline

terviklik lähenemine aitab luua sisukaid ja jätkusuutlikke muuseumikogemusi. Tehnoloogia eesmärk oli algselt aidata muuseumikogusid süstematiseerida ja muuta nende esitus selgemaks, kasutades näiteks audiogiide ja visuaalseid abivahendeid, mis lihtsustasid eksponaatide tutvustamist ja mõistmist. Hilisemad läbimurded, nagu virtuaal- ja liitreaalsus (VR ja AR), võimaldasid külastajatel kogeda kultuuripärandit uutel viisidel, ühendades füüsilised eksponaadid digitaalsete täiustustega. Viimastel aastatel on tehisintellekti (AI) integreerimine toonud muuseumidesse interaktiivsed funktsioonid, sealhulgas vestlusrobotid ja visuaalse äratundmise tööriistad, pakkudes külastajatele personaalsemaid kogemusi. (Khawan, 2021).

COVID-19 pandeemia ajal, mil muuseumid ja kultuuriruumid olid suletud, kiirendas olukord tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõttu, et tagada muuseumide info, näituste, eriprojektide ja eksponaatide kättesaadavus ilma füüsilise kohalolekuta. See tõi kaasa digitaalse ja virtuaalse tegevuse arendamise, mis võimaldas muuseumidel jääda juurdepääsetavaks kogu ühiskonnale. Virtuaalsed näitused, interaktiivsed veebiprogrammid ja laiem juurdepääs arhiividele võimaldasid muuseumidel mitte ainult säilitada oma rolli hariduse ja kultuuri vahendajatena, vaid ka jõuda laiemale ja mitmekesisemale publikuni. See muutus tõi esile muuseumide vajaduse olla kaasavamad ja ligipääsetavamad kõigile, sõltumata külastajate asukohast või füüsilistest piirangutest. Samal ajal tõi see esile muuseumide sotsiaalset kohustust kohaneda kiiresti muutuvate külastajate vajadustega, kinnitades vajadust pikaajaliste strateegiate järele, mis toetavad nii füüsilist kui ka virtuaalset kaasatust, et tagada kultuuriväärtuste kättesaadavus igal ajal ja igas olukorras (Jiménez & García, 2020, lk 2; Moon *et al.*, 2020,).

VR-muuseumi disainimudel pakub külastajatele suuremat kaasatust tänu interaktiivsetele 3D-mudelitele, videotele ja virtuaalsetele ekskursioonidele, samas eemaldades füüsilise ruumi piirangud ja muutes muuseumikogemuse kättesaadavaks ülemaailmsele publikule, (Gao & Foulén, 2024, lk 1–2). Lisaks võimaldab VR-tehnoloogia rekonstrueerida ajaloolisi sündmusi ja kadunud arhitektuurilisi teoseid, andes külastajatele ainulaadse võimaluse ajas tagasi rännata ja kogeda ajalugu täiesti uuel viisil. Näiteks on seda tehnoloogiat kasutatud, et luua virtuaalseid mudeleid hävinud hoonetest või ajaloolistest lahinguväljadest, mis on tavalistel ekskursioonidel saavutatavad ainult fotode või

kirjelduste kaudu (Cao, 2022). VR-tehnoloogia kasutuselevõtt on toonud kaasa märkimisväärseid väljakutseid, sealhulgas kõrged kulud, mis hõlmavad VR-peakomplektide soetamist ja hooldust, personali koolitamist ning uue tehnoloogia integreerimist. Need tegurid muudavad lahenduse paljudele väiksematele muuseumidele raskesti kättesaadavaks (Shehade & Stylianou-Lambert, 2020). Tehnoloogia peab olema lihtne ja intuiitiivne, et erinevate vajaduste ja võimetega külastajad saaksid sellest täielikult osa. Praegused lahendused ei suuda alati vastata kõigi erivajadustega inimeste ootustele. See toob esile vajaduse arendada tõhusamaid ja kasutajasõbralikumaid lahendusi, mis suudaks paremini teenida laiemat sihtgruppi. (Khan *et al.*, 2016, lk 84)

Londoni Muuseumi fotokogu näitusel läbi viidud uuringus uuriti audiogiidide ja audio-deskriptiivsete juhendite kasutamise mõju nägemisvõimega külastajate kogemusele ja mälestuste salvestumisele. Osalejad jagati kolme rühma: ühes ei kasutatud audiot, teises kasutati standardset audiogiidi ja kolmandas spetsiaalselt kohandatud audio-deskriptiivset juhendit, mis pakkus põhjalikke kirjeldusi fotode visuaalsetest ja ruumilistest omadustest ning lisis narratiivseid elemente, et suunata külastajate tähelepanu. Tulemused näitasid, et spetsiaalselt kohandatud audios kuuldavahendid võimaldasid osalejatel meelde jätta rohkem visuaalseid detaile ning suurendasid nende huvi fotosid hiljem uuesti vaadata ja üle arutada. Uuring kinnitas, et hästi koostatud audiogiidid toetavad kaasavamalt ja meelde jäävamalt muuseumikogemust. (Hutchinson & Eardley, 2021)

Käesolev peatükk andis ülevaate teenusedisaini põhimõtete rakendamisest muuseumiekskursioonide arendamisel erivajadustega külastajatele, keskendudes teenusedisaini neljaetapilisele mudelile ning külastajate vajadustele ja ootustele. Peatükis rõhutati teenusedisaini meetodite, nagu isikute loomine ja klienditeekonna kaardistamine, tähtsust külastajate paremaks mõistmiseks. Samuti toodi esile giidide olulist rolli külastajate kogemuste rikastamisel ja erivajadustega inimestele suunatud teenuste kohandamisel. Lisaks käsitleti tehnoloogiliste lahenduste olulisust, sealhulgas interaktiivseid ja multisensoorsete võimaluste kasutamist, mis aitavad muuta muuseumikülastused ligipääsetavaks ja kaasavaks erinevatele sihtgruppidele.

2. EKSKURSIONITEENUSE ARENDAMINE WITTENSTEINI TEGEVUSMUUSEUMI ERIVAJADUSTEGA KÜLASTAJATELE

2.1. Ülevaade Wittensteini tegevusmuuseumist ja uuringu kirjeldus

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade Wittensteini Tegevusmuuseumist ning uuringu teoreetilisest raamistikust. Seejärel tutvustatakse teenusedisaini protsessi nelja etappi – uurimine, määratlemine, arendamine ja elluviimine, koos igas etapis kasutatud meetodite ja nende rakendamisega erivajadustega inimestele suunatud muuseumiekskursiooni arendamisel.

Muuseumide eesmärk on säilitada kultuuriline järjepidevus ning luua side mineviku ja tuleviku vahel. Muuseumid hoiavad ja kujundavad meie ühiskondlikku identiteeti, jutustades lugu nii kohalikele kui ka rahvusvahelistele külastajatele. Lisaks omavad muuseumid märkimisväärset sotsiaalset ja majanduslikku mõju, pakkudes võimalusi teadlikuma, säästlikuma ja avatuma ühiskonna kujundamiseks. Samuti rikastavad nad inimeste elu, olles loovuse ja uute ideede allikaks (Kultuuriministeerium, 2023). Ligipääsetavus tähendab, et kõik inimesed, sõltumata oma võimetest, saavad võrdselt osaleda ühiskondlikus elus ning kasutada erinevaid teenuseid ja teavet. Eriti oluline on see kuulmis-, liikumis-, nägemis- ja intellektipuudega inimeste jaoks. Samas muudab ligipääsetav keskkond igapäevaelu lihtsamaks ka lastele, eakatele, ajutiste tervisemuredega inimestele, väikelaste vanematele ja paljudele teistele. (Kultuuriministeerium, s.a.).

Eesti kultuuri arengukava toob esile, et erivajadustega inimeste võimalused osaleda kultuuritegevustes ja kasutada kultuuriteenuseid on piiratud. Teenuste pakkumisel ei

lähtuta alati universaalse disaini põhimõtetest ning klientidega vahetult kokkupuutuval personalil puuduvad teadmised ja oskused, et arvestada erivajadustega külastajatega. Arvestamine inimeste erivajaduste ja elu jooksul muutuvate võimetega leiab kohti nii kultuuritaristu ja kultuurisisu kujundamisel kui ka digitaalsete lahenduste ja kommunikatsiooni arendamisel. Eesmärk on hoida Eesti kultuuri elujõulisena, pidevas arengus ja avatuna maailmale, võimaldades kõigil inimestel loomulikult osa võtta kultuurielust (Kultuuriministeerium, 2021).

Wittensteini Tegevusmuuseum on elamuslik ja interaktiivne ajaloomuuseum, keskendudes 19. sajandi elu-olu tutvustamisele läbi tegevuspõhiste ekspositsioonide ja töötubade. Erinevalt traditsioonilistest muuseumidest, kus eksponaadid on peamiselt vaatamiseks, pakub Tegevusmuuseum võimalust ajastut ise kogeda. Külastajad saavad osaleda rollimängudes, meistririkodades ja praktilistes töötubades, kus tutvustatakse 19. sajandi käsitööd, igapäevaelu ja tehnoloogilisi uuendusi. Muuseumis on ainulaadsed ekspositsioonid, nagu Brasche 19. sajandi apteek-muuseum, kreisiarst Hesse ravikoda, 19. sajandi söögi ja joogi ekspositsioon, käsitöölise töökojad ning ajastule omaste rõivaste ja fotograafia näitused. Tänu tegevuspõhisele lähenemisele ja ajastutruule keskkonnale on muuseum elamuslik koht, kus ajalugu saab mitte ainult näha, vaid ka ise kogeda. (SA Ajakeskus Wittenstein, 2024)

SA Ajakeskus Wittenstein missiooniks on tutvustada eestimaalastele ja Eestit külastavatele turistidele Eesti ajalugu. Asutuse eesmärgiks on uute teadmiste edasiandmine, identiteedi tugevdamine, rahvusliku sideme tekitamine ja elamuste pakkumine. Muuseumi unikaalsus seisneb selle kogudes, mis on kujunenud enam kui 120 aasta jooksul, pakkudes ainulaadset pilku Järvamaa kultuuri ja ajalosse ning tugevdades kogukonna identiteeti. Asudes ajaloolisel Paide ordulinnuse territooriumil, pakub muuseum külalistele ja kohalikele kordumatult väärtuslikku elamust. Professionaalsed ja pühendunud töötajad tagavad kõrge erialase kompetentsuse ja usaldusväärsuse. Avatus koostööle teiste mälu-, haridus-, teadus- ja kultuuriasutustega rikastab tegevusvõimalusi, võimaldades jagada teadmisi ja rakendada uuenduslikke lahendusi. (SA Ajakeskus Wittenstein, 2024)

Muuseum peab oluliseks, et kõik külastajad tunneksid end mugavalt ning liikumispuuetega külastajad saaksid takistuste vaba külastuskogemuse. Wittensteini Tegevusmuuseumis on välja töötatud üks muuseumi ekskursioon erivajadustega külastajatele, mis lähtub tavapärasest ekskursioonist ja mida saab kohandada vastavalt külastajagrupi konkreetsetele vajadustele. Selline lähenemine võimaldab pakkuda erivajadustega külastajatele programmi, kuid ei taga, et ekskursioon vastaks erivajadustega inimeste individuaalsetele nõudmistele. (SA Ajakeskus Wittenstein, 2024)

Wittensteini Tegevusmuuseumil puudub ülevaade, kuidas erinevad sihtrühmad tajuvad ja kogevad ekskursiooni sisu, millised esitlusviisid ja jutustamisstiilid neile kõige paremini sobivad ning kas ja kuidas kasutada interaktiivseid või multisensoorseid elemente. Samuti ei ole selget teadmist, millised struktuursed ja sisulised muudatused aitavad ekskursiooni paremini kohandada, et see oleks külastajale arusaadav ja kaasahaarav (Vestlus, muuseumi juhataja R. Müls, 13 veebruar 2025). Loodav muuseumi ekskursioon toetab eesmärki, et kultuuri- ja ajaloopärandi paremaks tundmaõppimiseks on aastaks 2027 välja töötatud vähemalt 40 erinevat programmi ja töötuba igas vanuses külastajatele. Selle eesmärgi mõõdikuks on haridusprogrammide arvu tõus vähemalt 40-le. Olulisemad tegevused hõlmavad mitmekesise programmivaliku loomist, mis vastab erinevate vanuserühmade ja sihtgruppide vajadustele, pakkudes seeläbi kõigile kaasahaaravat muuseumikogemust. Sellest tulenevalt on vajalik põhjalikum käsitlus, kuidas kujundada ekskursioonid selliselt, et need arvestaksid paremini erinevate külastajate vajaduste ja ootustega. (SA Ajakeskus Wittenstein, 2024) Tuginedes eeltoodule, on ekskursiooniteenuse arendamine erivajadustega külastajatele oluliseks ülesandeks muuseumi eesmärkide täitmisel ning seonduv uuring vajalik ja põhjendatud. Uuringu eesmärgiks on vastuste leidmine magistritöö uurimisküsimustele ning uuringu tulemustel põhinevate soovitude ja ettepanekute esitamine Wittensteini Tegevusmuuseumile ekskursiooniteenuste arendamiseks erivajadustega külastajatele.

Erivajadustega inimeste ekskursioonikogemuse hindamisel ja ettepanekute esitamisel kasutatakse neljaetapilist teenusedisaini protsessi, kus iga etapp hõlmab erinevaid meetodeid ja sisuanalüüsi, mis võimaldab jõuda lahendusteni ja liikuda ühelt etapilt teisele.

Uuringu sisulisel ettevalmistamisel tugineti magistritöös viidatud erivajadusi käsitlevale teaduskirjandusele ja teenusedisaini põhimõtetele. Füüsiline, kognitiivne ja digitaalne ligipääsetavus moodustavad olulise aluse ligipääsetava muuseumikeskkonna loomisel (Solima, 2017, lk 227; Titheridge *et al.*, 2013). Teenusedisain on seejuures strateegiline lähenemine, mis keskendub kliendikogemuse parandamisele ning teenuse väärtuse loomisele kasutajate jaoks. Seetõttu on teenusedisaini osad näiteks kasutajate kaasamine, ideede prototüüpimine ja testimine kohandatud nii, et need arvestavad eeskätt erivajadustega inimeste mitmekülgseid vajadusi, mitte ainult asutusesiseseid huvisid. Teenusekogemus kujuneb erinevate puutepunktide kaudu, mis võivad olla nii füüsilised, digitaalsed kui ka inimlikud (Clatworthy, 2017).

Lisa 1 tutvustatakse neid meetodeid, mida rakendatakse käesolevas töös erivajadustega inimestele suunatud muuseumi ekskursiooni väljatöötamisel. Lisa 1 on toodud esile teenusedisaini protsessi neli etappi, uurimine, määratlemine, arendamine ja elluviimine koos kasutatud meetodite, valimi ja läbiviimise ajaperioodiga. Uurimisetapis keskenduti teadmiste kogumisele, mis on vajalikud erivajadustega inimestele suunatud muuseumiekskursiooni arendamiseks. Määratlemise etapis viidi läbi ekskursiooni vaatlus Wittensteini Tegevusmuuseumis, vestlus ekskursiooni grupi saatjaga ja muuseumi esindajaga ning kahe nägemispuudega inimese esindajaga. Saadud andmete põhjal koostati disaini lähteülesanne, töötati välja kaks persoonat ja nende empaatiakaardid ning visualiseeriti olemasolev klienditeekond (as-is vaates). Arendamisetapis koondati ja süstematiseeriti eelnevate etappide käigus kogutud teadmised, et toetada lahenduste kujundamist. Arendamisetapis viidi läbi ajurünnak ja prototüüpimiseks koosloome töötuba. Viimases etapis elluviimine visualiseeriti klienditeekond (*to-be* vaates) ning töötati välja ettepanekud muuseumiekskursiooni arendamiseks.

Uurimisetapis viidi läbi dokumendianalüüs (vt Lisa 2), mille käigus tutvuti puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokolliga (Riigikogu, 2012) milles määratletakse puuetega inimeste õigus osaleda kultuurielus võrdsetel alustel. See põhimõte annab aluse muuseumiekskursioonile, mis on loodud, et erivajadustega külastajad saavad muuseumikeskkonnas kultuuri ühtlaselt ja kvaliteetselt kogeda. Seadus (Ettevõtlus- ja infotehnoloogiainister, 2018) sätestab selgelt ehitiste ligipääsetavuse

nõuded, mis on hädavajalikud puuetega inimeste võrdse juurdepääsu tagamiseks kõigis hoonetes, sealhulgas muuseumides. Selle dokumendi alusel saab terviklikult arvestada teenuste ja ruumide kohandamise aspekte, et luua igale külastajale ligipääsetav ja turvaline keskkond.

ICOMi muuseumide eetikakoodeks (ICOM, 2019) toob esile olulisuse, et muuseumid peavad olema avatud ja ligipääsetavad kõigile külastajatele, sõltumata nende erivajadustest. Nende suuniste rakendamine aitab tagada, et muuseumiekskursioonid oleksid kaasavad, pakkudes võrdseid võimalusi kultuuripärandi kogemiseks ja hariduslike väärtuste omandamiseks. Analüüsi koostamisel uuriti erinevaid infomaterjale, et mõista paremini erivajadustega muuseumikülastajate vajadusi, ligipääsetavuse takistusi ning muuseumikeskkonna kohandamise põhimõtteid. Läbivaatamisele kuulusid nii Eesti Vabariigi seadused ja sotsiaalministri määrused kui ka Euroopa Liidu dokumendid, mis reguleerivad puuetega inimeste õigusi ja ligipääsetavust kultuuriasutustes.

ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraportist (Eesti Puuetega Inimeste Koda, 2018) selgus, et puuetega inimeste ligipääs teenustele, haridusele, tööle ja vaba aja veetmise võimalustele on Eestis endiselt piiratud ning regionaalselt ebaühtlane. Eelkõige takistavad juurdepääsetavust puudulik seadusandlik rakendamine, vähene infrastruktuur ning ebapiisavad tugiteenused. Juhised kultuuri- ja turismivaldkonna teenuste ligipääsetavuse suurendamiseks on olulised, kuna need tagavad, et erivajadustega inimesed saavad võrdselt osaleda kultuurielus ja kasutada turismiteenuseid. Materjal pakub konkreetseid soovitusi, kuidas parandada füüsilist ligipääsu, ekspositsioonide kohandamist, teabe ja suhtluse ligipääsetavust ning broneerimisvõimalusi, et muuta muuseumid ja muud kultuuriasutused kõigile külastajatele ligipääsetavaks. Variraporti ja juhendmaterjalidega tutvumine aitab määratleda Eesti kontekstis kõige olulisemad kitsaskohad ja vajadused, millega disainitava teenuse puhul tuleb arvestada. Saadud teave suunas edasist uurimisprotsessi, mõjutades nii persoonade ja klienditeekonna loomist kui ka ajurünnaku läbiviimist (vt Lisa 2).

