

TARTU ÜLIKOOL
Majandusteaduskond

Doris Pavlov

**PUUETEGA INIMESTE VÕIMALUSED LIGIPÄÄSETAVA
TURISMI TOODETE JA TEENUSTE TARBIMISEL**

Magistritöö sotsiaalteaduse magistrikraadi taotlemiseks majandusteaduses

Juhendaja: assistent Merike Kaseorg

Tartu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele

(Merike Kaseorg)

Kaitsmisele lubatud ” ”..... 2018. a

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

.....

(Doris Pavlov)

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. PUUDE JA LIGIPÄÄSETAVA TURISMI TEOREETILISED KÄSITLUSED	7
1.1. Puude teoreetilised käsitlused	7
1.2. Ligipääsetava turismi teoreetilised alused	15
1.3. Eesti ja Euroopa turismisektor ning ligipääsetava turismi turuülevaade.....	21
2. LIGIPÄÄSETAVA TURISMI HETKEOLUKORD EESTIS	27
2.1. Ülevaade uurimismetoodikast ja valimist.....	27
2.2. Ligipääsetava turismi teenusepakkujate uuringu tulemused.....	32
2.3. Ligipääsetava turismi toodete ja teenuste tarbijate ja avaliku sektori asutuste uuringu tulemused	38
KOKKUVÕTE	54
VIIDATUD ALLIKAD	57
Lisa 1. Intervjuu küsimustik puuetega inimeste liitude esindajatele	65
Lisa 2. Intervjuu küsimustik Accessible Baltics OÜ esindajale.....	66
Lisa 3. Intervjuu küsimustikud turismiettevõtetele ja Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusele	67
Lisa 4. Intervjuu küsimustikud avaliku sektori asutustele	68
Lisa 5. Intervjuude transkriptsioonid	69
Lisa 6. Intervjuudes ja küsitlustes avaldunud teemad ja alateemad	113
Summary	114

SISSEJUHATUS

Turism on majandusarengule olulise tähtsusega valdkond, mis avaldab mõju ka teistele valdkondadele nagu näiteks kultuur, keskkond ja tööhõive. Turismi elavdamine loob võimalused üldiseks ja ettevõtluse arenguks piirkondades, kus muud sissetulekuallikad on piiratud või puuduvad üldse. Viimastel aastatel on ligipääsetav turism nii Euroopas kui ka Eestis märgatavalt esile tõusnud. Võrdsete võimaluste tagamine on Euroopa Liidu (edaspidi EL) asutamise üks põhilisi alusprintsippe. On vajalik, et turismiteenused oleksid kättesaadavad kõigile inimestele, olenemata nende vanusest või tervislikust seisundist, mis ongi ligipääsetava turismi eesmärk. Ligipääsetaval turismil puudub ühtne mõiste, mis areneb dünaamiliselt. Sarnane olukord on ka puude olemuse kirjeldamisel, mis on tingitud mitmete erinevate käsitluste kujunemise. Kui algselt vaadeldi puuet peamiselt meditsiinilisest küljest (Gaines 2004: 81), siis kaasaegsed käsitlused on liikunud ühiskondlike (Hutchinson 1995: 91) ja majanduslike (Forrester, Davis 2011: 6) aspektide suunas.

Kuigi ligipääsetav turism on aktuaalne teema, ei ole seda Eestis veel väga palju kajastatud. Seetõttu puudub Eesti ligipääsetava turismi turu kohta täpne ülevaade, sest pole ühtselt määratletud, mida mõistetakse ligipääsetava turismina ja kes on ligipääsetava turismi turu potentsiaalsed teenuste tarbijad. Milline on turuosaliste reaalne ja tajutud nõudlus, kes on võimalikud teenusepakkujad ja milline võiks olla ligipääsetava turismi turu olukord tulevikus – on käsitlemist vajavad teemad.

McKercher ja Darcy (2018: 59) toovad välja, et kuna puuetega inimesed peavad reisi planeerimisel ja reisimisel toime tulema mitmete neid piiravate ja nende turismikogemuse kvaliteeti vähendavate takistustega, on selles valdkonnas mitmeid uuringuid läbi viidud. Eestis selliseid uuringuid tehtud ei ole, millest tulenevalt on antud magistr töö olulise tähtsusega, pakkudes ühtlasi ka sisendit tulevastele uuringutele.