Muuseumiekskursiooni kavandamisel on oluline lähtuda universaalse disaini põhimõtetest, mis rõhutavad vajadust kujundada keskkondi ja teenuseid selliselt, et need oleksid kasutatavad võimalikult paljude inimeste poolt, sõltumata nende vanusest, võimetest või erivajadustest (Lee & Xie, 2024; Watchorn *et al.*, 2022). Universaalne disain loob aluse ligipääsetavale ekskursioonikogemusele, mis ei eelda eraldi kohandusi, vaid toetab kõigi külastajate võrdsust ja iseseisvust. Selle põhimõtte rakendamine tähendab, et ekskursioon peab pakkuma mitmekesiseid osalemisviise, kombineerides näiteks visuaalseid, auditiiivseid ja taktiliseid elemente, et info oleks ligipääsetav erinevate sensoorsete ja kognitiivsete võimetega külastajatele (Koustriva & Koutsmani, 2023; Kruczek *et al.*, 2023). Samuti tuleb pöörata tähelepanu füüsilise liikumise toetamisele kaldteede, juhtteede ja heliviitade kaudu (Titheridge *et al.*, 2013; Kapsalis *et al.*, 2024), et võimaldada turvaline ja mugav liikumine kogu muuseumikeskkonnas. Ekskursiooniteenuse arendamisel on oluline käsitleda ligipääsetavust mitte üksnes ruumilise juurdepääsuna, vaid ka sisu struktureerimise ja esitlusviiside kaudu, mis muudavad kultuurikogemuse arusaadavaks ja emotsionaalselt tähenduslikuks (Benford *et al.*, 2022; Benente *et al.*, 2022). Seeläbi on võimalik tagada, et iga külastaja, sõltumata võimetest saab tajuda, suhestuda ning aktiivselt osaleda muuseumiekskursioonil, mis on ühtaegu hariv ja kaasahaarav.

Läbiviidud poolstruktureeritud intervjuude (vt Lisa 3) meetod võimaldas esitada lisaküsimusi ning käsitleda uurimisteemat paindlikult ja põhjalikult, toetudes intervjuueeritavate kogemustele ja vastustele. Intervjuumeetod võimaldab põhjalikult analüüsida keerukaid ja kontekstist sõltuvaid nähtusi. (Õunapuu, 2021, lk 171). Uuringus kasutati eesmärgipärast valimit, kokku intervjuueeriti kuute eksperti, kellest viis olid muuseumigiidid (Niguliste, Tallinna Linnamuuseum – Miiamilla, Vabamu, Ajaloomuuseum, Lennusadam) ning giidide ühingu juhti. Valimi koostamisel lähtuti intervjuueeritavate professionaalsest kogemusest ja erialasest pädevusest. Ekspertide sihipärane valik võimaldas koguda sisulist teavet ning käsitleda uurimisteemat mitmekülgset ja põhjalikult. (Õunapuu, 2021, lk 150–151).

Intervjuudest saadud info, arvamused ja üldistused on anonüümsed ning analüüsis ei ole vastuseid otseselt intervjuueeritavate isikutega seostatud. Intervjuude analüüsis on

kasutatud tsitaate ning nende taha on märgitud number, mis näitab, milline kuuest intervjueeritavast seda lauset ütles. Intervjuude kokkuleppimine toimus e-posti teel. Kõik vestlused salvestati ning helifailid on töö autori arvutis eraldi määratud kaustas. Intervjuud viidi läbi ajavahemikus jaanuarist veebruarini 2025, peamiselt intervjueeritavate töökohtades või veebikeskkonna Teamsi vahendusel. Intervjuude kestus varieerus keskmiselt üks tund, kõige lühem kestis 45 minutit ja pikim 1 tund ja 15 minutit. Pärast intervjuude läbiviimist transkribeeriti salvestised käsitsi ning andmeid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil, toetudes töö eesmärkidele, uurimisküsimustele ja teoreetilisele raamistikule. Analüüsis kasutati induktiivset lähenemist, mille käigus tuvastati tekstiosadest korduvad teemad ning need rühmitati avatud kategooriatesse, lähtudes kvalitatiivse uurimistöö põhimõttest liikuda üksikjuhtumitest üldistusteni. Autor pidas oluliseks luua usaldusväärne ja avatud keskkond, toetudes arusaamale, et andmekogumise ja analüüsi objektiivsus ning läbipaistvus on kvalitatiivses uurimistöös olulise tähtsusega.

Intervjuude käigus saadud info täiendamiseks viidi määratlemise etapis läbi vaatlus Wittensteini Tegevusmuuseumis (vt Lisa 4), mille käigus jälgiti erivajadustega muuseumikülastajate osalemist giidiga ekskursioonil. Vaatlusel sooviti mõista erivajadustega külastajate kogemusi muuseumiekskursioonil ning hinnata, kuidas giidi esitus ja kaasamise meetodid mõjutavad grupi osalust ja tähelepanu. Lisaks uuriti, milliseid tehnoloogilisi lahendusi Wittensteini Tegevusmuuseum kasutab, et tagada osalejatele ligipääsetav ja kaasav ekskursiooni elamus. Vaatlus viidi läbi 10.02.2025 ning muuseumiekskursiooni pikkuseks oli 1 tund ja 15 minutit.

Vaatluses osales 10 erivajadustega inimest ning 2 saatjat. Osalejad esindasid erinevaid erivajadusi: intellektipuue, nägemispuue, liikumispuue ja kuulmispuue. Grupi kutsus ekskursioonile Wittensteini Tegevusmuuseum, kes tegi eelnevad kokkulepped ning teavitas osalejaid ekskursiooni ja sellele järgneva uurimistegevuse eesmärgist, meetoditest ning osalejate õigustest, sealhulgas õigusest igal hetkel uuringust loobuda (Eesti Teadusagentuur, 2025). Osalejate osalemine oli vabatahtlik ja põhines teadlikul nõusolekul. Grupp saabus muuseumisse isikliku transpordiga. Vaatluse käigus järgiti inimuuringute hea tava põhimõtteid, tagades, et vaatlus ei häirinud osalejate tavapäras

käitumist ega põhjustanud neile ebamugavust (Eesti Teadusagentuur, 2025). Kogutud andmete töötlemisel tagati anonüümsus ja konfidentsiaalsus, vaatluse käigus saadud informatsiooni ei seostatud otseselt osalejate isikutega ning andmeid hoiti turvaliselt.

Lisaks vaatlusele viidi läbi vestlus erivajadustega grupi saatjaga, et mõista sihtrühma vajadusi ja ootusi. Sellele järgnes vestlus Wittensteini Tegevusmuuseumi esindajaga (Vestlus, R. Mült, 25. märts 2025), mille eesmärk oli sõnastada disaini lähteülesanne ja fokuseerida teenuse arendamise suunda. Tuginedes teaduskirjandusele (Õunapuu, 2021, lk 150–151) ja läbiviidud ekspertintervjuudele, on ekskursiooniteenuse arendamisel oluline esmalt määratleda konkreetne sihtrühm. Muuseumis läbi viidud vaatluse põhjal selgus, et nägemispuudega külastajate osalus ekskursioonil oli võrreldes teiste erivajadustega inimestega märgatavalt piiratum ning nende ligipääs elamusele ei olnud samavõrd ligipääsetav. Sellest lähtuvalt otsustati teenuse arendamisel keskenduda nägemispuudega inimeste vajadustele. Tuginedes eelnevale kitsendati uuringu fookust nägemispuudega külastajale.

Persoonade ja empaatiakaartide koostamine tugines eelnevalt kogutud andmetele, mis saadi intervjuude, vestluste ja vaatluse kaudu. Uuringu käigus loodi kaks erinevat persoonat, mis esindasid sihtrühma tüüpilisi profile ning aitasid mõista nägemispuudega külastajate vajadusi ja ootusi muuseumiekskursiooni kontekstis. Iga persoona juurde koostati empaatiakaart, et avada sügavamalt kasutaja kogemusi, mõtteid, emotsioone ja võimalikke takistusi külastuskogemuse jooksul. (Almeshari *et al.*, 2019)

Uuringu käigus kaardistati ka olemasolev klienditeekond (*as-is*), et saada terviklik ülevaade külastajakogemusest alates ekskursiooni planeerimisest kuni selle lõppemiseni. Klienditeekonna kaardistamine aitas esile tuua külastajate kokkupuutepunktid teenusega ning tuvastada kitsaskohad (Lanir *et al.*, 2017). Arendusetapis kasutati eelnevates etappides kogutud teadmisi lahendusvõimaluste kujundamiseks, selleks viidi läbi ajurünnak ning prototüüpimiseks koosloome töötuba. Elluviimise etapis visualiseeriti uuendatud klienditeekond (*to-be* vaates) ning töötati välja ettepanekud muuseumiekskursiooni arendamiseks.

Käesolevas peatükis anti ülevaade Wittensteini Tegevusmuuseumist ning tutvustatakse uuringu teoreetilist ja meetodilist raamistikku, mis põhineb teenusedisaini põhimõtetel. Tuuakse esile muuseumide tähtsust kultuurilise järjepidevuse ja ühiskondliku identiteedi kujundamisel. Tutvustatakse intervjuude ja vaatluste läbiviimise kava, disaini lähteülesande kujundamist, isikute ja empaatiakaartide loomise protsessi ning olemasoleva klienditeekonna kaardistamist.

2.2. Uuringu tulemused

Käesolevas alapeatükis analüüsiti nägemispuudega külastaja muuseumiekskursiooni arendamise uuringu tulemusi, tuginedes teenusedisaini põhimõtetele, intervjuudele, vaatlusele ja vestlustele sihtrühma esindajatega. Selle käigus määratleti disaini lähteülesanne ning loodi isikute profiilid, empaatiakaardid ja klienditeekond. Viidi läbi Wittensteini Tegevusmuuseumis ajurünnak ning esimese prototüübi loomiseks töötuba.

Intervjuude põhjal selgus, et Eesti muuseumide ligipääsetavuse olukorda hinnatakse üldiselt heaks ning viimastel aastatel on tehtud märkimisväärsed edusamme ligipääsetavuse parandamisel. Siiski on muuseumide ligipääsetavuse areng ebaühtlane, suuremad muuseumid on erivajadustega külastajate vastuvõtmiseks rohkem kohandunud, samas kui väiksemad muuseumid alles teadvustavad vajadust selles suunas liikuda. Peamine takistus on ajalooliste hoonete füüsilised piirangud, kus ligipääsu parandamine võib olla keeruline.

Kuigi muuseumid soovivad erivajadustega külastajatega arvestada, mõjutavad arenguvõimalusi füüsiline ruum, rahastus ja teadlikkus. Positiivsena märgiti, et üha rohkem muuseume püüab ligipääsetavust parandada, taotledes toetusi ja kaasates spetsialiste. Intervjueeritavate kogemuse põhjal on muuseumid ajaga palju muutunud, tegemist ei ole enam ainult kohtadega, kus säilitatakse kogusid, vaid on saanud paigaks, kus pakutakse haridusprogramme ja kus saab kogukonnaga koos aruteludes osaleda. Üks intervjueeritav toob esile, et: "Kindlasti on muuseum tulnud lähemale külastajale, kui varasemalt oli muuseum säilitaja ja hoidja, siis nüüd on rohkem jagaja" (15). Intervjueeritavad tõid esile, et muuseumid on hakanud rohkem käsitlema ühiskondlikke

ja inimesi kõnetavaid teemasid. Intervjueeritav tõi esile, et: “Näitused ei ole enam lihtsalt vaatamiseks, need kutsuvad arutlema ja kaasa mõtlema. Sotsiaalse vastutuse roll on ajaga muuseumidele tulnud ja muuseumid minu meelest seda ka hea meelelega kannavad seda“ (I4).

Intervjueeritavate arvates muuseumi erilisus ja külastajate meelde jääv elamus sõltuvad mitmest tegurist. Muuseumi ainulaadsus tuleneb selle loost, huvitav ja kaasahaarav narratiiv muudab muuseumikülastuse meelde jäävaks, isegi kui külastaja pole antud valdkonna vastu eelnevalt huvi tundnud. Samuti tõstavad intervjueeritavad esile muuseumi spetsiifikat, keskendumine harvem käsitletud teemadele muudavad muuseumi külastajale atraktiivseks. Muuseumi arhitektuur, eriline hoone ja asukoht võivad samuti olla põhjuseks, miks inimene valib muuseumi külastada. Muuseumi töötajate roll külastajakogemuse kujundamisel on oluline, sest nii giidid kui ka teised töötajad aitavad muuseumi elama panna ning mõjutavad otseselt, kas külastus jääb positiivseks meelde. Intervjueeritava arvates: „Hakkab muuseum elama kindlasti läbi inimeste, kes seal töötavad. Kui külastaja siseneb muuseumi ja kassas saadakse meeldiv teenindus, jääb külastajale kogu muuseum positiivselt meelde“ (I5).

Ekspositsioonide esitamise viis mängib muuseumikülastajate ootuste kujundamisel sama olulist rolli, sest oodatakse lähenemist, mis suudab pakkuda nii informatiivset kui ka inspireerivat elamust. Intervjueeritavad toovad esile, et tuleb leida tasakaalu traditsiooniliste ja interaktiivsete lahenduste vahel, et tagada parim külastus kogemus. Üks vastajates toob esile, et: ”Ma ei taha muuseumis vaadata 30 minutilisi videoid, sest ma saan neid ka kodus vaadata, ma ootan, et videod oleksid kompaktsed ja sisu esitataks erinevatel viisidel” (I4). Samuti mängib olulist rolli muuseumi füüsiline mugavus, lihtne orienteerumine erinevate ruumide vahel ja mugavad puhkealad muudavad külastuse sujuvaks ja nauditavaks.

Muuseumikülastusega seotud huvid on mitmekesised ja varieeruvad sõltuvalt individuaalsetest eelistustest. Intervjuudest selgus, et mõni külastaja otsib spetsiifilist teemat ja infot, samas kui teine hindab eelkõige meelelahutuslikku ja perekeskset kogemust. Oluliseks peeti, et ekspositsioonid oleksid esitatud selgelt ja atraktiivselt, arvestades võimalikult laia sihtrühmaga.

Intervjuudest selgus, et muuseumid on astunud mitmeid samme füüsilise ligipääsetavuse parandamiseks, kuid vanade hoonete arhitektuurilised eripärad seavad sellele endiselt piiranguid. Näiteks tõid intervjuueeritavad esile, et liikumisraskustega külastajatele on paigaldatud kaldteed, liftid ja invatõstukid, kuid mõnes muuseumis tuleb siiski arvestada, et teatud aladele pääsemiseks on vaja saatjat või muuseumi personali abi. Nägemispuudega külastajatele on mitmes muuseumis loodud lahendusi, mis toetavad iseseisvat orienteerumist ja ekspositsiooniga tutvumist. Intervjuueeritavate sõnul on muuseumidesse paigaldatud taktiilseid juhtjooni, kasutusele võetud kombatavoid mudeleid ja makette ning pakutakse kirjeldustõlkega audiogiide. Osades muuseumides saab kassast laenutada eestikeelse kirjeldustõlkega audiogiidi, mis juhendab külastajat liikumisel ja tutvustab eksponaate. Üks intervjuueeritav rõhutas, et töötajate teadlikkuse suurendamine pimedate külastajate vajadustest on oluliselt paranenud kliendikogemust: "Kõik giidid on läbinud koolituse koos pimedate külastajatega, et paremini mõista nende vajadusi ja õppida tuuri käigus kirjeldustõlget kasutama" (II).

Kuulmispuudega külastajate ligipääsetavuse osas tunnistasid intervjuueeritavad, et kuigi teatud edusamme on tehtud, esineb siiski mitmeid puudujääke. Näiteks mainiti, et viipekeelseid videoid on küll lisatud mõnesse püsinäitusesse, kuid viipekeelseid giide muuseumides ei ole. Enamasti toetutakse subtiitritele ning vajadusel kutsutakse ekskursioonidele viipekeelseid tõlke, mis ostetakse lisateenusena sisse. Mõnes muuseumis on lisaks olemas tehnilised lahendused, näiteks kuuldeaparaatidega ühendatavad seadmed ja tahvelarvutid, mis võimaldavad eksponaatide kohta teavet saada viipekeelse video vahendusena. Intellektipuudega külastajate jaoks on loodud mitmesuguseid kohandusi, mille eesmärk on muuta muuseumikogemus lihtsamaks ja mugavamaks. Intervjuudest selgus, et kasutatakse lihtsustatud keeles ekskursioone ja haridusprogramme, mis sisaldavad kordusi ja lühikesi selgitusi. Mõned muuseumid on loonud ka spetsiaalseid külastusperioode, näiteks erilised esmaspäevad, mil muuseum on suletud teistele külastajatele ja loodud rahulikum keskkond just intellektipuudega inimeste jaoks.

Mitmed intervjuueeritavad rõhutasid, et lisaks muuseumis kohapealsete lahenduste pakkumisele on oluline, et külastajad saaksid enne muuseumikülastust põhjalikku ja

täpset eelinfot. Erivajadustega külastajad soovivad sageli teha kodus eeltööd ja ootavad veebilehtedelt selget teavet parkimisvõimaluste, ligipääsetavuse ja muuseumis pakutavate teenuste kohta. Intervjuudest ilmnes, et info täpsus ja ajakohasus on väga oluline, sest ekskursioonide ettevalmistamisel peab muuseum teadma, milliste vajadustega külastajad saavad. Üks intervjuueeritav toob esile:

Muuseumiekskursiooni ettevalmistamisel on väga oluline, et meile saadetak info oleks täpne. On juhtunud, et ekskursioon broneeritakse neljale liikumispuudega noorukile, kuid kohale tuleb hoopis kuus osalejat, kellel on lisaks ka vaimseid erivajadusi. Sellistel puhkudel peame ekskursiooni käigupealt kohandama, näiteks toome välja rohkem eksponaate, mida saab katsuda. (I2)

Üldiselt tõdesid intervjuueeritavad, et ligipääsetavuse parandamisse on viimasel ajal investeeritud nii rahaliselt kui ka personali teadlikkuse tõstmise kaudu. Samas nenditi, et täieliku ligipääsetavuse saavutamine on keeruline, kuna igal muuseumil on oma spetsiifika ja kõikide vajadustega arvestamine eeldab pidevat kohandamist ja koostööd erivajadustega inimeste esindusorganisatsioonidega.

Intervjuudest selgus, et universaalse disaini põhimõtteid peetakse muuseumide arendamisel väga oluliseks. Üks intervjuueeritav tõi välja, et kui ruumide ja teenuste kujundamisel lähtutakse kõige nõrgema vajadustest, on võimalik katta ära kõigi külastajate ootused ja vajadused. Tema sõnul: „Mina isiklikult olen universaalse disaini usku, ehk siis kui me suudame mõelda kõige nõrgema peale, siis saame katta ära kõigi vajadused“ (I5). Intervjuueeritava kogemuse põhjal ei ole sellisel juhul kaldteed, laiemad ukSED või kombatavad eksponaadid ainult erivajadustega inimestele mõeldud lahendused, vaid loomulik osa muuseumi igapäevasest keskkonnast, mis sobib kõigile külastajatele.

Intervjuueeritavate arvates algab muuseumiekskursiooni arendamine sihtrühma määratlemisest, ekskursioon tuleb kohandada vastavalt sellele, kas külastajateks on lapsed, täiskasvanud, erivajadustega inimesed või spetsiifilise huvi ja taustaga isikud: „Sihtrühma tundmine ja nendega koostöö tegemine on väga oluline, tuleb minna sihtrühma juurde ja küsida, mis on nende soovid ja ootused“ (I5).

Samuti on oluline ekskursiooni arendamisel teha tihedat koostööd vastava valdkonna ekspertidega ja esindajatega nagu eripedagoogid, viipekeeletõlkidega ja puuetega inimeste organisatsioonid, et ekskursioonid vastaksid täpselt külastajate ootustele ja vajadustele. Ekspertid toovad esile detailid, millele suure tõenäosusega muuseumid ise tähelepanu juhtida ei oskaks. Intervjuus osalenud isik toob välja:

Valdkonna esindajate ja ekspertide käest saab otsesest sisendit, mida see sihtrühm vajaks ja kuidas neile seda luua. Mina muuseumis võin mõelda ükskõik mida aga reaalselt tuleb nendega ikkagi konsulteerida ja edaspidi peaks nendega koostöö jätkuma, et nad tulevad muuseumi ekskursiooni testima ja annavad tagasisidet. (I4)

Ekskursiooni sisu loomisel on rõhk narratiivi ja loojutustamise tähtsusel. Ekskursioon peab moodustama tervikliku loo, mis seob eksponaadid ühtseks kogemuseks. Näiteks ütleb üks vastaja: “Ühelt teemalt teisele üleminek peab olema sujuv. Vahepeal tuleb loominguline olla, et kuidas eksponaatide vahel ühenduskohad luua” (I3). Lisaks mängib giidide isikupärane stiil ja lähenemine olulist rolli, sama ekskursiooni võivad läbi viia erineva rõhuasetusega giidid ning ekskursiooni ülesehitus ja sisu on hoopis erinevad kuigi teema on sama. Ekskursiooni läbiviimisel tuleb publikut kaasata praktiliste tegevuste kaudu, kus eksponaate mitte ainult ei ole võimalik vaadata, vaid ka kombata, kuulata ja nuusutada. Erinevate meelte kasutamine on oluline kaasatuse tõstmiseks, kuid seejuures tuleb arvestada, et inimene suudab korraga keskenduda vaid ühele infoallikale. Intervjueeritav rõhutab:

Tuleb arvestada, et giidina saad infot edastada ühe asjaga korraga. Kui ma räägin külastajatele infot, siis neil pole võimalik audiot kuulata. Sama asi on ka teksti lugemisega, kui nad loevad eksponaatide juures infot, siis neil pole võimalik mind kuulata. Ning asjade kompamine, nad tahavad katsuda, aga selleks tuleb aeg anda ja ei tohi ise jutuga vahele segada. (I2)

Samuti on oluline jälgida ekskursiooni läbiviimise tempot. Giid peab olema suuteline ekskursiooni tempot kohandama vastavalt grupile, intervjueeritav toob esile, et : “Me kõik oleme muuseumis kogenud muuseumi väsimust, kuna infot on ümberringi nii palju,

et lõpuks ei jaksa isegi seista enam”(I1). Olulisel kohal on ekskursiooni testimine sihtrühma peal, sest nemad saavad anda vahetut tagasisidet ning tuvastada kitsaskohad, mis aitavad ekskursiooni täiustada. Üks intervjueeritav jagab enda kogemust testimisest:

Olime saanud valmis muuseumi uue ekspositsiooni, kui lasime pimedate sihtrühma esindajad sisse ekspositsiooni testima. Ühe eksponaadi juures selgus, et pime inimene ei saa pealkirjas lisatud tekstist aru. Meil oli paar punkti valesti läinud ja tänu sellele lisatud info vale. Kui me poleks sihtrühma testima kutsunud olekski see valeinfo jäänud avastamata võibolla väga pikaks ajaks. (I6)

Intervjuudest selgus, et füüsilise keskkonna arvestamine on eduka muuseumiekskursiooni läbiviimisel väga oluline. Intervjueeritavad tõid esile, et ruumi akustika ja valgustus, puhkekohtade paigutus, eksponaatide kõrgus ja nende ligipääsetavus mõjutavad otseselt külastajate kogemust. Näiteks mainiti, et muuseumide hea akustika võib tekitada probleeme, eriti kui ekskursioonil osalevad kuulmispuudega inimesed, mistõttu tuleb ekskursiooni läbiviimisel pöörata tähelepanu helikeskkonnale ja vajadusel leida sobivamad lahendused. Intervjueeritav jagab enda kogemust ruumi akustikaga järgnevalt „Meil on majas väga hea akustika, aga see tähendab, et kõik hääled kajavad ja võivad kuulmispuudega külastajatele raskusi tekitada. Ekskursiooni planeerides peab sellele kindlasti mõtlema ja vajadusel kohandusi tegema.“ (I6) Mitmed intervjueeritavad tõid välja, et ekskursioonide mitmekesistamiseks ja ligipääsetavuse parandamiseks on kasutusele võetud erinevaid tehnoloogilisi lahendusi. Audiogiidid on üks enim kasutatud vahendeid, mis võimaldavad edastada külastajatele ühtset ja struktureeritud teavet. Mõnes muuseumis on audiogiidid varustatud ka kirjeldustõlkega, et toetada pimedate ja vaegnägijate muuseumikogemust. Samuti mainiti, et COVID-19 ajal said virtuaalsed ekskursioonid eriti populaarseks, võimaldades inimestel osa saada muuseumisisust ka kodust lahkumata.

Intervjueeritavad tõid esile, et mitmes muuseumis ekraanidel interaktiivsed digitaalsed eksponaadid, mida saab ekskursiooni osana kasutada, pakkudes grupile võimalust sisu avastada ja sellega aktiivselt suhelda. Samas on muuseumide tehnoloogiliste lahenduste areng ebaühtlane. Intervjueeritavad toovad esile, et kuigi erinevad abivahendid on olemas, peetakse oluliseks, et tehnoloogia ei asendaks giidi rolli, vaid toetaks

ekskursiooni, säilitades küllastajatega vahetu suhtluse ja muuseumikogemuse autentsuse. Intervjueeritav jagab enda isiklikku seisukohta tehnoloogiaga järgnevalt:

Mina ei ole väga suur tehnoloogia fänn muuseumis, mulle meeldib, kui inimene tuleb muuseumi ja unustab hetkeks oma telefoni. Samas saan aru, et tänapäeval ei saa tehnoloogiata läbi, kuid see peaks jääma mõõdukaks ja toetama muuseumi keskkonda, mitte muutuma liialt domineerivaks. (I6)

Seetõttu on giidi roll muuseumiekskursioonidel oluline, oskus tehnoloogilisi lahendusi integreerida ja küllastajatega vahetult suhelda määrab ekskursiooni kvaliteedi ja mõju.

Hea muuseumigiid on empaatiline, kohanemisvõimeline ja kirglik oma teema vastu. Intervjueeritavad rõhutasid, et giidi võime mõista ja lugeda oma publikut on üks olulisemaid oskusi. Ekskursiooni läbi viies tuleb osata märgata, kas küllastajad on esitatud infost väsinud või hoopis huvitatud. Oluline on oskus kohaneda vastavalt publikule ning olla ajatundlik, sest ekskursioonile tulnud küllastajatel on kindel ajaraamistik, millega nad on arvestanud. Intervjueeritav tõi esile, et: “Hea giid kindlasti on punktuaalne, sest grupp arvestab, et kui nad tulid muuseumi, siis giid on neile olemas 45.minutit ja peale seda on näiteks lõuna, seda tuleb aktsepteerida ja punkt“ (I1). Samuti toodi esile, et giid peab olema hea jutustaja, kui giid on oma teema vastu kirglik suudab ta ka kuulajates huvi äratada ja seda hoida. Intervjueeritav jagas enda isiklikku kogemust muuseumikeskkonnas järgnevalt:

Käisin kunagi ühes muuseumis, kus oli seente näitus. Giid, kes ekskursiooni läbi viis, oli nii vaimustuses seentest ja rääkis nii huvitavalt kõigest, et sa võid ise olla nii seente suhtes kauge inimene, aga kui sulle räägib giid, kellel endal silmad põlevad peas, siis hakkad ka ise seeni armastama. (I4)

Intervjueeritavad tõi esile, et heal giidil peab olema erinevaid isikuomadusi, et muuseumi ekskursiooni huvitavalt, kaasavalt ja avatult läbi viia. Avatus on oluline usaldusväarsuse sideme tekkimiseks giidi ja küllastajate vahel ning kaasava keskkonna loomiseks, kus iga küllastaja tunneb end oodatuna. Üks intervjueeritav lisab:

Aga ma ütleks et põhirõhk on avatus, kasvõi ainult selleks hetkeks, kui ma ekskursiooni läbiviin. Kui ma inimeste ees olen peab jääma mulje, et ma olen siin teie jaoks. Küsige mida küsite, öelge enda soovid, ma tulen vastu nii palju kui võimalik. Ja siis hiljem ma võin kodus olla ja kõssitada kuskil nurgas. Aga sellel hetkel ma pean olema avatud, paindlik ükskõik mis juhtub. (I2)

Intervjueeritavate sõnul peab selline avatus ja paindlikkus on eriti olulised erivajadustega külastajate ekskursioonide puhul, kus giid peab kohanema erinevate väljakutsuvate teguritega. Erivajadustega külastajatele ekskursioonide läbiviimine esitab giididele mitmeid väljakutseid, mis on seotud nii füüsilise ligipääsetavuse, suhtluse kui ka ekskursiooni kohandamisega vastavalt külastajate vajadustele. Intervjueeritavad toovad esile, et giidilt nõuab see avatud ja paindlikku suhtlemist, kuna iga grupp on erinev ning ootused võivad varieeruda. Üks suurimaid väljakutseid on ekskursioonide logistiline ja füüsiline planeerimine, marsruudi valik, istumiskohtade olemasolu, hoonete ja tualettide ligipääsetavus ja ilmastikutingimused võivad mõjutada ekskursiooni kulgu. Erivajadustega inimeste ekskursioonide läbiviimine nõuab pikemat ettevalmistust ja lisatööd, mistõttu paljud giidid ei pruugi selleks valmis olla. Ühest intervjuust selgus, et lihtsam on erivajadustega inimeste grupile öelda eitavalt, kuna sellise ekskursiooni korraldamine nõuab eraldi ettevalmistust: “Erivajadustega inimestele ekskursiooni läbiviimine eeldab päris pikka ettevalmistust ja lisatööd, siis paljud giidid ei olegi kindlasti lihtsalt valmis. Ma ütlen ausalt, palju lihtsam on öelda ei, kuna see kõik on eraldi ettevalmistus, et sellist gruppi vastu võtta.” (I6).

Intervjuudest selgus, et erivajadustega külastajate paremaks toetamiseks peavad muuseumitöötajad olema teadlikumad ja valmis kohanduma erinevate vajadustega. Intervjueeritavad rõhutasid, et kõige tõhusam viis sihtrühma vajaduste mõistmiseks on praktilised koolitused ja otsesed kohtumised erivajadustega inimeste ja spetsialistidega. Ühe intervjueeritava kogemuse põhjal aitavad välkkoolitused ja praktilised töötoad paremini mõista, milliste igapäevaste väljakutsetega erivajadustega külastajad silmitsi seisavad ning kuidas neid muuseumikeskkonnas toetada. Samuti peeti oluliseks teadlikku ja empaatilist suhtlust külastajatega, sest väikeste, kuid sihipäraste sammudega saab muuseumikogemust oluliselt parandada. Näiteks tõi üks intervjueeritav esile oma isikliku

kogemuse: „Kui ma teadsin, et mul tuleb viipekeelne inimene, siis hommikul õppisin mõned viiped selgeks ja mul oli nii tore selle inimesega suhelda, tema oli ka rõõmus, et mina oskan mõnda viibet ja saan tema emakeeles suhelda“ (I1).

Intervjuudest selgus, et oluline on, et muuseumitöötaja oleks teadlik muuseumis pakutavatest ligipääsetavuse lahendustest. Tihti ei pruugi töötajad olla teadlikud, millised võimalused on muuseumis olemas, näiteks kas ja millistes keeltes on audiogiidid saadaval või milliseid teenuseid pakutakse liikumisraskustega külastajatele. Üks intervjuueeritav tõi esile:

Oluline on, et inimene, kes töötab muuseumis teaks, mis võimalused selles muuseumis on. Vahepaal on see keeruline, sest meil on nii palju asju, et isegi mina, kes ma olen aastaid siin töötanud unustan ära, mis keeles see meil on olemas audiogiidid ja kus kohtades on meil silmusvõimendi olemas jne. (I3)

Samuti toodi esile, et keelteoskus muutub tulevikus üha olulisemaks, et tagada muuseumikogemuse parem kättesaadavus erinevatele külastajatele. Samas mängivad olulist rolli ka muuseumitöötajate hoiak ja suhtumine. Intervjuudest selgus, et erivajadustega inimesed ei vaja erikohtlemist, vaid empaatiat ja valmisolekut luua neile ligipääsetav ning kaasav keskkond. Intervjuueeritav tõi esile, et oluline on: “Lihtsalt mõista et erivajadusega inimene on lihtsalt inimene. Tuleb märgata ja erivajadusega inimene peab teadma, et sa oled olemas aga iga hetk ei pea nt ratastoolis olevale inimesele järgi jooksmas, vaid lihtsat märgata.” (I1).

Muuseumi ja ekskursiooni ligipääsetavuse parandamisel on lisaks keeleoskusele ja töötajate empaatilisele suhtumisele oluline ka külastajatelt saadav tagasiside. Intervjuude põhjal selgus, et muuseumid kasutavad mitmeid meetodeid, et koguda külastajatelt tagasisidet, et paremini mõista nende ootusi, vajadusi ja soove. Üheks enim kasutatud meetodiks on tagasisidelehed, mis on saadaval kas paber kandjal või elektrooniliselt. Tagasisidet küsitakse peamiselt ekskursioonide ja haridusprogrammide kohta, et neid täiustada. Samas leiti, et elektrooniliste küsitluste puhul võib tagasiside andmine jääda tagasihoidlikuks, mistõttu on oluline küsida tagasisidet kohe pärast ekskursiooni või isegi järgmisel päeval helistades.

Intervjuude käigus saadud ülevaate täiendamiseks viidi Wittensteini Tegevusmuuseumis läbi vaatlus (vt Lisa 4), mille käigus jälgiti erivajadustega muuseumiküllastajate osalemist giidiga ekskursioonil. Vaatluse käigus täheldati, et osalejad olid ekskursioonist väga huvitatud ning kuulasid giidi tähelepanelikult. Kuigi esines mõningast nihelemist ja uudishimu ümbritsevate esemete vastu, püsis üldine tähelepanuvõime hea. Giidi esitlus oli kohandatud erivajadustega küllastajatele, kasutades lihtsustatud keelt, küsimuste esitamist, esemete kompimist ja lõhnade nuusutamist. Küll aga võib giidi kõne pidada kiirustavaks, mis võis osadel juhtudel tekstist aru saamist raskendada. Ekskursiooni rikastasid ka mitmed tehnoloogilised lahendused, mis pakkusid osalejatele visuaalset ja praktilist lisainfot. Ekraanid edastasid muuseumiteemalist teavet, interaktiivne fotoalbum võimaldas tutvuda ajalooliste piltidega ning 19. sajandi fotoruumis said küllastajad riietuda ajastukostüümidesse ja vaadata hiljem ekraanilt tehtud fotosid. Samuti pakkus huvi interaktiivne voodi, millel kuvatav inimese siluett illustreeris erinevaid ajaloolisi haigusi ja nende ravi. Need tehnoloogilised lahendused aitasid ekskursiooni mitmekesistada ning pakkusid võimalusi info tajumiseks erinevate meelte kaudu.

Kui ekskursioon oli kestnud ühe tunni hakkas grupp väsima ning tähelepanu hajuma. Kuna ekskursioon sisaldas palju teavet ja muuseumis ringi liikumist, oli see arusaadav. Giid kohanes olukorraga hästi, arvestades osalejate vajadusi ja kohandades esitlust vastavalt nende reaktsioonidele. Ekskursioonil olid erinevate erivajadustega inimesed, kelle puude raskusaste oli samuti erinev. Nägemisraskustega inimestel oli keerulisem grupiga muuseumis ringi liikuda, kuna ekskursioon hõlmas kaheksat peatust kahel erineval korrusel. Peatuste asukohtade mitmekesisus nõudis täiendavat suunamist ja abi liikumisel. Positiivsena saab välja tuua erinevate meelte kasutamise. Mõningate esemete katsumise võimaluse, mis aitas nägemisraskustega osalejatel eksponaatide paremini tajuda. Samas puudus ekspositsioonidel kirjeldustõlge, mis oleks võimaldanud nägemispuudega küllastajatel paremini mõista visuaalset teavet ja ruumilisi paigutusi.

Intellektipuudega küllastajate jaoks muutis ekskursiooni arusaadavamaks lihtsustatud tekst ja sujuv liikumine tuuri vältel, mis aitas hoida nende tähelepanu. Lisaks suurendas kaasatus erinevad praktilised tegevused. Positiivsena saab esile tuua, et muuseum ei oli sel päeval tavaküllastajatele suletud, mis vähendas segavaid tegureid ja aitas tuuri

sujuvamale toimimisele kaasa. Kõik muuseumi alad olid liikumisraskustega inimestele ligipääsetavad, võimaldades ratastoolikasutajatel vabalt liikuda. Ekskursioonil osalenud ratastoolikasutaja sai tuuril tervikliku kogemuse, tal oli võimalik kõiki eksponaate vaadata, katsuda ja proovida. Näituseruumidesse sisenemine ja sealt väljumine oli sujuv ning puudusid füüsilised takistused, mis oleksid võinud liikumist piirata.

Kuulmispuudega osalejate jaoks olid ekskursiooni ajal abiks arvukad pildid ja fotod, mis toetasid visuaalset infot ning aitasid paremini mõista giidi jutustatavat sisu. Ekskursioonil osalesid kuulmisraskusega inimesed, kellel olid kuuldeaparaadid, kuid kes ei vajanud viipekeelset tõlki. Giidi selge kõne, näoilmete ning kehakeele kasutamine aitasid oluliselt kaasa info mõistmisele. Samuti soodustas väiksem grupisuurus paremat kuulmist ja keskendumist, kuna taustamüra oli minimaalne.