Euroopas on hinnanguliselt 80 miljonit puuetega inimest, kes on potentsiaalsed ligipääsetava turismi toodete ja teenuse tarbijad. Kui lisaks arvestada ka nende reisikaaslasi, võib

see number ulatuda 133 miljoni inimeseni. (Making Tourism ... 2018) Prognooside kohaselt on 2025. a lõpuks see arv kasvanud vähemalt 160 miljoni inimeseni (Bowtell 2015: 203). Eestis on puudega inimesi hinnanguliselt 150 000. Viimase kümne aasta jooksul on see arv kasvanud 30% võrra (2008.a oli puudega inimesi ligikaudu 118 000) (Statistikaamet andmebaas 2018). Statistika näitab, et nii Euroopas kui ka Eestis on puuetega inimeste arv liikunud tõusvas trendis.

Magistritöö eesmärk on teha ettepanekuid parandamiseks puuetega inimeste ligipääsetava turismi toodete ja teenuste tarbimisvõimalusi, tuginedes turuosaliste hinnangutele.

Eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

- anda ülevaade puude teoreetilistest käsitlustest;
- anda ülevaade ligipääsetava turismi teoreetilistest alustest;
- kirjeldada ligipääsetava turismi praeguseid mahte ja potentsiaali Euroopas ja Eestis;
- tuua lühiülevaade uuringus osalenud ligipääsetava turismi teenusepakkujatest Eestis;
- koostada lähtuvalt sihtgrupist intervjuu küsimused ja viia sihtgruppide esindajatega läbi intervjuud;
- analüüsida intervjuude tulemusi;
- kirjeldada erinevatele osapooltele mõeldud ettepanekuid parandamiseks puuetega inimeste ligipääsetava turismi toodete ja teenuste tarbimisvõimalusi.

Magistritöö on jaotatud kaheks peatükiks, millest esimeses tuuakse välja puude ja ligipääsetava turismi teoreetilised aspektid. Esimese peatüki esimeses alapeatükis selgitatakse puuet, selle komponente ja kirjeldatakse käsitlusi. Teises alapeatükis antakse ülevaade ligipääsetava turismi teoreetilistest alustest. Kolmas alapeatükk käsitleb Eesti ja Euroopa turismisektorit ning kirjeldab ligipääsetava turismituru mahtusid. Töö teoreetilises osas on kasutatud Shakespeare, Darcy, Buhalis, Mitra, Aichinson, Zajadacz jt. allikaid.

Teine peatükk sisaldab ülevaadet töös kasutatavast metoodikast ja valimist, uuringu tulemuste ja intervjuude analüüsi, järeldusi ning ettepanekuid. Empiirilises osas kasutatavate andmete kogumiseks viidi läbi intervjuud puuetega inimeste liitude, reisikorraldajate

esindajatega ja avaliku sektori asutustega, et saada terviklik ülevaade ligipääsetava turismituru pakkumismudelist. Intervjuude ja küsitluste tulemuste esitamiseks kasutatakse töös kirjeldavat statistikat ja teksti sisuanalüüsi.

Autor avaldab tänu asjaliku sisendi eest kõikidele uuringus osalenutele, kellest mõned on töös ka nimeliselt välja toodud. Samuti soovib töö autor tänada väga hea koostöö eest juhendaja Merike Kaseorgu, kes panustas tööle tagasiside andmisel rohkem kui isegi ette nähtud ja tänu kellele selle töö valmimine võimalikuks sai. Tänuõnad lähevad ka autori lähedastele, kes motiveerisid selle kohati raske katsumuse juures seda siiski lõpuni viima. Käesolev töö on pühendatud autori kadunud emale, kes oli autorile hämmastavaks eeskujuks oma elujõu ja vankumatu püsivusega mitte kunagi alla anda.

Märksõnad: puue, puuetega inimesed, ligipääsetav turism, takistused

1. PUUDE JA LIGIPÄÄSETAVA TURISMI TEOREETILISED KÄSITLUSED

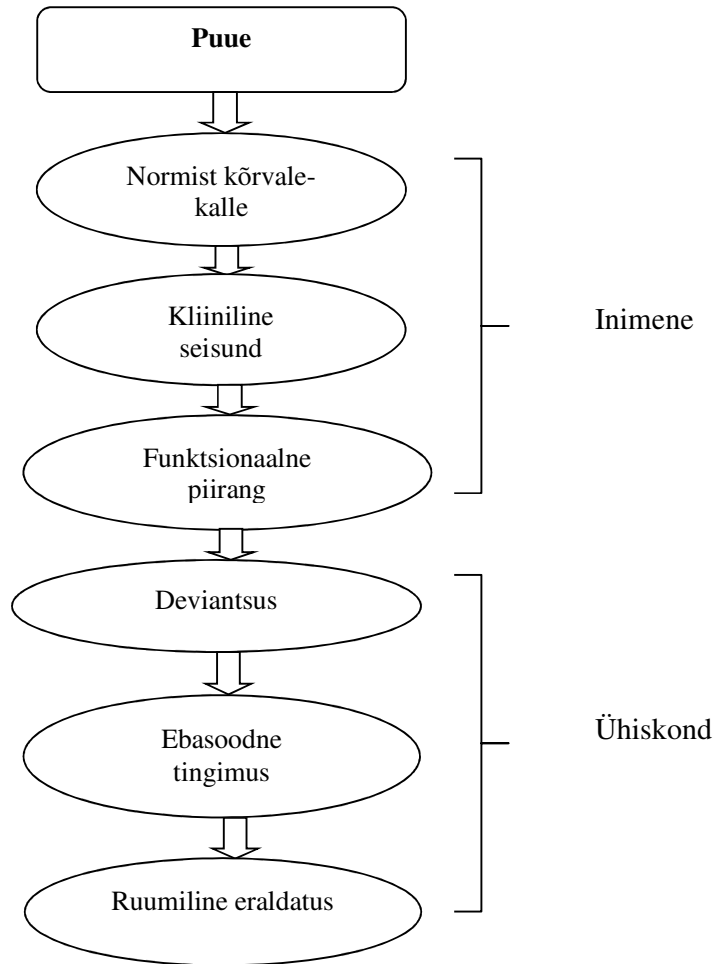
1.1. Puude teoreetilised käsitlused

Puue on mitmemõõtmelise olemuse tõttu tinginud väga erinevate selleteemaliste käsitluste kujunemise, millest antakse ülevaade järgnevas alapeatükis, tuues välja, millisest aspektist lähtuvalt puuet tõlgendatakse ja millised on puude käsitluste edasiarendused.

Kaasaegses ühiskonnas on muutunud üha tavapärasemaks, et paljudel inimestel võib elu kestel olla lühi- või pikaajaline tegevusvõimet piirav seisund – puue, mis võib olla kas tekkinud või kaasasündinud. Selle seisundi kestvus ja ulatus sõltub mitmetest teguritest. Puudel on väga mitmeid definitsioone, sõltudes uurimisvaldkonnast ja eesmärkidest. Seda on kirjeldatud nii meditsiinilisest, sotsioloogilisest kui ka poliitilisest vaatenurgast. Puude teoreetiline määratlus kohaldatakse vastavalt sihtrühmale, kellele see on suunatud: puuetega inimesed, poliitaktivistid, teadlased, valitsus või rahvusvahelised organisatsioonid ning sellega võivad kaasneda ulatuslikud sotsiaalsed ja majanduslikud mõjud (Mitra 2006: 236).

Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus (PISTS) defineerib puuet järgnevalt: „Puue on inimese anotoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.“ (Puuetega inimeste... 2018)

Järgnevalt on esitatud kuus puude definitsioonide rühma (Townsend 1979: 686-687; Zajadacz 2015: 194). Esimese kolme definitsiooni rühma põhirõhk on indiviidil, ülejäänute puhul mängib olulist rolli ühiskond (vt. joonis 1).



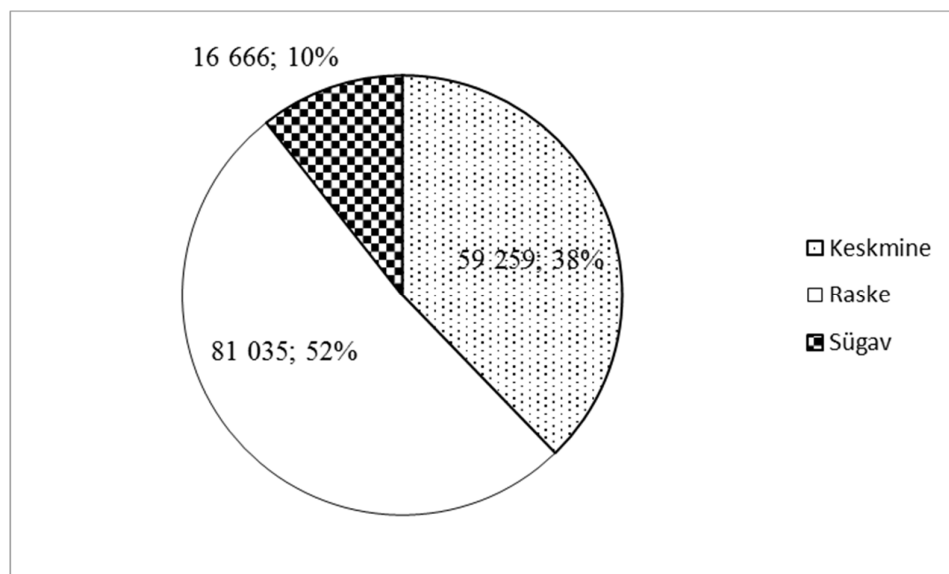
Joonis 1. Puude definitsioonide rühmad

Allikas: (Townsend 1979: 686-687; Zajadacz 2015: 194); autori koostatud

Puue võib olla tingitud kas organismi funktsiooni (anatomilise, füüsilise või psühholoogilise) kaotusest või ilmnenu haiguse tagajärjel. Nendel alustel põhinevad puude definitsioonid vastavalt normist kõrvalekalle või kliiniline seisund. Igapäevaste tegevuste funktsionaalse piirangu puhul viitab puue inimese piiratud võimetele või võimete puudumisele enesekohastes või sotsiaalsetes tegevustes (nt. pesemine, riietamine, poes käimine, asjaajamine ametiasutustes jne.) (Townsend 1979: 686).