Ekskursiooni lõpus toimus viie minutiline vestlus grupi saatjaga, et saada vahetut tagasisidet kogetu kohta. Saatja hinnangul oli giidi esitus eriliselt kaasahaarav ning suutis hoida osalejate tähelepanu kauem kui tavaliselt. Saatja tõi välja, et tavaliselt on erivajadustega külastajate keskendumisvõime ligikaudu 40–45 minutit, kuid seekord püsis huvi üle tunni aja. Olulise aspektina rõhutas grupi saatja meelte kasutamist–esemete kompimist, lõhnade nuusutamist ja helide kuulamist. Tema sõnul aitas see osalejatel infot paremini omandada ning muutis ekskursiooni arusaadavamaks. Samuti tõi ta esile, et muuseumi ligipääsetavus on äärmiselt hea ning kõik ekskursioonil osalejad said osa kõikidest eksponaatidest, arvestades nende erivajadustega. See võimaldas igal külastajal kogeda näitust endale sobival viisil ning tagas kaasava ja võrdse muuseumikülastuse.

Peale ekskursiooni viidi läbi täiendav vestlus muuseumi esindajaga, mis võimaldas määratleda edasise teema fookuse ja kitsendada sihtrühma, tuginedes ekskursiooni käigus kogutud informatsioonile ning varasemale vestlusele. Kogutud andmed näitasid, et ekskursiooni läbiviimisel tuleb pöörata rohkem tähelepanu nägemispuudega osalejate vajadustele. Selle tulemusena kitsendati arendatava muuseumiekskursiooni sihtrühm nägemispuudega inimestele, mille põhjal kujunes välja disaini lähteülesanne. Arendatav muuseumiekskursioon on Apteekri töötuba, mis hõlmab nii muuseumis asuva apteegi külastust kui ka praktilist töötuba. (Vestlus, R. Mülts, 25 märts 2025).

Uuringuetapis viidi läbi dokumendianalüüs ja teisestel andmetel põhinev uuring, mis andis vajalikud seadusandlikud teadmised ning aitas määratleda ligipääsetavuse olulised kitsaskohad Eesti kontekstis. Järgnenud intervjuudes koguti teadmisi ja praktilisi kogemusi erivajadusega külastajate muuseumiekskursioonide läbiviimisest. Viidi läbi vaatlus Wittensteini Tegevusmuuseumis, mis võimaldas tuvastada kitsaskohad muuseumiekskursiooni läbiviimisel. Uuringuetapi tulemused andsid aluse määratlemise etapis persoonade, empaatiakaartide ja klienditeekondade loomiseks, kitsendades ekskursiooni sihtrühma nägemispuudega inimestele.

Määratlemise etapis viidi esmalt läbi vestlus kahe nägemispuudega inimesega, et mõista paremini sihtrühma ootusi, vajadusi ja soove. Vestluse käigus said sihtrühma esindajad jagada enda kogemust muuseumis ja muuseumiekskursioonil. Esindajad tõid välja mitmeid olulisi aspekte, mis on nägemispuudega külastajale olulised. Esmalt toodi esile meelte kaasav kasutamine ja praktilised tegevused, mis võimaldavad sihtrühmal ise midagi kogeda ja enda kätega teha. Samuti giidi kõne ning grupi tempo, mis peab olema kõiki osalisi arvestav. Eriliselt rõhutati, et kodulehel olev teave peab olema põhjalik ja informatiivne, võimaldades külastajatel juba enne muuseumikülastust tutvuda nii muuseumi ligipääsetavuse kui ka ekskursiooni sisuga. Oluline on abivalmis ja märkav personal, pakkudes oma professionaalsuse ja empaatia kaudu toetavat külastuskogemust. Lisaks tagavad kvaliteetsed kirjeldustõlked kogu ekskursiooni sisu selge ja arusaadava edastamise, võimaldades kõigil osalejatel omandada vajaliku teabe täielikult.

Peale vestlust sihtrühma esindajatega lõi töö autor kaks nägemispuudega persoonat, kellest üks kasutab lisaks kuuldeaparaati ja teine vajab liikumiseks ratastooli, lisaks persoonadele empaatiakaardid ning ühine klienditeekond. Personade loomisel on aluseks võetud uurimis etapis analüüsitud dokumendid, vaatlus ja läbiviidud intervjuud. Koostati nägemispuudega muuseumiekskursiooni külastajate, Erko ja Ülo, mille alusel saab kujundada ekskursiooni sisu, et pakkuda kõigile osalejatele kaasavat ning huvitavat kogemust. Kujundati nägemispuudega muuseumikülastajat esindav prsoonad, mille abil kaardistati sihtrühma vajadusi ja ootusi ning millele tuginedes koostati ettepanekud muuseumiekskursiooni teenuse arendamiseks.

Persoon Erko on 27-aastane noormees (vt Joonis 2), kellel on täielik nägemiskaotus ja osaline kuulmispuue. Kuulmispuude leevendamiseks kasutab ta kuulmisaparaati, mis aitab tal igapäevastes olukordades paremini toime tulla. Nägemise puudumise tõttu vajab Erko igapäevaelus abivahendeid. Ta on iseseisev, kuid küsib abi, kui selleks tekib vajadus. Erko naudib muuseumikülastusi siis, kui ekspositsioonid pakuvad interaktiivseid ja mitme meelega tajutavaid lahendusi.



Nimi: Erko
 Vanus: 27a
 Hobid: Lugemine, ujumine
 Elukoht: Tallinn
 Puue: Nägemispuue,
 kuulmispuue

"Ma olen väga uudishimulik ja tahan kõike teada ja kõiges osaleda ning ma küsin abi, kui mul on seda vaja!"

Lühikirjeldu

Erko on sõbralik ja elurõõmus noormees. Ta on sünnist saati olnud pime ning kasutab kuuldeaparaati, mis aitab kuulmist märkimisväärselt parandada. Erko on Tallinna Puuetega Inimeste Tegevuskeskuse aktiivne liige ning tänu sellele väga seltskondlik ja uudishimulik. Ta saab osaleda paljudes tegevustes, mis rikastavad tema igapäevaelu.

Takistused ja ärritajad

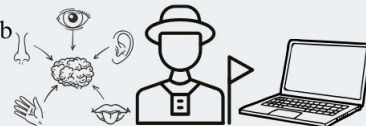
- Piiratud füüsiline ligipääsetavus ja raskused iseseisvaks liikumiseks
- Kirjeldustõlke puudumine
- Personal, kes räägib liiga kiiresti, muutes info omastamise keeruliseks
- Akustilised segajad ja ebaühtlane helikeskkond, mis raskendavad kuulmisimplantaadi kasutajatel sõnumi mõistmist
- Eksponaatide ja interaktiivsete elementide vähene kohandamine puuetega külastajate vajadustel

Ootused ja lootused

- Ligipääsetav ja turvaline keskkond, mis toetab iseseisvat liikumist
- Abivalmis muuseumipersonal
- Ekskursioonil saab eksponaate kombata, nuusutada ning aktiivselt kaasa lüüa
- Professionaalne giid, kes ootab kogu grupi ära ega alusta rääkimist enne, kui kõik on eksponaadi juures

Võimalused

- Tuli koos grupiga, kellel on saatja
- On väga aktiivne suhtleja ja julgeb abi küsida, kui miski valmistab raskusi
- Uurib enne põhjalikult veebilehelt eelinfot, et olla teadlik nii muuseumiekskursiooni sisust (nt audiogiid veebilehel) kui ka ligipääsetavuse võimalustest



Joonis 2. Erko persona. Kasutatud Canva tasuta meediapanka (Canva, s. a.)

Persoon Ülo on 65-aastane pensionär (vt Joonis 3), kes on Vändra erivajadustega inimeste seltsi liige. Mees on sõbralik, kuid introvertne. 25. aastasel jäi ta osaliselt pimedaks haiguse tagajärjel, säilitades 10% oma nägemisvõimest. Lisaks nägemispuudele kasutab üle liikumiseks ratastooli, kuna vanuse tõttu on tekkinud tal tasakaaluhäired. Ülo jaoks on oluline toetav ja sõbralik muuseumi personal, kes saab teda vajadusel juhendada ja abistada.



Nimi: Ülo
 Vanus: 65
 Hobid: raadio kuulamine, ajalugu
 Elukoht: Vändra
 Puue: nägemispuue, liikumispuue



„Minu jaoks on oluline, et muuseumi ukse juures ootaks mind inimene, kes mind edasi juhendaks.“

Lühikirjeldus

Ülo on sõbralik, kuid introvertne vanahärra. 25-aastaselt jäi ta haiguse tagajärjel osaliselt pimedaks, säilitades vaid 10% oma nägemisvõimest. Ülo on Vändra piirkonna erivajadustega inimeste seltsi liige. Lisaks nägemispuudele kasutab ta liikumiseks ratastooli, kuna vanuse tõttu on tal tekkinud tasakaaluhäired.

Takistused ja ärritajad

- Kitsad koridorid, ebatasased pinnad ja muud arhitektuurilised takistused
- Muuseumi sissepääsust edasi liikumine on keeruline, kui puuduvad selged juhised või abistav personal. Ülo suurim hirm on jääda keset sissepääsu seisma ja olla teistele ees
- Puudulikud audio või taktiilsed juhised eksponaatide kohta
- Vajadus saada aega esemete kombatamiseks
- Teised muuseumiekskursioonil osalejad, kellel on teistsugused vajadused

Ootused ja lootused

- Ligipääsetav ja turvaline keskkond, mis toetab liikumist
- Abivalmis ja tähelepanelik muuseumipersonal
- Ekskursioonil saab eksponaate kombineerida, nuusutada ning aktiivselt kaasa lüüa
- Professionaalne giid, kellel on hea diktsioon ja kes räägib selges ning loomulikus tempos

Võimalused

- Tuli koos grupiga, kellel on saatja
- Abivalmis muuseumipersonal toetab kogu ekskursiooni vältel



Joonis 3. Ülo persona. Kasutatud Canva tasuta meediapanka (Canva, s. a)

Paremaks mõistmiseks personade vajadustest koostati empaatiakaardid (vt Joonis 4 ja Joonis 5). Empaatiakaart on töövahend, mis aitab mõista inimese kogemusi, tundeid ja vajadusi. Empaatiakaarti kasutatakse personade puhul, et tuua esile nende mõtted, tunded, tegevused ning rõõmud ja mured konkreetse teenuse kasutamisel.

Erko empaatiakaart toob esile tema vajaduse selge ja detailse suulise info ning kombatavate lahenduste järele. Ta väärtustab ligipääsetavat keskkonda ja soovib aktiivselt ühiskonnaelus osaleda, kuid tunneb muret ebapiisava teabe ja keskkonna kohandamatuse üle.



Joonis 4. Erko empaatiakaart. Kasutatud Canva tasuta meediapanka (Canva, s. a)

Teine empaatiakaart loodi Ülo personale. Empaatiakaart kirjeldab muuseumikülastajat, kes vajab turvaliseks ja meeldivaks kogemuseks isiklikku lähenemist, selget suulist infot ning füüsilist ligipääsetavust. Ta hindab rahulikku ekskursioonikeskkonda ja personaalse juhendamise võimalust.








Joonis 5. Ülo empaatiakaart. Kasutatud Canva tasuta meediapanka (Canva, s. a)

Klienditeekonna loomisel (vt Joonis 6) võeti aluseks muuseumi potentsiaalsed külastajad ning analüüsiti nende vajadusi ja ootusi, tuginedes teooriale ja vaatlusele ja intervjuudele. Kirjeldus hõlmab külastaja tegevusi ja tundeid alates ekskursiooni broneerimisest kuni külastuse lõppemiseni, pannes rõhku nii individuaalsele tajukogemusele kui grupi dünaamikale.

Klienditeekond (*as-is*) vaates kujutab teenuse kasutamise tegelikku kulgu hetkeolukorras, tuues esile olemasolevad kogemused, kokkupuutepunktid ja võimalikud takistused. Järgnevalt selgitatakse lahti klienditeekonna kitsaskohad teises, neljandas ja viiendas etapis. Teises etapis puudub põhjalik eelinfo kodulehel, mis aitab nägemispuudega inimesel enne muuseumikülastust saada selget ülevaadet muuseumiekskursioonist, ekspositsiooni sisust ja ruumide ligipääsetavusest. Neljandas etapis tuleb ilmsiks

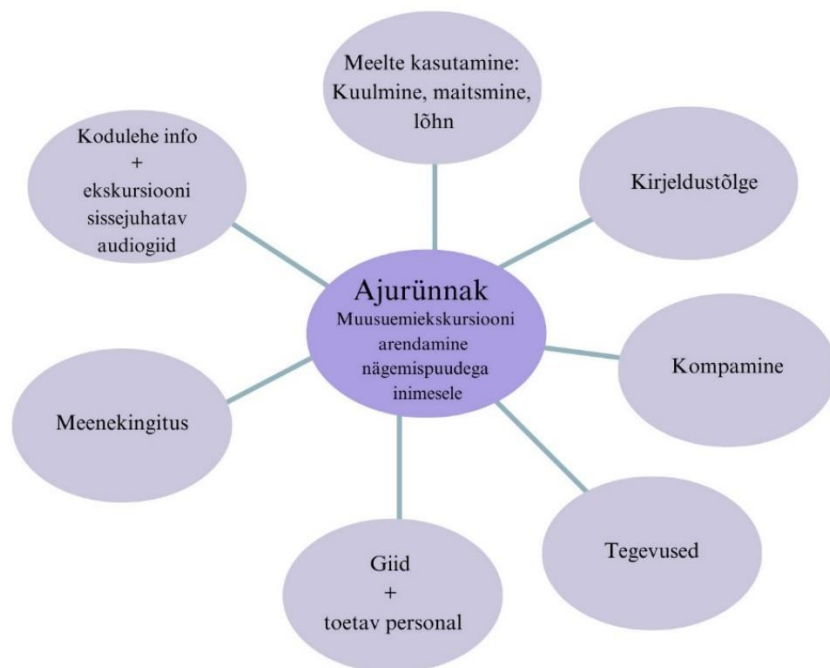
kitsaskohad muuseumi ekskursiooni läbiviimisel, kuna ekskursioon pole täielikult kohandatud nägemispuudega inimesele. Viendas etapis annab ekskursiooni külastaja muuseumile tagasisidet. Klienditeekond annab ülevaate teenuseprotsessist ning aitab tuvastada kitsaskohad, et muuseum saaks pakkuda kaasavamat ja kvaliteetsemat kogemust.

ETAPID	VAJADUSED	EKSKURSIONI BRONEERIMINE JA PLANEERIMINE	SAABUMINE MUUSEUMI	EKSKURSIONI LÄBIVIIMINE	TAGASISIDE
NÄGEMISPUUDEGA KÜLASTAJA	Soov osaleda muuseumi-ekskursioonil	Ei broneeri ekskursiooni ise. Otsib eelinfot muuseumi veebilehelt.	Saabub koos grupiga. Kasutab vajadusel saatja abi.	Ekskursioon ei ole kohandatud nägemispuudega küllastajate jaoks	Annab ekskursiooni kohta tagasisidet ja mainib ka kitsaskohti
NÄGEMISPUUDEGA KÜLASTAJA EMOTSIOONID	 Rõõmus	 Segadus	 Rõõmus	 Kurb	 Neutraalne
EKSKURSIONI KORRALDAV ORGANISATSIOON	ekskursiooni leidmine on keeruline, kuna info kodulehel puudulik	Teeb muuseumi-ekskursiooni broneeringu	Korraldab transpordi muuseumi. Abistab küllastajad muuseumi	Saatjad toetavad muuseumis liikumisel ja info edastamisel	Osalejate tagasiside kogumine, muuseumile edastamine
MUSEUMI TEGEVUSED	Pakutava muuseumi-ekskursiooni turundamine	Kinnitab broneeringu. Täiendava info küsimine	Võtab küllastajad vastu ning vajadusel abistab	Teatud kohandused arvestavad sihtrühmaga, terviklikkus puudu	Küsib osalejatelt tagasisidet

Joonis 6. Klienditeekond (*as-is* vaates)

Arendamisetapis koondati ja süstematiseeriti eelnevate etappide käigus kogutud teadmised, et toetada lahenduste kujundamist. Arendamisetapis viidi läbi ajurünnak ja prototüüpimiseks koosloome töötuba. Selles etapis rakendati süsteemset lähenemist, mille käigus analüüsiti osalejate poolt esitatud ideid ning nende rakendamise võimalusi muuseumiekskursiooni väljatöötamisel nägemispuudega inimesele, et tagada lahenduste praktiline teostatavus.

Arendamise etapis rakendati loovmeetodina ajurünnakut, mis toimus Wittensteini Tegevusmuuseumis 25.03.2025. Ajurünnakus osales kokku 5 inimest. Ajurünnaku (vt Joonis 7) käigus genereeriti ideed, mille eesmärgiks oli kujundada muuseumiekskursioon nägemispuudega inimeste jaoks. Väljapakutud ideed kirjutati üles ning seejärel hääletusmeetodi abil valiti välja parimad valikud. Tekkinud ideed hõlmasid nii ekskursiooni sisu kujundamist kui ka muuseumi veebilehel kajastavat infot. Hääletuse tulemusena osutusid parimateks valikuteks kodulehe info koos ekskursiooni sissejuhatava audioga, meelte kasutamine (kuulmine, maitsmine, lõhn), kirjeldustõlge ning esemete kompamise võimalus.








Joonis 7. Ideed muuseumiekskursiooni arendamiseks

Prototüüpimise käigus valmis esimene kavand loodavast ekskursiooniteenusest. Esialgselt koguti ajurünnakus välja ideed, mis seoti ühtseks tervikuks, integreerides need muuseumiekskursiooniga, mille nimeks sai Apteekri töötuba. Protsessi käigus vaadati üle kogu ekskursiooni sisu ning hinnati selle kohanimisvõimalusi nägemispuudega inimeste vajadustele. Kõik ettepanekud muuseumiekskursiooni kohandamiseks kirjutati paberile, kus need loetleti tegevuste kaupa, et visuaalselt struktureerida kavandatavat sisu. Selline lähenemine võimaldas meeskonnal selgelt määratleda, millised etapid vajavad täiendavat kohandamist ja millised on juba sobivad. Tulemuseks valmis prototüüp, mis kajastas nii

ekskursiooni sisu kui ka praktilisi lahendusi, pakkudes tugevat alust valmistamise etapile, kus esitatakse ettepanekud muuseumiekskursiooni loomiseks (vt lisa 5).

Valmistamise etapp algas klienditeekonna (*to-be*) visualiseerimisega (vt Joonis 8). Klienditeekond (*to-be*), kirjeldab soovitud või ideaalse teenusekulgemise stsenaariumi, mille eesmärk on parandada olemasolevat kogemust. See põhineb olemasoleva (*as-is*) klienditeekonna analüüsil ning pakub lahendusi tuvastatud kitsaskohtadele, et luua sujuvam ja kasutajasõbralikum teenus. Klienditeekonna täiendatud versioon vastab nägemispuudega külastajate vajadustele ning lahendab esialgse klienditeekonnas esile toodud kitsaskohad. Teises etapis on muuseumi veebilehel loodud põhjalik eelinfo, kust külastaja leiab detailsed juhised muuseumi ruumide ligipääsetavuse, abivahendite ning ekspositsiooni kohta. Lisaks on veebikeskkonnas kättesaadavad tutvustav helifail, mis on sissejuhatus muuseumiekskursioonile. Neljandas etapis, ekskursiooni läbiviimisel, on sisu kohandatud nägemispuudega külastajale, ekspositsioonis kasutatakse kombitavaid mudeleid, lõhnasid ja helilisi efekte, et pakkuda mitmekülgseid tajuvõimalusi. Giidi roll on seejuures täpselt määratletud, tagades, et tempo, sõnastus ja rühma dünaamika arvestavad kõigi osalejate võimekust ning huve. Viiendas etapis on loodud tagasisidevorm, mis võimaldab peale ekskursiooni kogetu kohta tagasisidet jätta.

ETAPID	VAJADUSED	EKSKURSIONI BRONEERIMINE JA PLANEERIMINE	SAABUMINE MUUSUEMI	EKSKURSIONI LÄBIVIIMINE	TAGASISIDE
NÄGEMISPUUDEGA KÜLASTAJA	Soov osaleda muuseumiekskursioonil	Otsib eelinfot muuseumi veebilehelt, kus on põhjalik ligipääsetavuse info	Saabub koos grupiga. Kasutab vajadusel saatja abi.	Ekskursioon on kohandatud nägemispuudega külastajate jaoks	Annab ekskursiooni kohta tagasisidet
NÄGEMISPUUDEGA KÜLASTAJA EMOTSIOONID	 Rõõmus	 Rõõmus	 Rõõmus	 Rõõmus	 Rõõmus
EKSKURSIONI KORRALDAV ORGANISATSIION	Sobiva muuseumiekskursiooni leidmine on lihtne	Teeb muuseumiekskursiooni broneeringu	Korraldab transpordi muuseumi. Abistab külastajad muuseumi	Saatjad toetavad muuseumis liikumisel ja info edastamisel	Koguvad osalejate tagasisidet ja edastavad muuseumile
MUSEUMI TEGEVUSED	Pakutava muuseumiekskursiooni turundamine	Kinnitab broneeringu. Täiendava info küsimine	Võtab külastajad vastu ning vajadusel abistab	Muuseumiekskursioon vastab sihtrühma ootustele	Küsitab osalejatelt tagasisidet

Joonis 8. Nägemispuudega külastaja klienditeekond (*to be* vaates)

Elluviimise etapp on teenusedisaini neljas ja viimane etapp, kus varasemates etappides kogutud teadmiste ja ideede põhjal töötatakse välja konkreetne lahendus. Valmistamise etapis luuakse reaalne teenus, mida hakatakse edasi arendama ja testima. Käesoleva töö kontekstis tähendab see ettepanekute esitamist nägemispuudega inimestele sobiva muuseumiekskursiooni arendamiseks. Ettepanekud, sisaldavad ekskursiooni ligipääsetavust, sisu kohandamist ja külastuskogemuse parendamist. Vastavad ettepanekud on esitatud 2.3 peatükis.

Käesolevas alapeatükis analüüsiti intervjuude ja vaatluse tulemusi ning määratleti disaini lähteülesanne, mida täiustati vestlustega sihtrühma esindajatega. Selle alusel koostati persoonad, empaatiakaardid ja klienditeekond, mis moodustavad töövahendid nägemispuudega külastajate ekskursiooniteenuse kujundamiseks. Wittensteini Tegevusmuuseumis viidi läbi ajurünnak, mille käigus töötati välja esialgne prototüüp loodava ekskursiooni sisu ja vormi osas. Elluviimise etapis esitati klienditeekonna variant, mis kinnitab kaasava ja kvaliteetse muuseumikogemuse loomise võimalusi. Ekskursiooniteenuse arendamisel rakendati mitmekülgeid kvalitatiivseid meetodeid, et toetada teenuseprotsessi süsteemset kujundamist.

2.3. Järeldused ja ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumi erivajadusega külastaja ekskursiooniteenuse arendamiseks

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade uuringu peamistest järeldustest ja ettepanekutest, tuginedes dokumendianalüüsi, teisestel andmetel põhineval uuringul, intervjuudel, vaatlusel, vestlustel, persoonadel ja nende empaatiakaartidel ning klienditeekonnal. Järeldused ja ettepanekud esitatakse muuseumiekskursiooni arendamisele nägemispuudega inimesele.

Magistritöö esimene uurimisküsimus käsitles erivajadustega muuseumikülastajate ootusi ja vajadusi seoses ekskursioonidega. Viidi läbi intervjuu, milles käsitleti muuseumide rolli ühiskonnas, ligipääsetavuse tagamist, ekskursioonide korraldamist erivajadustega külastajatele, personali koolitamise olulisust, külastajate tagasisidet ning tuleviku- ja arenguperspektiive.

Varasemalt olid muuseumid peamiselt kogude säilitajad ja eksponaatide esitlejad, kuid tänapäeval on neist kujunenud haridus- ja kogukonnakeskused, kus publiku aktiivne osalemine mängib kesksel rollil. Teoreetiliste seisukohtade kohaselt (Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021; Tsiropoulou *et al.*, 2016) peavad muuseumid pakkuma kaasavat keskkonda, mis soodustab kultuurilise mitmekesisuse mõistmist ja ühiskondlikku kaasatust. Uuringust selgus, et intervjueritavad jagasid seda arusaama, rõhutades muuseumide rolli erinevate sihtrühmadeni jõudmisel ja sotsiaalsete teemade käsitlemisel. Vaatluse põhjal ilmnis, et kaasavad lahendused võimaldasid erivajadustega külastajatel kogemust aktiivselt ja isikupäraselt läbi elada. Näitused ei ole enam pelgalt vaatamiseks, vaid kutsuvad publikut kaasa mõtlema ja osalema.

Muuseumi ligipääsetavus peab olema terviklik ja mitmetasandiline, see ei piirdu üksnes füüsilise juurdepääsuga, vaid hõlmab ka kognitiivset ning digitaalset info kättesaadavust. See tähendab, et külastajatel peab olema võimalik muuseumis iseseisvalt liikuda, mõista ekspositsiooni sisu ning saada vajalikku teavet juba enne külastust, arvestades erinevate inimeste vajaduste ja võimetega (Kruczek *et al.*, 2023, lk 4; Carlsson, 2022, lk 1). Uuringust selgus, et muuseumikeskkonnas peetakse ligipääsetavuse seisukohalt oluliseks eelkõige kolme aspekti: füüsilist ligipääsetavust hoones, digitaalset ligipääsetavust veebis (sh eelinfo kättesaadavust) ning muuseumitöötajate teadlikkust erinevate vajadustega külastajatest. Need elemendid loovad aluse kaasavale teenusele. Vaatluse põhjal oli selgelt näha, et füüsiline ligipääsetavus, näiteks ratastooliga liikumine oli hästi tagatud, samas kui visuaalse info ja eelinfo kättesaadavuse osas ilmnis veel puudujääke. Eriti rõhutati eelinfo olulisust, külastajad vajavad selget ja põhjalikku infot muuseumi juurdepääsu ja teenuste kohta juba enne kohale jõudmist, et oleks võimalik külastust kindlustundega planeerida. See kinnitab teoorias esile toodud põhimõtteid, et ligipääsetavus ei saa piirduda üksnes füüsilise keskkonna kohandamisega. Tõhus ja kaasav muuseumiteenus eeldab terviklikku teenusedisaini lähenemist, kus on läbimõeldud kõik kokkupuutepunktid külastajaga, alates esimese info leidmisest veebis kuni külastuskogemuse ja töötajate suhtlemisuskusteni.

Uuringu tulemused kinnitavad teoorias esile toodud põhimõtet, et kaasavad muuseumiekskursioonid peavad pakkuma mitme meelega kogetavaid ja tehnoloogiliselt

toetatud tegevusi, et vastata erivajadustega külastajate mitmekesistele ootustele ja vajadustele (Edelstein, 2022; Khawan, 2021). Intervjueeritavad rõhutasid, et meelte kasutamine, eriti kuulmine, kompimine ja haistmine on nägemispuudega külastajate jaoks võtmetähtsusega, kuna see aitab neil luua infost paremini aru saada. Näiteks mainiti taktiliste objektide, reljeefsete kaartide ja audiogiidide kasutamist, mis võimaldavad ekspositsiooni paremini tajuda ja mõista. Vaatluse käigus täheldati, et giid kasutas aktiivselt meeltega seotud tegevusi nagu esemete katsumine ja lõhnade nuusutamine, mis toetasid osalejate keskendumist.

Samas rõhutati, et tehnoloogia kasutamine peab olema läbimõeldud ning toetama ekskursiooni sisu edastamist, mitte asendama giidi. Intervjueeritavad pidasid oluliseks, et kaasaegsed tehnoloogilised lahendused nagu audiogiidid, virtuaalreaalsus (VR) või liitreaalsus (AR) ei tohiks muutuda ekskursiooni peamiseks sisukandjaks. Selle asemel peaksid need toetama giidi poolt loodavat kogemust ning pakkuma lisavõimalusi just seal, kus see on sihtrühma vajadustest lähtuvalt põhjendatud. Tehnoloogia tõhus kasutamine aitab teatud sihtgruppidel ekspositsiooni paremini tajuda, kuid isiklik kontakt ja kohandatud suhtlemine jäävad endiselt keskseks. Vaatluses kasutatud interaktiivsed lahendused näiteks visuaalsed ekraanid, et rikastasid kogemust, kuid eksponaatide sõnalise kirjelduse puudumine vähendas nende kasutegurit nägemispuudega külastajate jaoks.

Intervjueeritavad tõid esile, et informatsiooni omandamist toetab narratiivne ja emotsionaalselt kaasav lähenemine, mida peeti olulisemaks kui pelgalt faktide edastamist. See on kooskõlas Benente, Minucciani ja D'Agostino (2022) väitega, et külastuselamus sünnib teadmiste ja emotsioonide koosmõjus ning jutustav esitus loob isikliku sideme eksponaatidega. Külastajad ootavad aktiivset osalust ning ekskursiooni, mis võimaldab neil kogemusse panustada, mitte olla vaid passiivne kuulaja. Teooria kohaselt on giidide roll keskne kaasava ja positiivse ekskursiooni loomisel. Hea giid peab olema empaatiline, paindlik ning suuteline kohandama oma esitusviisi vastavalt külastajate erinevatele vajadustele, et toetada nende osalust ja kaasatust (Andelković *et al.*, 2022). Käesoleva uuringu tulemused kinnitavad seda. Intervjueeritavad tõid esile, et giid mängib võtmerolli ekskursiooni kvaliteedi kujundamisel, eriti erivajadustega

külastajate puhul. Oluliseks peeti võimet märgata sihtrühma eripärasid, kohandada suhtlust ja luua turvaline, toetav keskkond, kus iga osaleja tunneks end kaasatuna. Seda kinnitas ka vaatlus, kus giid kohandas tempo ja suhtlusstiili vastavalt grupi reaktsioonidele ning aitas aktiivselt kaasa külastajate kaasatusele.

Teooria kohaselt on professionaalselt koolitatud personal üks võtmetegureid kaasavate teenuste pakkumisel muuseumikeskkonnas. Erivajadustega külastajate toetamine eeldab töötajatelt teadmisi ja oskust pakkuda sobivaid lahendusi, mis arvestavad erinevate puuete spetsiifikat ning võimaldavad kõigil külastajatel täiel määral osaleda (Bahrudin *et al.*, 2021; Andelković *et al.*, 2022; Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021). Uuringu tulemused kinnitavad, et töötajate empaatia, paindlikkus ja suutlikkus kohandada oma suhtlemisviisi vastavalt erinevate külastajate vajadustele aitavad luua kaasava ja toetava kogemuse. Vaatluse põhjal oli näha, et giid suutis märgata osalejate reaktsioone ning kohandas esitluse tempot ja suhtlusviisi, mis viitab heale teadlikkusele sihtrühma vajadustest. Samuti oli kogu muuseumi personal toetav. Erivajadustega külastajad ei vaja mitte erikohtlemist, vaid mõistvat ja avatud suhtumist, mis võimaldab neil tunda end muuseumis oodatuna ja väärtustatuna. Just töötajate hoiakute ja teadlikkuse kaudu luuakse keskkond, kus iga külastaja saab osaleda täisväärtuslikult ja turvaliselt.

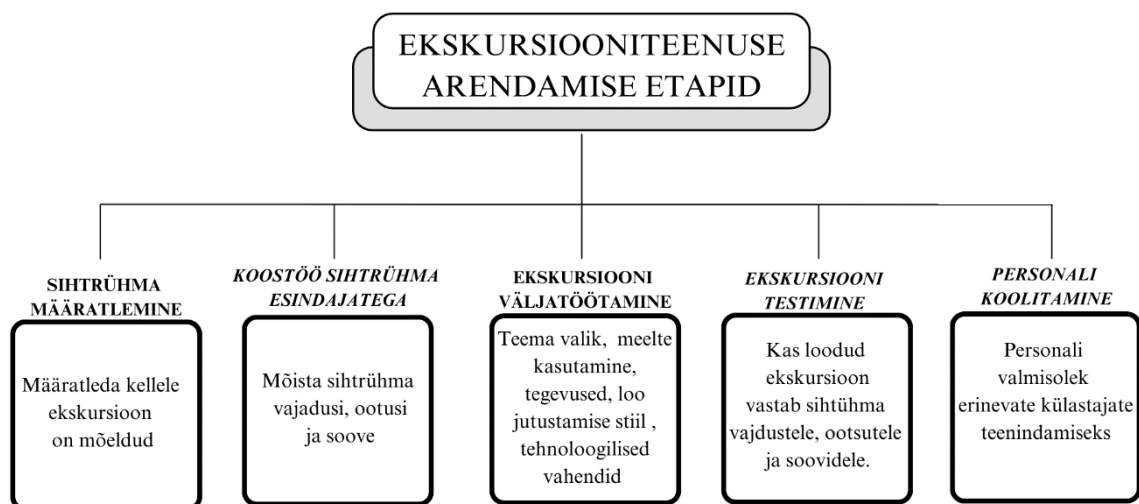
Külastajate tagasiside on oluline tööriist teenuse parendamiseks ja külastuskogemuse kitsaskohtade mõistmiseks. See aitab mõista külastaja reaalseid vajadusi ja kohandada loodavaid lahendusi vastavalt sellele. Tagasiside toob esile nii praktilisi kui ka kogemuslikke takistusi (Coughlan *et al.*, 2017). Muuseumiekskursiooni kontekstis mängib tagasiside kogumine kesksel rollil teenuse arendamisel. Uuringu tulemused näitavad, et intervjueritavate hinnangul võib tagasiside hõlmata nii kohapealset suulist küsitlust, veebipõhiseid vorme kui ka vahetut dialoogi külastajatega. Ekskursiooni lõpus kogutud suuline tagasiside grupi saatjalt andis vahetu ülevaate osalejate kogemusest ja rahulolust. Kiire tagasisidekogumine võimaldab tabada hetkeemotsioone ja väikeseid detaile, mis võivad hilisema küsitluse puhul jääda tähelepanuta.

Teooria kohaselt peab muuseumide areng keskenduma külastajate vajaduste sügavamale mõistmisele ning töötajate pädevuse tõstmisele, et pakkuda ligipääsetavaid ja kaasavaid teenuseid (Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021). See tähendab, et lisaks füüsilistele

kohandustele on oluline tulevikus panustada ka inimestevahelisse suhtlusesse ning töötajate teadlikkuse tõstmisesse, et nad suudaksid toetada erinevate vajadustega külastajaid professionaalselt ja empaatiaga. Uuringu tulemused kinnitavad, et töötajate pädevuse arendamisel peetakse eriti oluliseks keelteoskust ning koostööoskust erinevate osapooltega, sealhulgas spetsialistide ja sihtrühma esindajatega. Intervjueeritavad rõhutasid, et erivajadustega inimeste ootuste ja vajaduste mõistmiseks on kõige tõhusamad praktilised koolitused ja otsesed kohtumised. Vaatluse käigus ilmnis, et ekskursiooni juhendanud töötaja suutis oma suhtlusviisi paindlikult kohandada vastavalt grupi vajadustele ja reaktsioonidele, mis osutab professionaalse teadlikkuse ja kogemuse tähtsusele kaasava teenuse pakkumisel.

Magistritöö teise uurimisküsimuse eesmärk oli välja selgitada, millised võimalused on Wittensteini Tegevusmuuseumis teenusedisaini meetodika rakendamiseks ekskursiooniteenuse arendamisel erivajadustega külastajatele.

Ekskursiooniteenuse arendamisel erivajadustega külastajatele, sh nägemispuudega inimestele, kasutati teenusedisaini põhimõtteid, mis võimaldasid protsessi ja tegevused süsteemselt struktureerida. Järgnev joonis (Joonis 9) illustreerib muuseumiekskursiooni arendamise etappe, mis hõlmavad sihtrühma määratlemist, koostööd sihtrühma esindajatega, ekskursiooni väljatöötamist, selle testimist ning personali koolitamist.



Joonis 9. Muuseumiekskursiooni arendamine nägemispuudega inimesele. Autori koostatud uuringu alusel

Uuringus kasutati teenusedisaini põhimõtteid, mis võimaldas struktureerida arendusprotsessi nelja faasi kaudu: probleemi avastamine, määratlemine, lahenduste loomine ja testimine. Selle lähenemise rakendamine muuseumikontekstis tõestas end tulemuslikuna, kuna võimaldas sihtrühma vajadusi analüüsida süsteemselt. Intervjuud, vaatlus ja persona põhised tööriistad aitasid mõista külastajate kogemust, samas kui ajurünnak muuseumi personaliga võimaldasid tuua ideedest välja praktilised lahendused.

Teenusedisaini meetodika suurim väärtus käesolevas uuringus seisnes selles, et see aitas säilitada kasutajakeskse lähenemise keskkonnas, kus teenuseid kujundatakse sageli organisatsiooni enda vaatenurgast. Muuseumitöötajate osalus ajurünnakus ja prototüüpimises näitas, et loovad meetodid soodustavad empaatiat sihtrühma suhtes ning aitavad paremini teadvustada teenuse nõrkusi (Stickdorn *et al.*, 2018). Ühtlasi tõi see esile vajaduse organisatsioonisiseseks koostööks, kus disainiprotsess ühendab eri valdkondade spetsialiste.