Domineeriva funktsioonihäire järgi eristatakse kuut puude liiki: keele- ja kõnepuue, kuulmispuue, liikumispuue, nägemispuue, vaimupuue ja psüühikahäire. Lisaks neile eristatakse veel puude liiki „muu“, kuhu kuuluvad domineerivalt kroonilisi haigusi, nagu näi-

teks astma ja suhkruhaiguseid, põdevad isikud. Mitme funktsioonihäire sama taseme korral on tegemist liitpuudega. (Sotsiaalse turvalisuse... 2015: 21) Domineeriva puude järgi levinumaks puudeks Eestis on liitpuue, mis on 35%-l puuetega inimestest. Umbes igal kolmandal (30%) puudega inimesel on määratud liikumispuue (Sotsiaalkindlustusameti teabenõue 2018). Eestis moodustavad puude raskusastme alusel suurima osa raske puudega inimesed (vt. joonis 2). Kuigi raske puudega inimestel on igapäevane tegutsemine või ühiskonnaelus osalemine piiratud (tööealised inimesed) või vajatakse järelevalvet igal ööpäeval (kuni 16.a lapsed ja pensioniealised isikud) (Puuetega inimeste... 2018), ei tähenda see seda, et nad üldse ühiskondlikult aktiivsed ei saaks olla.



Joonis 2. Puuetega inimesed puude raskusastme alusel
Allikas: (Sotsiaalkindlustusameti teabenõue 2018); autori koostatud.

Puue kui deviantsus on kõrvalekalle ühiskonnas tervise kohta kehtivatest ja aktsepteeritud normidest ning indiviidi või rühma sotsiaalsele staatusele kohastest käitumisnormidest. Tõstatub aga küsimus, mis on normid ja kes neid kehtestab. Puue kui ebasoodne tingimus käsitleb ressursse, mis on inimestel tulenevalt nende positsioonist sotsiaalses hierarhias. Puuetega inimestel on vähem ressursse kui puudeta inimestel (Oliver, Sapey 2012: 12). Magistritöö autori hinnangul vajab see väide tõestamist, sest kuigi puuetega inimesed vajavad ressursse abivahendite ja lisateenuste soetamisel, ei pruugi see tähendada, et keskmine puuetega inimene on puudeta inimesest oluliselt kehvas olukorras.

Magistritöö autor lisab eespool toodud puude viiele definitsioonide rühmale veel ühepuue kui ruumiline eraldatus. Selle tulemusel toimub inimese ja ühiskonna vaheliste suhete nõrgenemine ja inimese ruumiline eraldatus sotsiaalsetest kohtadest ning asutustest (Zajadacz 2015: 194). Kuna ligipääsetava turismi puhul on oluline tagada puuetega inimestele juurdepääs kohtadele ja asutustele, lähtutakse käesolevas magistritöös puude kui ruumilise eraldatuse mõistest.

Kuigi puuet käsitlevaid definitsioone on mitmeid, domineerivad puude käsitlustes peamiselt kaks teooriat: meditsiiniline ja sotsiaalne mudel. Teadlased on aga üha enam vaielnud mõlema mudeli asjakohasuse ja põhialuste üle, mille tulemusena on arendatud mitmeid puude teoreetilisi käsitlusi.

Ajalooliselt on puuetega inimesi peetud teistsugusteks, kuid 1970ndatest aastatest alates on selline mõtteviis puuetega inimeste liikumise tegevuse tulemusel muutuma hakanud. Jõutud on arusaamisele, et puude ja tegevuspiirangute põhjuseks on tervise ning keskkonnategurite koosmõju ja puudega inimesed on samasugused nagu kõik teisedki. (Narusson, Medar 2014: 7) Rahvusvahelise kokkuleppe alusel kasutatakse puude ja teiste sellega seonduvate mõistete käsitlemisel alusdokumendina Maailma Tervishoiuorganisatsiooni (WHO) koostatud rahvusvahelist funktsioneerimisvõime, vaeguste ja tervise klassifikatsiooni (RFK) (Narusson, Medar 2014: 9). WHO 1980. aastatel toimunud arutelude tulemusel, mis käsitlesid mõisteid invaliidsus, kahjustus ja puue, arenes välja puude üks põhilisemaid käsitlusi – meditsiiniline mudel (Llewellyn, Hogan 2000: 158).