Klienditeekonna kaardistamine (*as-is* ja *to-be* vaates) võimaldas analüüsida olemasolevat kogemust ning tuua esile konkreetsed arendusvajadused erinevates klienditeekonna etappides. Näiteks selgus, et suurimad takistused nägemispuudega külastajate jaoks ilmnevad enne muuseumikülastust, info kättesaadavus ja sisu mõistetavus veebilehel. Klienditeekond näitas, et külastajad vajavad selget eelinfot veebilehel, et oleks võimalik muuseumikülastust planeerida. Klienditeekonna meetodiline kasutamine võimaldas pakkuda konkreetseid ja mõõdetavaid parendusettepanekuid iga teenuseetapi kohta (Bitner *et al.*, 2008). Töö näitas, et teenusedisain on sobiv lähenemine ka väikemuuseumis, kus ressursid on piiratud. Teenusedisaini meetodika paindlikkus võimaldas luua kohandatud lahendusi, mis ei eelda suuri investeeringuid, vaid läbimõeldud otsuseid – näiteks lisada ligipääsetavust puudutav eelinfo muuseumi kodulehele, juhendada giide, täiendada ekskursiooni meeltepõhiste elementidega või lihtsustada tagasiside kogumise viisi. Teenusedisain aitas seega tuua fookuse tagasi kasutajale ning tõi esile kitsaskohad, mis aitasid kujundada kaasavama ja ligipääsetavama ekskursioonikogemuse. (Buchanan, 2001; Holmlid, 2007).

Uuringu tulemustest ilmnis, et kuigi Wittensteini Tegevusmuuseumis valitseb üldine teadlikkus erivajadustega külastajate kaasamise vajalikkusest ning hoiak

nägemispuudega inimeste teenindamise suhtes on valdavalt toetav, on ekskursiooniteenuse arendamine selle sihtrühma jaoks alles algusjärgus. Olemasolevad teenusepraktikad vajavad sihipärast ja süstemaatilist ümberkujundamist, et vastata nägemispuudega külastajate konkreetsetele vajadustele.

Tuginedes magistritöö uuringu tulemustele ja järeldustele, esitatakse praktilised ja rakendatavad ettepanekud muuseumiekskursiooni arendamiseks nägemispuudega külastajatele. Ettepanekud esitatakse lähtudes klienditeekonna etappidest. Selline ülesehitus võimaldab vaadelda ekskursiooniteenust külastaja vaatenurgast alates muuseumikülastuse planeerimisest kuni ekskursiooni kogemise ja teeninduskogemuse lõpetamiseni. Lisas 6 on iga klienditeekonna etapi kohta esitatud vastavad järeldused ja sisulised ettepanekud muuseumiekskursiooni arendamiseks nägemispuudega külastajale.

Lisaks sisulistele arendusettepanekutele, mille eesmärk on kujundada nägemispuudega külastajatele paremini kohandatud muuseumiekskursioon, esitatakse täiendavalt ettepanekud ekskursiooniteenuse arendusprotsessi kujundamiseks. Need ettepanekud toetavad teenuse arendamist süsteemselt ja külastajakeskselt, aidates suunata planeerimist, testimist ja rakendamist nii, et kogu protsess arvestaks sihtrühma eripärade ja vajadustega igas etapis. Ettepanekud tuginevad lõputöö teoreetilisele raamistikule ja järgivad teenusedisaini protsessi loogikat. Ettepanekud on esitatud teenusedisaini etappide kaupa, järgides muuseumiekskursiooni arendamise loogikat, mis võimaldab teenust süsteemselt ja külastajakeskselt arendada.

Esimeseks etapiks on sihtrühma määratlemine ja persooni vajaduste kaardistamine, millele järgneb koostöö sihtrühma esindajatega, et saada põhjalikum arusaam sihtrühmast. Seejärel arendatakse ekskursioon, pöörates tähelepanu sisu struktureerimisele kui ka ligipääsetavust toetavatele vahenditele. Järgneb testimise etapp, kus kavandatud lahendusi katsetatakse sihtrühmaga ning kogutud tagasiside põhjal tehakse parandused. Lõpuks käsitletakse personali koolitamise vajadust, et tagada valmisolek nägemispuudega külastajate vastuvõtuks. Ettepanekud on välja toodud tabelis 3.

Tabel 3. Ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumile ekskursiooniteenuse arendusprotsessi kujundamiseks nägemispuudega külastajate jaoks.

Etapid	Ettepanekud
Sihtrühma määratlemine	Määratle kindel sihtrühm, kellele muuseumiekskursioon on mõeldud Loo persooni, kes esindab sihtrühma Koosta klienditeekond ja empaatiakaardid, et kaardistada sihtrühma vajadused kogu teenuse protsessi ulatuses
Koostöö sihtrühma esindajatega	koostööd konkreetsete sihtrühmade esindajatega, kes aitavad paremini persoonat mõista Kaasa eksperte erivajadusest lähtuvalt
Ekskursiooni väljatöötamine	Ekskursioon jaotatakse etappideks: sissejuhatav osa, põhiosa ja kokkuvõttev osa Igas etapis määratletakse giidi ülesanded, kasutatavad vahendid, ajakulu ning tegevused Informatsiooni esitamisel rakendatakse jutustavat ja kirjeldavat lähenemist Ekskursiooni käigus kasutatakse erinevaid meelelisi vahendeid. Kasutusele võetakse braille' kirjas tekstid, kirjeldustõlkega audiogiidid, reljeefsed mudelid ning kombatavad eksponaadid Vähenda infotulva ja edasta ekspositsioonis teavet loogiliselt ja sujuvalt Tehnoloogia kasutamine ekskursioonil peaks toetama giidi esitlust
Ekskursiooni testimine	Testi prototüüpi sihtrühmaga varajases faasis Tagasiside küsimine vahetult peale ekskursiooni, kirjalikult meili või veebiankeedi kaudu Täienduste elluviimine tuginedes testimise tulemustele
Personali koolitamine	Personali koolitamine praktiliste tegevuste kaudu Tõsta personali teadlikkust erivajadustega külastajate eripäradest

Käesolevas alapeatükis esitati uuringu olulisemad järeldused ja arendusettepanekud, mis keskenduvad nägemispuudega külastajate muuseumiekskursiooni arendamisele läbi kogu klienditeekonna. Uuringust selgus, et senised ekskursiooniteenuse praktikad ei ole piisavalt kohandatud sihtrühma spetsiifiliste vajadustega.

KOKKUVÕTE

Traditsiooniliselt on muuseumid keskendunud eksponaatide ja ajaloolise informatsiooni esitlemisele, kuid tänapäeva külastajad ootavad järjest enam isikupäraseid ja kaasahaaravaid elamusi. Muuseumiekskursioon on mitmetahuline, sõltudes visuaalsetest ja auditiivsetest omadustest, ruumilisest keskkonnast ning külastajate individuaalsetest vajadustest ja ootustest. Seetõttu on oluline, et muuseumid kohandaksid oma teenuseid ja keskkonda nii, et need oleksid ligipääsetavad. Ligipääsetavus tähendab enamat, kui vaid füüsiliste takistuste kõrvaldamist, see hõlmab ka teenuste, ruumide ja tegevuste kohandamist viisil, mis võimaldab erineva tausta ja võimetega inimestel täisväärtuslikult osaleda muuseumikogemuses. Käesoleva magsitritöö eesmärgiks on esitada ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumile erivajadustega külastajate ekskursiooniteenuse arendamiseks ja ligipääsetavuse parendamiseks.

Magistritöö teoreetiline osa keskendub ekskursiooniteenuse arendamisele erivajadustega külastajatele muuseumikeskkonnas, käsitledes nii ligipääsetavuse kontseptsiooni kui ka teenusedisaini võimalusi kultuuriteenuste kaasavamaks muutmisel. Esimeses teooriaosas analüüsiti erivajadustega inimeste ootusi ja vajadusi muuseumikülastusel, tuues esile füüsilise, kognitiivse ja digitaalse ligipääsetavuse tähtsuse. Teises osas kirjeldati teenusedisaini põhimõtteid, mille abil saab arendada külastajakeskseid ja ligipääsetavaid teenuseid muuseumides.

Magistritöö empiirilises osas tutvustati Wittensteini Tegevusmuuseumi ekskursiooniteenuse arendusuuringut erivajadusega inimesele, kitsendades sihtrühma nägemispuudega külastajale muuseumiekskursiooni loomise raames. Uuringu ülesehitamisel peeti silmas teenusedisaini põhimõtteid ja etappe: uurimine, määratlemine, arendamine ja elluviimine. Uurimise etapis viidi läbi dokumendianalüüs, teisestel andmetel põhinev uuring ning intervjuud. Määratlemise etapis koostati dokumendianalüüsi ja läbiviidud intervjuude põhjal nägemispuudega muuseumikülastaja

persoonad, samade isikute empaatiakaardid ja esitati klienditeekond. Arendamise etapis kasutati loovmeetodeid, loodi muuseumiekskursiooni prototüüp nägemispuudega inimesele. Elluviimise etapis koostati klienditeekond ja esitati ettepanekud ekskursiooniteenuse arendamiseks.

Magistritöös püstitatud eesmärk täideti ja uurimusküsimustele leiti vastused. Töös esitati ettepanekud giidiga ekskursiooniteenuse arendamiseks nägemispuudega külastajatele lähtudes klienditeekonna etappidest. Uuringust selgus, et nägemispuudega külastajate ootused seonduvad ennekõike võimalusega saada täisväärtuslik muuseumikogemus, mis arvestab nende tajumeeltega ning võimaldab neil orienteeruda ja osaleda ekskursioonil iseseisvalt või vähese abiga. Muuseumiekskursioonil on oluline toetada külastaja tegevus- ja osalusvõimet kolmes valdkonnas: liikumine ruumis, informatsiooni vastuvõtt ja sotsiaalne suhtlus. Arenduse aluseks võeti uuringutulemused ja teenusedisaini meetodika. Nägemispuudega inimeste vajadused on mitmetahulised, mistõttu on ekskursiooniteenuse arendamisel oluline luua kindla struktuuriga ja etapiline teenus, mis arvestab tajude mitmekesisust ning võimaldab mitmetasandilist osalemist. Teenuse arendamisel on keskne roll multisensoorsel lähenemisel, mis hõlmab kuulmis-, kompimis- ja lõhnatajude aktiveerimist ning ruumilise taju toetamist. Ekskursiooni teemad nagu ravimtaimed, apteekri töövahendid või martsipani ajalugu peavad olema seotud konkreetsete mitme meelega tajutavate elementidega. Ekskursiooni edukaks läbiviimiseks on oluline toetav personal, kes juhendab külastajaid suuliselt ja kirjeldavalt.

Wittensteini Tegevusmuuseumi meeskonna avatus koostööle, muuseumi mitmekesised eksponaadid ja hariduslik potentsiaal loovad eeldused kaasava teenuse edukaks elluviimiseks. Magistritöö tulemused võimaldavad anda teatud vastuseid ka sissejuhatuses seatud uurimisprobleemile ja võivad Wittensteini Tegevusmuuseumi kõrval pakkuda huvi ka teistele muuseumidele ja kultuurikorraldajate, muuseumivaldkonna spetsialistidele ning avalikule sektorile, sealhulgas kohalikele omavalitsustele, kes tegelevad ligipääsetavuse ja kaasamisega kultuurivaldkonnas. Uuringut on võimalik korrata ka teistes muuseumides sarnase meetodikaga, mis tagab tulemuste võrdlemise ja praktikasse rakendamise. Edaspidi võiks uuringuid laiendada teistele sihtrühmadele, nt kuulmis- või intellektipuudega külastajatele.

VIIDATUD ALLIKAD

- Abdullah, B., & Omar, W. N. W. (2018). The Importance of Early Intervention Programs on the Development of Special Needs Individual. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12).
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i12/5049>
- Abu Bakar, A. B., & Idris, M. Z. (2024). Enhancing Visitor Experience Using Service Design Approach for Museum Sustainability. *Idealogy Journal*, 9(2).
<https://doi.org/10.24191/idealogy.v9i2.540>
- Almeshari, M., Dowell, J., & Nyhan, J. (2019). Using personas to model museum visitors. *ACM UMAP 2019 Adjunct - Adjunct Publication of the 27th Conference on User Modeling, Adaptation and Personalization*, 401–405.
<https://doi.org/10.1145/3314183.3323867>
- Andelković, Ž., Kovačić, S., Bratić, M., Vujičić, M. D., Stankov, U., Pavluković, V., Dragin, A., Pivac, T., Ivkov Džigurski, A., & Ivanović Bibić, L. (2022). Museum tour guide performance: A visitor perspective. *Sustainability*, 14(16), 10269.
<https://doi.org/10.3390/su141610269>
- Bahrudin, B., Jaya, I., & Kustandi, C. (2021). The Implementation of Special Needs School Programs as Resource Center for Inclusive Education in Indonesia. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(12), 540. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i12.3338>
- Begnum, M. E. N., & Bue, O. L. (2021). Advancing Inclusive Service Design: Defining, Evaluating and Creating Universally Designed Services. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture*

Notes in Bioinformatics), 12795 LNCS, 17–35. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77431-8_2

Benente, M., Minucciani, V., & D'Agostino, G. (2022). Contents accessibility in archaeological museums and sites: a proposal for a neuropsychological approach. *Design for Inclusion*, 45. <https://doi.org/10.54941/ahfe1001881>

Benford, S., Sundnes Løvlie, A., Ryding, K., Rajkowska, P., Bodiaj, E., Paris Darzentas, D., Cameron, H., Spence, J., Egede, J., & Spanjevic, B. (2022, April 29). Sensitive Pictures: Emotional Interpretation in the Museum. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3491102.3502080>

Benford, S., Sundnes Løvlie, A., Ryding, K., Rajkowska, P., Bodiaj, E., Paris Darzentas, D., Cameron, H., Spence, J., Egede, J., & Spanjevic, B. (2022). Sensitive Pictures: Emotional Interpretation in the Museum. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3491102.3502080>

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94. <https://doi.org/10.2307/41166446>

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94. <https://doi.org/10.2307/41166446>

Brajčić, M., & Kušćević, D. (2022). MUSEUM AS A PLACE OF INFORMAL LEARNING. *Journal of Elementary Education*, 15, 27–40. <https://doi.org/10.18690/REI.15.SPEC.ISS.27-40.2022>

Buchanan, R. (2001). *Design and the new rhetoric: Productive arts in the philosophy of culture*. *Philosophy & Rhetoric*, 34(3), 183–206. <https://doi.org/10.1353/par.2001.0012>

- Buchanan, R. (2001). Design research and the new learning. *Design Issues*, 17(4), 3–23.
- Canva. (s. a.). *Free media elements*. <https://www.canva.com/>
- Cao, L. (2022). Research on the application of virtual reality (VR) in museum intelligent system. *BCP Social Sciences & Humanities ADCS*, 15, 233–236. <https://doi.org/10.26855/BCP.SSH.ADCS2022.2022.001>
- Carlsson, G., Slaug, B., Schmidt, S. M., Norin, L., Ronchi, E., & Gefenaite, G. (2021). A scoping review of public building accessibility. *Disability and Health Journal*, 14(4), Article 101227. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2021.101227>
- Chidiac, S. E., Reda, M. A., & Marjaba, G. E. (2024). Accessibility of the built environment for people with sensory disabilities—Review quality and representation of evidence. *Buildings*, 14(3), 707. <https://doi.org/10.3390/buildings14030707>
- Chiscano, M. C., & Jiménez-Zarco, A. I. (2021). Towards an inclusive museum management strategy. An exploratory study of consumption experience in visitors with disabilities. the case of the cosmocaixa science museum. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su13020660>
- Clatworthy, S. (2017). Service design thinking. In *Innovating for Trust* (pp. 167–182). Edward Elgar Publishing Ltd. <https://doi.org/10.4337/9781785369483.00020>
- Cotter, K. N., Fekete, A., & Silvia, P. J. (2021). Why do people visit art museums? Examining visitor motivations and visit outcomes. *Empirical Studies of the Arts*, 40(2), 275–295. <https://doi.org/10.1177/02762374211011740>
- Cotter, K. N., Rodriguez-Boerwinkle, R. M., Silver, S., Hardy, M., Putney, H., & Pawelski, J. O. (2024). Emotional Experiences, Well-Being, and Ill-Being During Art Museum Visits: A Latent Class Analysis. *Journal of Happiness Studies*, 25(1–2). <https://doi.org/10.1007/s10902-024-00736-9>

- Coughlan, T., Ullmann, T. D., & Lister, K. (2017, April 2). Understanding accessibility as a process through the analysis of feedback from disabled students. *Proceedings of the 14th Web for All Conference, W4A 2017*.
<https://doi.org/10.1145/3058555.3058561>
- Design Council. (2005). Eleven lessons: managing design in eleven global brands: A study of the design process. Kasutatud aadressil:
https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/ElevenLessons_Design_Council%2520%25282%2529.pdf
- Devile, E, L; Moura, A, A. (2021). *Travel by People With Physical Disabilities: Constraints and Influences in the Decision – Making Process*. Researchgate
- Devile, É., & Kastenholz, E. (2020). *Accessible tourism experiences: The voice of people with visual disabilities*. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism futures* (pp. 55–68). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429290077-6>
- Edelstein, R. (2022). New Foundations: Principles for Disability-Inclusive Museum Practice. *Journal of Museum Education*, 47(2), 192–205.
<https://doi.org/10.1080/10598650.2022.2073093>
- Eesti Liikumispuudega Inimeste Liit. (n.d.). *Juhised kultuuri- ja turismivaldkonna teenuste ligipääsetavuse suurendamiseks*. <https://epikoda.ee/media/pages/mida-me-teeme/ligipaasetavus/juhendid-ja-tugimaterjalid/b68168969f-1712813985/ligipaasetavuse-juhend-eesti-liikumispuudega-inimeste-liit.pdf>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2018). *ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport*. https://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2018/03/EPIK_variraport_webi.pdf
- Eesti Teadusagentuur. (2025). *Inimuringute hea tava*.
<https://etag.ee/tegevused/teaduseetika/inimuringute-hea-tava/>
- Ettevõtlus- ja infotehnoloogiainister. (2018). *Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele* (Määrus nr 28). Riigi Teataja.

- Ferrucci, F. (2022). The Accessibility of Cultural Heritage. A New Perspective Between Relational Gaze and the Philosophy of Gesture. *Studies in Health Technology and Informatics*, 297, 443–450. <https://doi.org/10.3233/SHTI220872>
- Filová, N., Rollová, L., & Čerešňová, Z. (2022). Universal Design Principles Applied in Museums' Historic Buildings. *Prostor*, 30(1(63)), 92–105. [https://doi.org/10.31522/p.30.1\(63\).9](https://doi.org/10.31522/p.30.1(63).9)
- Freeman, M. (2018). *Universal Design in UK Libraries: Best practice in British public libraries*. www.designinglibraries.org.uk
- Gao, Y., & Foulén, D. (2025). Transforming Museum Experiences with Virtual Reality. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 15259 LNCS, 357–367. https://doi.org/10.1007/978-3-031-74138-8_25
- Gonzalez, A. I., Esteban, L., & Lopez, J. (2023). *Educational and accessible museums and cultural spaces: a systematic review*. *Humanities & Social Sciences Communications*, 10(1). DOI: 10.1057/s41599-023-01563-8AbleSci+1Nature+1
- González, D., & Del Prete, A. (2024). Online training programs for adults with disabilities: a systematic review. In *Humanities and Social Sciences Communications* (Vol. 11, Issue 1). Springer Nature. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03342-5>
- Groeger, L. ja Schweitzer, J. (2014). Transformational leadership, design thinking and the innovative organization. In: *Papers from the 30th EGOS Colloquium 2014*, lk 1–12. Rotterdam: European Group for Organizational Studies (EGOS).
- Groenewegen, P. P., Kroneman, M., & Spreeuwenberg, P. (2021). Physical accessibility of primary care facilities for people with disabilities: a cross-sectional survey in 31 countries. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06120-0>

- Hatzakis, T., Alčiauskaitė, L., & König, A. (2024). The needs and requirements of people with disabilities for frequent movement in cities: Insights from qualitative and quantitative data of the TRIPS project. *Urban Science*, 8(1), 12.
<https://doi.org/10.3390/urbansci8010012>
- Holmlid, S. (2007). Interaction design and service design: Expanding a comparison of design disciplines. Proceedings of the 2nd Nordic Design Research Conference (Nordes 2007). Retrieved from
<http://www.nordes.org/opj/index.php/n13/article/view/157>
- Holmlid, S. (2007). Interaction design and service design: Expanding a comparison of design disciplines. *Design Inquiries 2007 Stockholm*, 1–8. <http://www.nordes.org>
- Hutchinson, R., & Eardley, A. F. (2021). Inclusive museum audio guides: ‘guided looking’ through audio description enhances memorability of artworks for sighted audiences. *Museum Management and Curatorship*, 36(4), 427–446.
<https://doi.org/10.1080/09647775.2021.1891563>
- International Council of Museums (ICOM). (2019). *Museum definition*.
<https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>
- Ioannides, E. (2016). Museums as Therapeutic Environments and the Contribution of Art Therapy. *Museum International*, 68(3–4), 98–109.
<https://doi.org/10.1111/muse.12125>
- Jelinčić, D. A., Šveb, M., & Stewart, A. E. (2022). Designing sensory museum experiences for visitors’ emotional responses. *Museum Management and Curatorship*, 37(5), 513–530. <https://doi.org/10.1080/09647775.2021.1954985>
- Jones, P. (2014). Situating universal design architecture: Designing with whom? *Disability and Rehabilitation*, 36(16), 1369–1374.
<https://doi.org/10.3109/09638288.2014.944274>

- Kaneva, O. (2020). Universal design – Social, pedagogical and managerial challenge. *Innovation in Woodworking Industry and Engineering Design*, 2(18), 38–44.
<https://www.researchgate.net/publication/347521774>
- Kapsalis, E., Jaeger, N., & Hale, J. (2024). Disabled-by-design: Effects of inaccessible urban public spaces on users of mobility assistive devices – A systematic review. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 19(3), 604–622.
<https://doi.org/10.1080/17483107.2022.2111723>
- Kasemsarn, K., & Sawadsri, A. (2024). *Museums for Older Adults and Mobility-Impaired People: Applying Inclusive Design Principles and Digital Storytelling Guidelines—A Review*. *Heritage*, 7(4), 1893–1916. DOI: 10.3390/heritage7040090Google Sites+6X-MOL+6MDPI+6
- Khan, Z. R., Ibrahim, Y. Y., Sadhwani, S. C., & Salum, S. T. (2016). Educational application for special needs: Is a learning tool the way forward? *Computer Technology and Application*, 7(2), 83–95. <https://doi.org/10.17265/1934-7332/2016.02.003>
- Khawan, S. (2021). Using the Technology in Museums Environments. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3782237>
- Kolbe, K. J., Schultheis, F., & Hoins, K. (2022). *The global rise of private art museums: a literature review*. *Poetics*, 95, 101712. DOI: 10.1016/j.poetic.2022.101712Erasmus University Rotterdam+1Erasmus University Rotterdam+1
- Koustriava, E., & Koutsmani, M. (2023). Spatial and Information Accessibility of Museums and Places of Historical Interest: A Comparison between London and Thessaloniki. *Sustainability (Switzerland)*, 15(24).
<https://doi.org/10.3390/su152416611>

- Kruczek, Z., Gmyrek, K., Zizka, D., Korbiel, K., & Nowak, K. (2023). *Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities. Case Study – Krakow Museums*. <https://doi.org/10.20944/preprints202311.1006.v1>
- Kultuuriministeerium. (2021). *Kultuuri arengukava 2021–2030*.
<https://www.kul.ee/kultuuri-arengukava>
- Kultuuriministeerium. (2023). *Muuseumid*. Kasutatud aadressil:
<https://www.kul.ee/kultuurivaartused-ja-digitaalne-kultuuriparand/muuseumid>
(kasutatud 18.02.2025).
- Kultuuriministeerium. (s.a.). *Kultuuri ja spordi ligipääsetavus*. Kasutatud 31.01.2025
<https://www.kul.ee/kultuuri-ja-spordi-ligipaasetavus>
- Käär, L., & Kumm, M. (2021). *Country report Estonia: MindTour – Mindful tourism services for intellectually disabled people. Intellectual output No. 1 (IO1): Situation scan of regional tourism services for people with intellectual disabilities*. University of Tartu Pärnu College. https://sisu.ut.ee/wp-content/uploads/sites/515/mindtour_ut_io1_estonia.pdf
- Laitano, M. I., Ortiz-Núñez, R., & Stable-Rodríguez, Y. (2024). *User participation in digital accessibility evaluations: Reviewing methods and implications*. Education for Information, advance online publication, 1–16. <https://doi.org/10.3233/EFI-240014>
- Lanir, J., Kuflik, T., Sheidin, J., Yavin, N., Leiderman, K., & Segal, M. (2017). Visualizing museum visitors' behavior: Where do they go and what do they do there? *Personal and Ubiquitous Computing*, 21(2), 313–326.
<https://doi.org/10.1007/s00779-016-0994-9>
- Law, E. L. C., Roto, V., Hassenzahl, M., Vermeeren, A. P. O. S., & Kort, J. (2009). Understanding, scoping and defining user experience: A survey approach. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 719–728.
<https://doi.org/10.1145/1518701.1518813>

- Lee, H. S., & Xie, I. (2024). Disability, Accessibility, and Universal Design. In Reference Module in Social Sciences. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-323-95689-5.00139-5>
- Moon, M. (2020). Retooling for the Revolution: Framing the Future of Museum Management After COVID-19. *Journal of Cultural Management and Cultural Policy / Zeitschrift Für Kulturmanagement Und Kulturpolitik*, 6(2), 193–220. <https://doi.org/10.14361/zkmm-2020-0208>
- Murtin Fabrice, & Zanobetti Leonardo. (2024). The Art of Living Well: Cultural Participation and Well-Being. *He International Society for Quality-of-Life Studies (ISQOLS) and Springer Nature B.V.*, 1768.
- Olodeoku, M., Alokun, A., Alagbe, O., Egwabor, J., & Buseri, J. (2024). Exploring Universal Design Principles in the Built Environment. *African Journal of Environmental Sciences and Renewable Energy*, 16(1), 84–98. <https://doi.org/10.62154/ajesre.2024.016.010352>
- Peng, X., & Chen, B. (2021). The undervalued power of museum-guided tours: a case study of Xuhui Art Museum in China. *Museum Management and Curatorship*, 38(2), 175–194. <https://doi.org/10.1080/09647775.2021.1954986>
- Pursey, T., & Lomas, D. (2018). Tate Sensorium: an experiment in multisensory immersive design. *Senses and Society*, 13(3), 354–366. <https://doi.org/10.1080/17458927.2018.1516026>
- Riigikantselei. (2021). *Ligipääsetavuse rakkerühma lõpparuanne*. <https://www.riigikantselei.ee/media/863/download>
- Riigikogu. (2012). *Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll* (RT II, 04.04.2012, 6).
- Roberson, D. N. (2011). Free time in an art museum: Pausing, gazing and interacting. *Leisure Sciences*, 33(1), 70–80. <https://doi.org/10.1080/01490400.2011.533112>

- Rodéhn, C. (2017). The job that no one wants to do? Museum educators' articulations about guided tours. In *Museum & Society* (Vol. 15, Issue 1).
- SA Ajakeskus Wittenstein. (2024). *Järvamaa muuseumi arengukava 2024–2027* [Arengukava]. Paide: SA Ajakeskus Wittenstein
- Sakarneh, M. A., & Katanani, H. J. (2021). Obstacles facing disabled people in accessing the historical and archaeological sites in Jordan. *Journal of Educational and Social Research*, 11(2), 267–275. <https://doi.org/10.36941/jesr-2021-0045>
- Sauer, J., Sonderegger, A., & Schmutz, S. (2020). Usability, user experience and accessibility: towards an integrative model. *Ergonomics*, 63(10), 1207–1220. <https://doi.org/10.1080/00140139.2020.1774080>
- Shehade, M., & Stylianou-Lambert, T. (2020). Virtual reality in museums: Exploring the experiences of museum professionals. *Applied Sciences (Switzerland)*, 10(11). <https://doi.org/10.3390/app10114031>
- Smiraglia, C. (2016). Targeted museum programs for older adults: A research and program review. In *Curator* (Vol. 59, Issue 1, pp. 39–54). Wiley-Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/cura.12144>
- Solima, L. (2017). Museums, accessibility and audience development. In M. Cerquetti (Ed.), *Bridging theories, strategies and practices in valuing cultural heritage* (1k. 225–242)
- Specht, I., & Loreit, F. (2021). Empirical Knowledge About Person-Led Guided Tours in Museums: A Scoping Review. *Journal of Interpretation Research*, 26(2), 96–130. <https://doi.org/10.1177/10925872211065653>
- Springinzeisz, K. (2022). SOCIAL INCLUSION IN MUSEUM EDUCATION: A LITERATURE REVIEW1. *Museologica Brunensia*, 11(2), 4–20. <https://doi.org/10.5817/MuB2022-2-1>

- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M., & Schneider, J. (s.a.). *This is Service Design Doing with generous support from the global service design community*.
- Talebi, R., Torabi Farsani, N., Baghban Maher, S., & Farhadi Uonaki, M. (2023). Visitor motivation based on Maslow's hierarchy of needs in cultural museums (Case study: Isfahan Constitutional House). *International Journal of Tourism, Culture and Spirituality*, 6(2), 159–178.
<https://doi.org/10.22133/IJTCS.2024.452566.1164>
- Titheridge, H., Oviedo Hernandez, D., & Achuthan, K. (2013). *Making accessibility better for older people*. <https://www.researchgate.net/publication/270887349>
- Tsiropoulou, E. E., Thanou, A., & Papavassiliou, S. (2016). Modelling museum visitors' Quality of Experience. *Proceedings - 11th International Workshop on Semantic and Social Media Adaptation and Personalization, SMAP 2016*, 77–82.
<https://doi.org/10.1109/SMAP.2016.7753388>
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, December 13, 2006, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- United Nations. (2007). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. United Nations. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- United Nations. (s.a.). *Design manual: Accessibility for the disabled – A design manual for a barrier free environment*. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Division for Social Policy and Development.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/>
- Vaz, R., Freitas, D., & Coelho, A. (2021). *Visiting Museums from the Perspective of Visually Impaired Visitors Experiences and Accessibility Resources in Portuguese Museums*. <https://doi.org/10.18848/1835-2014/CGP>
- Watchorn, V., Hitch, D., Tucker, R., Frawley, P., Aedy, K., & Grant, C. (2022). Evaluating universal design of built environments: An empirical study of

- stakeholder practice and perceptions. *Journal of Housing and the Built Environment*, 38(1), 1491–1510. <https://doi.org/10.1007/s10901-022-09981-x>
- Velasco, C., & Obrist, M. (2021). Multisensory Experiences: A Primer. *Frontiers in Computer Science*, 3. <https://doi.org/10.3389/fcomp.2021.614524>
- Vila, T. D., González, E. A., & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140–156. <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>
- World Health Organization. (2014). *World Report on Disability*. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/world-report-on-disability/>
- World Health Organization. (2024). *Disability*. https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1
- Õunapuu, L. (2021). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes* (toim. E. Kärner). Eesti Ülikoolide Kirjastus.
- Yuen, H. K., & Vogtle, L. K. (2015). Experience of multisensory environments in public space among people with visual impairment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(8), 8644–8657. <https://doi.org/10.3390/ijerph120808644>

LISAD

LISA 1. Erivajadustega muuseumikülastajate ekskursiooniteenuse arendamise uuringu etapid

Uuringu etapid	Meetod	Valim/infoallikad	Aeg
UURIMINE	Dokumendianalüüs	Õigusaktid; -Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll -Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele -ICOMi muuseumide eetikakoodeks - Puuetega inimeste eluolu Eestis ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport -Juhised kultuuri ja turimisvaldkonna teenuste ligipääsetavuse suurendamiseks -Kultuuri arengukava 2021–2030	Dets 2024– veeb 2025
	Intervjuu	-Muuseumi giidid- 5; -Tallinna giidide ühingu juht-1	Jan 2024– veeb 2025

Lisa 1 järg

MÄÄRATLEMINE	Vaatlus	Wittensteini Tegevusmuuseumis ekskursiooni vaatlus	Märts 2025–
	Vestlus	Ekskursiooni grupi saatja	
	Vestlus	Wittensteini Tegevusmuuseumi esindaja	
	Vestlus	Nägemispuudega inimeste esindajad- 2	
	Disaini lähteülesanne	Intervjuude tulemused, vaatluse ja vestluste märkmed	
	Persoona	Kaks persoonat	
ARENDAMINE	Empaatiakaart	Kaks empaatiakaarti	
	Klienditeekond (<i>as-is</i>) vaates	Klienditeekonna visualiseerimine	
	Loovmeetodid+ajurünnak	Wittensteini Tegevusmuuseumi persnal (5 inimest)	Märts 2025
	Prototüüpimiseks koosloome töötoad	Wittensteini Tegevusmuuseumi persnal (5 inimest)	Märts 2025
ELLUVIIMINE	Kliendikogemus (<i>to be</i>) vaates	Kliendikogemuse kaardistamine	Märts 2025
	Ettepanekute väljatöötamine	Nägemispuudega inimesele muuseumiekskursiooni arendamise ettepanekute väljatöötamine	Märts 2025– mai 2025

Allikas: Autori koostatud

LISA 2. Analüüsitud dokumendid

Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll (2006)	
Artikkel 1	Konventsiooni eesmärgi sätestamine ja puudega inimese mõiste määratlus. Puuetega inimeste õigused ja võimalused peavad olema tagatud võrdselt kõigi teistega.
Artikkel 9	Puuetega inimestele tuleb tagada teistega võrdne juurdepääs keskkonnale, transpordile, teabele ja teenustele, et toetada nende iseseisvat elu ja täisväärtuslikku osalemist ühiskonnas.
Artikkel 19	Tuleb tagada, et puuetega inimesed saavad elada kogukonnas võrdselt teistega, teha iseseisvaid valikuid ning osaleda aktiivselt ühiskonnaelus.
Artikkel 30	Puuetega inimestel on õigus võrdselt teistega osa saada kultuurielust.
Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele (2018)	
§ 1. Määruse kohaldamisala ja eesmärk	Puudega inimeste erivajadusi arvestades tuleb tagada hoone takistusteta ligipääs ja kasutusvõimalus.
ICOMi muuseumide eetikakoodeks (2019)	
Punkt 1.4	Muuseum ja selle kogud peavad olema avatud kindlatel aegadel ning kättesaadavad kõigile külastajatele, pöörates erilist tähelepanu erivajadustega inimestele.
Punkt 1.5	Töötajatele ja külastajatele tuleb luua ohutu, tervist toetav ja ligipääsetav keskkond.
Puuetega inimeste eluolu Eestis ÜRO puuetega inimeste õiguste koventsiooni täitmise variraport	
Artikkel 9	Juurdepääsetavus Rõhutatakse ligipääsetavuse olulisust füüsilisele keskkonnale, transpordile ja infole ning kommunikatsioonitehnoloogiatele. Kirjeldatakse puudusi nägemis- ja kuulmispuudega inimeste vajaduste arvestamisel (näiteks reljeefsete või kontrastsete juhtmärgistuste vähesus, viipekeele ja kirjutustõlketeenuse nappus, info killustatus). Mainitakse vajadust, et uute keskkondade loomisel tuleb arvestada kõigi erivajadustega, tuues esile head näited universaalsaini põhimõtete rakendamisest.

Lisa 2 järg

Artikkel 19	Iseseisev elu ja kogukonda kaasamine Tuuakse esile vajadus toetada puuetega inimeste iseseisvat ja aktiivset osalemist ühiskonnas, mis võib tähendada muuseumitegevuste kohandamist selliselt, et need toetaksid erinevate erivajadustega inimeste iseseisvat ja väärikat osalemist.
Juhised kultuuri ja turismivaldkonna teenuste ligipääsetavuse suurendamiseks	
Füüsiline ligipääs muuseumile	Muuseumisse tuleb tagada füüsiline ligipääs astmeteta sissepääsu (kaldtee või lifti) ja piisava manööverdamisruumiga ratastoolis liikujatele. Lisaks tuleb ruumide kujundamisel lähtuda universaalse disaini põhimõtetest ning pakkuda selgelt tähistatud ja intuiitseid liikumisteid, kasutades lihtsaid piktogramme ja sümboleid.
Info ligipääsetavus ja mitmekülgsus	Ekspositsioonid peavad pakkuma teavet mitmesuguses formaadis, sealhulgas audiogiidid, punktkiri, subtiitrid ja viipekeeletõlge. Infomaterjalid peavad olema lihtsad ja selge sõnastusega, vähendades külastajate kognitiivset koormust.
Personali ja giidide teadlikkus ning koolitus	Muuseumitöötajad ja giidid peavad olema koolitatud mõistma erinevate erivajadustega külastajate vajadusi ning suutma pakkuda asjakohast ja taktitundelist tuge, et tagada kõigile külastajatele meeldiv ja kaasav kogemus.
Kultuuri arengukava 2021-2030	
1.10 Tagame ligipääsu kultuurile kogu inimese elukaare ulatuses	Igal Eesti elanikul peab olema võimalus osaleda kultuuritegevustes ja loomealadel sõltumata erivajadustest, elukohast, vanusest või muudest tingimustest, kasutades kasutajakeskseid ja inimsõbralikke lahendusi ning arvestades erivajadustega inimeste heaolu kogu kasutajatekonna ulatuses.
1.11 Arendame regionaalset kultuurikorraldust ja laiendame kultuuri kättesaadavust	Kultuuriruumi kättesaadavus tagatakse sõltumata elukohast, toetades osalemise mitmekesisust ja kvaliteeti ning arendades kultuurivaldkonna digilahendusi ja ligipääsetavust parandavaid tehnoloogiaid koostöös kohalike omavalitsustega.

Allikas: Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll, 2006; Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele, 2018; ICOMi muuseumide eetikakoodeks, 2019; Puuetega inimeste eluolu Eestis: ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport, 2018; Juhised kultuuri- ja turismivaldkonna teenuste ligipääsetavuse suurendamiseks, (s.a); Kultuuri arengukava 2021–2030, 2021.