Meditsiiniline mudel vaatlleb puuet indiviidi probleemist lähtuvalt, mistõttu nimetatakse seda ka individuaalseks mudeliks. Puue ilmneb füüsilise kahjustuse tagajärjel, mille aluseks on haigus või tervisehäire (Burnett, Bender Baker 2001: 4) ning mis vajab meditsiinilist abi ravi ja rehabilitatsiooni näol (Mitra 2006: 237). Meditsiinilise mudeli kohaselt ei puutu puuetega inimesed kokku mitte ühiskondliku kuuluvuse probleemiga, vaid probleemiks on hoopis inimese enda füüsiline seisund. Sellest tulenevalt on meditsiinilise mudeli alusel puuetega need inimesed, kellel on võimetuse ja sõltuvuse tunnused (Areheart 2008: 186). Tegemist on väga normatiivse käsitlusega. Inimene on puudega juhul kui ta ei suuda talitleda sarnaselt „normaalse“ inimesega (*Ibid.* 2006: 237). Seetõttu on selle mudeli põhifookus indiviidi normaliseerimisel ja kohanemisel ühiskonnaga (Hutchinson 1995: 91).

Meditsiinilise mudeli üheks puudujäägiks on selle põhifookus – vajadus puudega inimesi ühiskonna standardite alusel normaliseerida ja kohandada, kuid ühiskonda ei muudeta (Haegele, Hodge 2016: 194). Kui inimene ei suuda oma puudest jagu saada, siis vaadeldakse teda kui ebaõnnestujat. Selle asemel, et märgata jõude väljaspool inimest, mis võimaldaksid toime tulla kohati vaenuliku ühiskonnaga, rõhutatakse ravi ja puude kaudu erinevuse hävitamist ning inimene on ise süüdi kui ta ei suuda oma kahjustustest jagu saada (Roush, Sharby 2011: 1717; Gaines 2004: 81). Magistritöö autor selle väitega ei nõustu. Sellisel juhul jääb mulje nagu oleks inimene oma puude kujunemises ise süüdi, kuid inimese puue võib olla tingitud teda ümbritseva keskkonna mitmesugustest erinevatest teguritest. Juhul kui ühiskond hakkab inimest tõrjuma seetõttu, et ta ei ole normaalne tekib siinkohal küsimus, mis on normaalne ja kes seda määratleb.

Meditsiiniline mudel keskendub puude algpõhjustele, mille tõttu on puudega inimesed ühiskonna silmis alla surutud. See oli peamiseks põhjuseks, miks kujunesid välja uued käsitlused, mis kaasasid ka teisi võimalikke puude mõjutegureid nagu ühiskond ja sotsiaalsed sidemed (Zajadacz 2015: 192). Vastandina meditsiinilisele mudelile arenes välja sotsiaalne mudel.

Asendades meditsiinilise mudeli põhitõed, et probleemid saavad alguse puudujääkidest kehas sotsiaalse mudeli põhitõega, et probleemid on hoopis põhjustatud ühiskondlikust allasurumisest, oli puuetega inimeste endi hinnangul positiivne muudatus. Hakati mõistma, et probleem ei ole inimestes, vaid ühiskonnas – muutuma peab ühiskond, mitte inimesed. (Shakespeare, Watson 2002: 5)

Puuetega inimeste liikumise eestvedajate hinnangul on oluline eristada kahjustust või puuet. Kahjustus tähendab füüsilisi või kognitiivseid piiranguid nagu võime mitte rääkida või liikuda. Vastandina sellele viitab puue ühiskondlikult kehtestatud kitsendustele ehk sotsiaalsete takistuste süsteemile, mis on ühiskondlikult diskrimineerivate tavade poolt peale surutud neile indiviididele, kellel esinevad mingit tüüpi kahjustused. (Burnett, Bender Baker 2001: 4)

Sotsiaalse mudeli puhul invidiidid, kes erinevad teistest tulenevalt oma kahjustusest tunnetavad, et neid surutakse alla ühiskonna poolt, mille eesmärk on järgida ainult normaalsuse põhimõtteid. See tähendab, et puue eksisteerib ainult seni, kui see on ühiskondlikult kujundatud ja kahjustustega inimestele kehtestatud. (Hutchinson 1995: 91)

Kuigi sotsiaalne mudel vaatleb puuet meditsiinilisest mudelist laiemalt ja võtab arvesse ka indiviidi väliseid tegureid, on sellelgi käsitlusel oma puudujäägid. Sotsiaalset mudelit peetakse liiga üldistavaks ja reaalsusele mittevastavaks (Tregaskis 2004: 601) ning see on liiga tugevalt sidus ja ei jäta palju ruumi isiklike teemade lahendamiseks. Sotsiaalne mudel vaatleb puudega inimesi kui homogeenset gruppi. Kollektiivse ühiskonna käsitlus varjab aga puuetega inimeste erinevusi, mis tulenevad kas inimese soost, rahvusest, seksuaalsusest, klassikuuluvusest, põlvkonnast või kahjustusest Samas ei anna see ülevaadet, kuidas on realselt kahjustusega elada või puude isiklikust kogemusest või kuidas puudega inimesed ennast ise tunnevad. (Watson 2004: 11-12)

Samuti ei hõlma sotsiaalne mudel kõiki puude liike. Kõige enam domineerivad füüsiliste ja sensorsete kahjustustega inimesed, kuid teiste gruppide nagu näiteks vaimsete haigustega inimeste, õpiraskustega inimeste, kuulmispuudega ja raskete pikaajaliste haigustega inimeste osas, on vähene integreerimine (Shakespeare 2004: 13).

Lisaks poliitilistele teemadele on puude sotsiaalse mudeliga seotud ka teoreetilised piirangud. Kriitika sotsiaalse mudeli osas toob välja, et see ei käsitle inimese kahjustust (Oliver 2013: 1025). Tõstatavad mitmed küsimused: kas ükskõik, millise kahjustusega inimene on puudega inimene, mis juhtub, kui inimest ei saa klassifitseerida puudega isikuks, sest tema kahjustus ei paista silma või ta ei tunneta selle tõttu takistusi, või kui teised tegurid nagu näiteks rikkus, varjavad isiku puude. Kui inimene ei ole ühiskonna poolt alla surutud, siis kas teda saab klassifitseerida puudega inimeseks. (Shakespeare 2004: 13)

Seega, eelkõige on vaja teha muudatusi sotsiaalsel tasandil (sh. ühiskondlike takistuste eemaldamine), mis on sotsiaalse mudeli põhieesmärk. Samas puudub põhjus, miks sobivad tegevused kahjustuste leevendamiseks või isegi ennetamiseks ei võiks toimuda koos-

mõjus puuetega inimesi rõhuva sotsiaalse keskkonna takistuste eemaldamisega. (Shakespeare, Watson 2002: 15) Selle asemel, et välja töötada ravi või rehabilitatsiooni strateegia, on vaja muuta ühiskonda tervikuna või selle mingit osa (Shakespeare 2004: 11).

Meditsiinilise ja sotsiaalse mudeli üks põhierinevusi seisneb puude algupära tõlgenduses. Kui meditsiinilise mudeli järgi esinevad puudujäägid inimeses endas, siis sotsiaalne mudel ütleb, et probleemid peituvad ühiskonnas, mille puhul ebaõnnestub ühiskonda sobitada kahjustustega inimesi ja ühiskond on jätnud oma kohustused täitmata selle rahvastiku osa ees (Haegele, Hodge 2016: 201). Meditsiinilist ja sotsiaalset mudelit on võimalik võrrelda ka selle alusel, mis on ravi või sekkumise eesmärk. Meditsiinilises mudelis on ravi suunatud puude „kordategemisele“ või indiviidi ühiskonna normidele vastavusse viimisele võimalikult suure ulatuses. Kuna meditsiiniline mudel on normatiivne, siis on puude eemaldamise eesmärgiks indiviidide reabilitatsioon võimalikult vastavuses normiga. (Mitra 2006: 237)

Sotsiaalse mudeli ühe võimaliku edasiarenduse põhitõeks on, et puue ei ilmne mitte ühiskondlikult tekitatud rõhumise tajumisena, vaid avaldub seosena indiviidi kahjustuse ja sotsiaalse rõhumise vahel. Kui üks neist kahest tegurist on eemaldatud, siis selle käsitluse kohaselt ei kvalifitseeru inimene enam puudega isikuks. Arusaam, et puue on universaalne, on siinkohal tagasi lükatud - puudega inimesi ei ole võimalik ja sobilik vaadelda homogeense grupina. (Watson 2004: 13)

Eraldivõetuna pole meditsiiniline ega sotsiaalne mudel piisav, kuigi mõlemad on osaliselt põhjendatud. Kuna mõlemal puude käsitluse mudelil on oma positiivsed ja negatiivsed küljed, on teadlased tegelenud nende edasiarendamisega, kujundamaks teooriaid, mis vastaksid mitmete osapoolte ootustele. Puue on mitmemõõtmeline, mis on nii probleem inimese kehas, kui samas ka keeruline sotsiaalne nähtus. Seega peab mudel puude kirjeldamisel lähtuma puuetega inimeste katsumustest, kuid arvestama ka ümbritseva keskkonna tegureid. (Watson 2004: 12).