LISA 3 Intervjuu kava

Teema kategooria	Küsimus	Allikas
1. Muuseumi profiil		
	1.1 Mis teeb muuseumi eriliseks ja aitab sinul meeldejäädava kogemuse saada?	
	1.2 Kuidas kirjeldaksite muuseumikülastajate üldisi vajadusi, ootusi ja soove?	
	1.3 Mis teeb muuseumi eriliseks ja aitab külastajatel meeldejäädava kogemuse saada?	
2. Muuseumide roll ühiskonnas		
	2.1 Kuidas on muuseumide roll aja jooksul muutunud ja milline on nende tähtsus tänapäeva ühiskonnas?	(Chicanos & Jiménez-Zarco, 2021, lk 7; Brajčić & Kušćević, 2022)
	2.3 Millised vajadused või huvid toovad inimesi muuseumidesse	(Cotter <i>et al.</i> , 2021; Talebi <i>et al.</i> , 2023)
3. Muuseumi ligipääsetavus		
	3.1 Kuidas on muuseum taganud ligipääsetavuse erinevate vajadustega külastajatele, sealhulgas eakatele, lastega peredele ja erivajadustega inimestele?	(Kruczek <i>et al.</i> , 2023; lk 4 Carlsson, 2022, lk 1)
	3.2 Mida olete teinud, et muuseumikülastajatel oleks juurdepääs muuseumi erinevatele aladele ja eksponaatidele?	(Filová <i>et al.</i> , 2022; Freeman, 2018)
4. Muuseumiekskursioonid erivajadustega külastajale		
	4.1 Millised on peamised sammud muuseumiekskursiooni väljatöötamisel?	(Edelstein <i>et al.</i> , 2022; Jelinčić <i>et al.</i> , 2022, lk 524–527)
	4.2 Milliste organisatsioonide või koostööpartneritega olete koostööd teinud, et luua erivajadustega inimestele muuseumi ekskursioone?	(Springinzeisz, 2022, lk 12-13)
	4.3 Milliseid tehnoloogilisi lahendusi või alternatiivseid ekskursioonivorme (nt audiogiidid, virtuaalsed ekskursioonid) olete kasutanud, et muuta ekskursioonid kättesaadavamaks?	(Khawan, 2021; Jiménez & García, 2020, lk 2; Moon <i>et al.</i> , 2020)
5. Personali koolitamine		
	5.1 Milliseid koolitusi olete läbi viinud giididele, et tagada nende valmisolek erivajadustega külastajate teenindamiseks?	(Andelković <i>et al.</i> , 2022; Peng & Chen, 2023, lk 186–188)

Lisa 3 järg

5.2	Milliseid koolitusi olete läbi viinud muuseumi töötajatele, et tagada nende valmisolek erivajadustega külastajate teenindamiseks?	(Chiscano, Jimenez-Zarco, 2021; Koustriava & Koutsmani, 2023, lk 2)
6. Külastajate tagasiside		
6.1	Kuidas kogute erinevatelt külastajarühmadelt tagasisidet muuseumi ligipääsetavuse kohta?	(Coughlan <i>et al.</i> , 2017; Groenewegen <i>et al.</i> , 2021)
6.2	Kuidas saadud tagasiside on mõjutanud ligipääsetavuse parandamise otsuseid?	(Coughlan <i>et al.</i> , 2017; Sauer <i>et al.</i> , 2020)
7. Tulevik ja arenguvõimalused		
7.1	Milliseid tulevikuvõimalusi näete muuseumis erinevate vajadustega muuseumikülastajate ligipääsetavuse osas?	(Coughlan <i>et al.</i> , 2017); Jimenez & García, 2020, lk 2; Moon <i>et al.</i> , 2020)
7.2	Milliseid teadmisi ja oskusi vajavad muuseumitöötajad erinevate vajadustega külastajate teenindamiseks lähitulevikus?	(Chiscano, Jimenez-Zarco, 2021; Koustriava & Koutsmani, 2023, lk 2)
7.3	Milline on teie arvates väga hea muuseumigiid ja kuidas sellist giidi saada ja hoida?	(Andelković <i>et al.</i> , 2022)
8. Lõpetuseks		
8.1	Mida sooviksite veel esile tuua või lisada seoses ligipääsetavuse ja ekskursiooniteenustega?	

Allikas: Autori koostatud

LISA 4. Vaatlusprotokoll Wittensteini Tegevusmuuseumis

Teema	Uuritav nähtus	Vaatlus Wittensteini Tegevusmuuseumis
Ekskursiooni tempo ja kestus	Tempo peab olema kohandatud vastavalt grupile. (Smiraglia, 2016)	Giidi tempo oli kohati liiga kiire, osalejate väsimus ilmnes pärast 1 tundi.
Keel ja suhtlus	Lihtsustatud keel, aeglane tempo, info edastamine toimub ühe allika kaudu korraga. (Vaz <i>et al.</i> , 2021)	Lihtsustatud keel oli kasutusel, grupi kaasamiseks esitati küsimusi, tempo oli kohati kiire ja segas mõistmist.
Meelepõhine kaasamine	Kompamine, lõhnad ja helid tõstavad kaasatust ja mõistmist. (Vaz <i>et al.</i> , 2021) ja .(Edelstein, 2022, lk 199)	Kasutati kompamist, lõhnu ja helisid, see aitas osalejatel paremini infot omandada.
Tehnoloogiliste lahenduste kasutamine	Tehnoloogia peab ekskursiooni läbiviimist toetama, mitte domineerima, ekraanid, audiogiidid, interaktiivsus. (Khawan, 2021)	Kasutati ekraane, interaktiivset fotoalbumit, fotoruumi, interaktiivset voodit. Tehnoloogia toetas ekskursiooni läbiviimist.
Muuseumi ligipäsetavus	Lihtne orienteerumine, liftid, kaldteed, takistusteta liikumine. Muuseumi keskkond peab toetama iseseisvat liikumist. (Kruczek <i>et al.</i> , 2023, lk 4)	Muuseum oli terviklikult ligipäsetav, sujuv liikumine kogu ekskursiooni vältel.
Liikumispuudega külastaja toetamine	Kaldteed, liftid, invatõstukid, sujuv liikumine, vajadusel saatja tugi. Tähtis on takistusteta juurdepääs kogu muuseumile. (Kapsalis <i>et al.</i> , 2024).	Kõik alad olid ratastoolikasutajale ligipäsetavad, eksponaatide saikatsuda ja kogeda, puudusid füüsilised takistused liikumisel.
Nägemispuudega külastajate toetamine	Kirjeldustõlge, kombatavad eksponaadid, taktiilsed juhised. (Yuen & Vogtle, 2015; Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021; Kruczek, 2023)	Kombatavate esemete kasutamine aga puudus kirjeldustõlge. Keeruline liikumine kahe korruse ja kaheksa peatuse vahel.
Kuulmispuudega külastajate toetamine	Subtiitrid, viipekeel, kehakeel, ekraanidel visuaalid.	Kasutati pilte ja visuaale, giidi kehakeel ja näoilmed toetasid sisu mõistmist, heliefektide jaoks puudus tekstiline tugi.

Lisa 4 järg

Intellektipuudega küllastajate toetamine	Lihtsustatud sisu, rahulik tempo, kordused. (Chiscano & Jiménez-Zarco, 2021, lk 8–9; Kruczek. 2024, lk 5; Chidiac <i>et al.</i> , 2024).	Kasutati lihtsustatud keelt ja sujuvat liikumist, praktilised tegevused hoidsid tähelepanu.
Grupi suurus ja keskkond	Väike grupp ja ruumi kohendamine vastavalt vajadustele (valguse, heli vähendamine). (Vaz <i>et al.</i> , 2021; Rodéhn, 2017)	Muuseum oli tavaküllastajatele suletud, grupi suurus soodustas keskendumist.
Giidi isikuomadused	Empaatia, paindlikkus, avatuse, võime tajuda publiku vajadusi. (Peng & Chen, 2023, lk 186–188; Andelković <i>et al.</i> , 2022).	Giid kohanes hästi, muutis esitlust vastavalt grupi seisundile, kaasahaarav esitus hoidis tähelepanu.
Ekskursiooni struktuur ja narratiiv	Terviklik lugu, ja loojutustamise oskus. (Kruczek <i>et al.</i> , 2023).	Märgitud kohandused esituses, ent mitte otseselt narratiivselt ülesehitatud esitus.
Tagasiside küsimine	Tagasiside küsimine on oluline, et ekskursiooni edasi arendamiseks. (Coughlan <i>et al.</i> , 2017)	Viie minutiline vestlus grupi saatjaga – oluline, kuid lühike tagasisideprotsess
Töötajate teadlikkus ja koostöö	Töötajate valmisolek erivajadustega inimeste teenindamiseks (Devile & Kastenholz, 2020; Chiscano & Jimenez-Zarco, 2021)	Töötajad olid valmis erivajadustega inimesi muusuemis vastu võtma õhkkond oli toetav. Giidil olid teadmised ja valmisolek erivajadustega inimestele ekskursiooni läbi viia.

LISA 5. Prototüüp nägemispuudega külastaja ekskursiooniteenuse arendamiseks

Muuseumiekskursioon nimega „Aptekri töötuba“ on loodud arvestades nägemispuudega külastajate vajadusi. Lisaks giidile on igas etapis toetav personal (muuseumi töötajad), kes aitab vajadusel liikumisel, esemete leidmisel ja tegevuste juures. Külastajad saavad enne ekskursiooni tutvuda kahe audiogiidiga muuseumi kodulehel:

- **Esimene audiogiid** annab ülevaate muuseumi ligipääsetavusele, hõlmates liikumisteede parkimisalalt muuseumihooneni, hoone sisenemisvõimalustest ning kaugusi peamiste külastajateenuste – kassa, garderoobi ja tualettruumide asukohtadest.
- **Teine audiogiid** tutvustab muuseumi, aptekri elu ja olustikku ning annab ülevaate ekskursiooni sisust.

Alljärgnev tabel kirjeldab ekskursiooni tegevusi koos vahendite ja kestvusega.

Osa	Sisu	Vahendid	Tegevuse kestvus
Sissejuhatav osa	Ekskursioon algab Aptekri toas. Giid tutvustab 15 minuti jooksul apteegi ajalugu, 19. sajandi aptekri elu ja tööd, ravimeid ning töövahendeid. Kirjeldatakse lõhnu, helisid ja esemeid (neid saavad külastajad ka ise kombata, kuulda või tunda. Ruumi on loodud ajalooline õhkkond. Giid selgitab ka, kuidas ekskursioon kulgeb. Toetav personal aitab orienteerumisel ja esemete leidmisel.	Ajaloolise lõhnaga difuuser (nt kuivatatud taimede, ravimtaimede lõhn) Kaks kombatavat esemet tinktuuripudel, mida saab nuusutada ning uhmriga kauss Kõlar muusika ja helide mängimiseks	15 min

Lisa 5 järg

Põhiosa	Liigutakse martsipani valmistamise ruumi. Iga osaleja saab endale töökoha laua taga. Laua peale on pandud igale osalejale vajalikud töövahendid. Giid räägib kuni viis minutit martsipani ajaloost ja selle võimalikust meditsiinilisest kasutamisest. Seejärel tutvustatakse töövahendeid, mida osalejal on võimalik kombata. Giid kasutab kõnes kirjeldatavat tölget. Algab juhendatud tegevus, mis lõppeb martsipani pakkimisega kotti. . Ruumis on abiks toetav personal.	Koostisosad (eelnevalt 40 min mõõdetud kogused): Kooritud mandleid, tuhksuhkrut, munavalge, mandliessentsi. Töövahendid: Kauss, mandlijahvataja, sõel, puidust segamis spaatl, taignarull, tööalus, niisked salvrätid, karp valminud martsipani jaoks. Ligipääsetavuse tagamiseks: Kirjeldav suuline juhendamine, toetav personal, reljeefsed märgised koostisosade purkidel
Kokkuvõttev osa	Giid võtab ekskursiooni kokku: meenutatakse tegevusi, kogetud lõhnu ja tekstuure. Külastajad saavad kaasa enda tehtud martsipanist meene. Soovi korral antakse võimalus jagada suulist tagasisidet. Vajadusel aitab personal väljapääsu suunas.	Toetav personal 5 min

Allikas: Autori koostatud

LISA 6. Ettepanekud Wittensteini Tegevusmuuseumile nägemispuudega külastajale muuseumiekskursiooni arendamiseks

Järeldus	Ettepanekud
Eelinfo Wittensteini Tegevusmuuseumi kodulehel on nägemispuudega külastajale raskesti kättesaadav.	Luu muuseumi kodulehele ligipääsetavuse alaleht, mis sisaldab lihtsas keeles ja helisalvestisena infot füüsilise ligipääsetavuse, ekskursiooni sisu ning abivahendite kohta. Täiendada broneerimisvorm erivajaduste märkimise väljaga, et võimaldada teenuse varajast kohandamist.
Muuseumipersonali valmisolek arvestada nägemispuudega külastajate vajadustega on ebapiisav.	Tagada, et kogu muuseumipersonal (sh giidid ja teenindajad) oleks teadlik muuseumis kasutatavatest ligipääsetavust toetavatest abivahenditest ning nende praktilisest rakendamisest. Koostada praktiline juhendmaterjal, mis sisaldab: suuniseid suhtlemiseks nägemispuudega inimestega, esemete kirjeldamise meetoodika, juhiseid ekskursiooni tempo kohandamiseks vastavalt külastajate vajadustele, juhiseid turvaliseks ja toetatud liikumiseks muuseumis. Korraldada regulaarselt koolitusi ja praktikume koostöös nägemispuudega inimeste ja nende esindusorganisatsioonidega. Viia läbi kogemusõpet, mis võimaldab töötajatel ise tunnetada, kuidas nägemispuudega külastajad ruumi ja teenuseid tajuvad.

Lisa 6 järg

Muuseumiekskursiooni struktuur ei ole kohandatud nägemispuudega külastaja vajadusi silmas pidades – puuduvad mitmemeelsed kogemused ja iseseisvaks kogemiseks vajalik tugi.

Ekskursiooni ülesehitus- luua ekskursioonile selge struktuur, mis sisaldab sissejuhatust, põhiosa, kokkuvõtet. Iga osa peab olema tähenduslik ning ajaliselt sobiva kestusega, moodustades loogilise ja sidusa terviku.

Siduda iga ekskursiooniteema (nt ravimtaimed, apteekri töövahendid, martsipani ajalugu) mitme meelega tajutavate elementidega näiteks kombatavad esemed, lõhnad, helid.

Tagada, et ekskursiooni ajal on olemas personal, kes abistab külastajaid esemete leidmisel ja tegevustes osalemisel.

Juhendamine peab toimuma suulises, rahulikus ja selgelt struktureeritud vormis, kus kasutatakse kirjeldavat keelt ja loogilist ülesehitust.

Luu ekskursiooniformaat, mis annab külastajatele piisavalt aega ja ruumi iseseisvaks kogemiseks, vähendades survet ja soodustades turvatunnet.

Tagasiside kogumise praktika on piiratud ja ei võimalda saada sisendit ligipääsetavuse arendamiseks nägemispuudega külastajatelt.

Luu mitmekesised ja ligipääsetavad tagasiside andmise võimalused (suuliselt, kirjalikult, e-posti ja telefoni teel), tagades küsimuste selguse ja vajadusel personalipoolse toe tagasiside andmisel.

Allikas: Autori koostatud

SUMMARY

DEVELOPMENT OF A GUIDED TOUR SERVICE FOR VISITORS WITH SPECIAL NEEDS: THE CASE OF THE WITTENSTEIN ACTIVITY MUSEUM

Anet Saarna

Traditionally, museums have focused on presenting exhibits and historical information, but today's visitors increasingly expect personalized and engaging experiences. A museum tour is a multifaceted experience, depending on visual and auditory elements, the spatial environment and the individual needs and expectations of visitors. Therefore, it is important for museums to adapt their services and environments to ensure they are accessible and inclusive to all visitors. Accessibility today means more than just eliminating physical barriers - it also involves adapting services, spaces and activities in ways that allow people to participate in the museum experience. This master's thesis focuses on presenting proposals for the Wittenstein Activity Museum to develop its tour services for visitors with special needs and improve accessibility.

The theoretical part of the thesis focuses on the development of tour services for visitors with special needs in the museum environment, addressing both the concept of accessibility and the opportunities of service design in making cultural services more inclusive. The first part of the theory analyzed the expectations and needs of people with special needs when visiting a museum, highlighting the importance of physical, cognitive and digital accessibility. The second part described service design principles that can be used to develop visitor-centered and accessible services in museums.

The empirical part of the thesis presents the development study of the Wittenstein Activity Museum's tour service for people with special needs, narrowing the target group to visually impaired visitors within the framework of creating a museum tour. The research phase included document analysis, secondary data-based research and interviews. In the definition phase, personas, empathy maps and a customer journey for visually impaired museum visitors were developed based on the document analysis and interviews. In the development phase, creative methods were used and a prototype of a museum tour for a

visually impaired person was created. In the implementation phase, a customer journey was developed and proposals for tour service development were presented.

The aim set in the thesis was achieved and the corresponding research questions were answered. The thesis proposed improvements to the guided tour service for visually impaired visitors, based on the stages of the customer journey. The study revealed that the expectations of visually impaired visitors are primarily related to the possibility of having a meaningful museum experience that takes their sensory perception into account and allows them to orient themselves and participate in the tour independently or with minimal assistance. The development was based on the research results and service design methodology. The needs of visually impaired people are multifaceted, which is why it is important to create a structured and staged service that considers sensory diversity and enables multilayered participation. A multisensory approach, which involves activating the senses of hearing, touch and smell and supporting spatial perception, plays a central role in service development.

For visually impaired visitors, a shorter but content-rich tour format is suitable. Each theme - such as medicinal herbs, pharmacy tools or the history of marzipan - should be associated with elements that can be perceived through multiple senses, such as scents, sounds and tactile objects. Successful delivery of the tour requires supportive staff who guide visitors verbally and descriptively, using clear and calm speech. At the same time, it is essential to allow enough time and space for independent exploration to foster a safe and inclusive environment.

The Wittenstein Activity Museum team's openness to collaboration, the museum's diverse exhibits and its educational potential create the conditions for implementing an inclusive service. The results of the thesis are of interest not only to the Wittenstein Activity Museum but also to museums and cultural organizers, museum professionals and the public sector, including local governments involved in accessibility and inclusion in the cultural field. The study can be replicated in other museums using a similar methodology, ensuring comparability and practical application of results. In the future, research could be expanded to include other target groups, such as visitors with hearing or intellectual disabilities.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anet Saarna,

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

„Ekskursiooniteenuse arendamine erivajadusega külastajatele Wittensteini Tegevusmuuseumi näitel“

mille juhendaja on Heli Tooman, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 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.

Anet Saarna

19.05.2025