Tuginedes kahe peamise puude käsitluse - meditsiinilise ja sotsiaalse mudeli põhialustele - on nende põhjal edasi arendatud mitmeid teisi teooriaid. Tabelis 1 on lühidalt kirjeldatud meditsiinilist ja sotsiaalset mudelit ning veel kolme puude käsitlust ja esitatud piiranguid, mis seavad kahtluse alla nende arvestamise eraldiseisvana.

Tabel 1. Puude peamised teoreetilised käsitlused

Mudel	Kirjeldus	Piirangud
Meditiiniline mudel	Puue lähtub indiviidist ja ilmneb füüsilise kahjustuse tagajärjel, mille aluseks on omakorda haigus või tervisehäire. Mudeli põhifookus on indiviidi normaliseerimisel ja kohendamisel ühiskonnaga.	Mudel keskendub vaid puude algpõhjustele, kuid jätab kõrvale ühiskonna. Selle tulemusena on puudega inimesed ühiskonnas alla surutud.
Sotsiaalne mudel	Puue kui kõrvalekalle normist. Puue tekib normaalsuse põhimõtteid järgiva ühiskonna poolt tõrjumise tagajärjel.	Liigselt üldistav ja reaalsusele mittevastav. Ei käsitle indiviidi kahjustust. Puuetega inimesi vaadeldakse homogeense grupina, ei arvesta inimeste eripärasid ja ei anna edasi reaalselt puudega elamise kogemust.
Biopsühhosotsiaalne mudel	Puue esineb nii indiviidi kui ka ühiskonna tasandil. Mudel ühendab endas nii meditsiinilise kui sotsiaalse mudeli tunnusooni ilma, et piirduks puude ainult ühe või teise küljega.	Kuigi seda ei saa lugeda otseselt piiranguks, hindavad geograafilise mudeli pooldajad, et puuet käsitlev mudel võiks hõlmata ka ruumilisi tegureid (geograafiline asukoht).
Geograafiline mudel	Puuet kujundavad tegurid on ühendatud keskkonna sotsiaalsete ja ruumiliste teguritega. Mudel arvestab kõikide puude liikide ja astmetega.	Kuna geograafilise mudeli näol on tegemist veel üsna uue teooriaga, siis magistritöö autorile teadaolevalt puuduvad käsitlused, mis vaatleksid selle mudeli piiranguid. Sellest tulevalt esitab autor ise ühe võimaliku piirangu: kui geograafiline mudel keskendub põhiliselt puuetega inimeste ja geograafilise asukoha vahelistele seostele, võivad seljuhul jääda teised puuet mõjutavad tegurid ehk liigselt tagaplaanile. Kindlasti vajab see väide edasist uurimist.
Majanduslik mudel	Puue kui majanduslik võimalus. Mudeli põhiliseks mõjuteguriks on puuetega inimeste nõudlus teenuste järele, mitte nende (põhi)õigused ja ja nõuetega vastavusse viimine.	Käsitleb puuet ainult kulu-tulu analüüsist lähtuvalt, jättes tähelepanuta teised olulised tegurid (nt. isikuga seonduvad ja psühholoogilised). Väga normatiivne käsitlus, soovitud seisund on indiviidi võime tööd teha ja kui see puudub, kuid inimene tarbib ühiskondlikke ressursse, siis on inimene puudega.

Allikas: (Shakespeare, Watson 2002; Forrester, Davis 2011; Power 2010: 108; Smart 2004: 37-38); autori koostatud.

Eelnevast lähtuvalt on tõstatunud ka küsimus, kuidas erinevaid mõisteid puude mudelites kõigile üheselt aktsepteeritavalt lahti mõtestada. Puude mitmemõõtmelisest olemusest lähtuvalt esinevad mitmed väljakutsed selle mõõtmiseks. Meetmed puude mõõtmiseks sõltuvad andmete kasutuseesmärgist ja rakendamisest, kuidas defineeritakse puude algset põhjust ehk tervisekahjustust, tegevus- ja/või osalusvõime piirangutest, tervislikust seisundist ja keskkonnateguritest. See omakorda mõjutab, milliseid mõisteid ja küsimusi uuringusse lisatakse, küsimustiku ülesehitusest, andmete kogumise meetodikast ja kirjeldustest ootustele inimeste funktsioneerimise kohta. (World report... 2011: 21)

Olulist tähelepanu on vaja pöörata, et puuete kohta kogutud andmed oleksid õiged ja ajakohased nii riigi kui ka maailma tasandil, mistõttu soovitatakse juhendada järgmistest rahvusvaheliselt tunnustatud käsitlustest ja dokumentidest: ÜRO puudega inimeste õiguste konventsioon (2012), rahvusvaheline puuete ja funktsioneerimise klassifikatsioon (*International Classification of Functioning, Disability and Health*) (Narsson, Medar 2014: 6-7).

Aja möödudes on puude käsitluste fookus muutunud. Kui esialgu lähtuti puude tõlgendamisel selle meditsiinilisest küljest ehk puuet käsitleti kui inimese füsioloogilise seisundi halvenemist, mis vajab ravi või rehabilitatsiooni, siis tänapäeval vaadeldakse puuet rohkem kooslusena ühiskonna ja teiste mõjuteguritega.

1.2. Ligipääsetava turismi teoreetilised alused

Käesolevas alapeatükis on esitatud ülevaade ligipääsetava turismi teoreetilistest käsitlustest. Turism kui majandusarenguks oluline valdkond, läbib järjepidevaid arenguetappe ja muutuseid. Turismi alaliigina on esile kerkinud ligipääsetava turismi mõiste, mille aktuaalsus on viimastel aastatel rahvastiku kiire vananemise tõttu märkimisväärselt tõusnud. Ligipääsetaval turismil puudub ühtne käsitlus, mis raskendab selle mõõtmist ja kirjeldamist. Seda kinnitab ka asjaolu, et lisaks ligipääsetavale turismile on kasutusel sellised terminid nagu kaasav turism, kerge ligipääsu turg, kohandatud turism ja turism kõigile, mis käsitlevad kõigile turismiturul võrdsete võimaluste tagamist. Selles töös kasutatakse ligipääsetava turismi mõistet.

Ligipääsetav turism on turismi eriliik, mis mitmesuguste turuosaliste koostööl võimaldab inimestel, kellel on erivajadused kas liikumisel, nägemisel, kuulmisel või vaimsest küljest, iseseisvalt tegutseda ning tagada väärikas ja õiglane kohtlemine turismitoodete ja teenuste tarbimisel (Buhalis, Darcy 2011: 10). Ligipääsetav turism põhineb seega kolmel olulisel väärtusel: puuetega inimestele iseseisva tegutsemisvõime tagamine ning nende õiglane ja väärikas kohtlemine turismiteenuste tarbimisel (Darcy, Dickson 2009:33). Puuetega inimestele iseseisva tegutsemise võimaldamine eeldab turismituru keskkonnast, toodete ja teenuste tarbimisel takistuste kõrvaldamist (Manual on... 2016: V-18).

Ligipääsetava turismituru toodete ja teenuste tarbijate sihtgrupp on võrdlemisi lai, hõlmates vanemas eas inimesi, ajutise ja püsiva puudega inimesi, väikelastega peresid ja mitmesuguste eriomaste ligipääsu vajadustega inimesi (Darcy, Dickson 2009: 33). Selle magistritöö puhul keskendutakse ligipääsetava turismi teenuste tarbijatest puuetega inimestele (nii ajutise kui ka püsiva puudega inimestele).

Kui vaadelda ligipääsetava turismi pakkumisahelat puude mudelitest lähtuvalt sõltub, millise mudeli alusel turismiteenuste pakkujad tegutsevad ja kuidas selles mudelis teadlikult või alateadlikult puuet tajutakse (Zajadacz 2015: 190). Meditsiinilise mudeli alusel pakutakse tooteid puuetega inimestele peamiselt terviseturismi valdkonnas, keskendudes inimese puude parendamisele. Luues teenuseid (nt. lühiajalised peatumised kohalikes raviasutustes), mis põhinevad indiviidi puudel, kaasneb oht sotsiaalseks eraldatuseks - suunatud pakkumised teatavat liiki ja ulatusega puuetega inimestele. Sotsiaalse mudeli puhul on oluline puuetega inimeste sotsiaalne integratsioon ja ühtekuuluvustunde tekitamine. Seda on võimalik saavutada kui turismiteenuse pakkuja suudab luua puuetega inimestele sobivad tingimused turismireisidel osalemiseks ja nende kohandatud tingimustega (nt. aeglasem liikumistempo) peavad nõus olema ka teised reisil olijad. (*Ibid*: 195)

Biopsühhosotsiaalse ja geograafilise mudeli puhul keskendutakse sotsiaalse kaasatuse arendamisele. Sotsiaalne kaasatus on protsess, kus puuetega inimestel on võimalused ja vajalikud vahendid osalemaks täieõigusliku liikmena majandus-, sotsiaal- ja kultuurielus ning säilitamiseks antud ühiskonna poolt normaalseks peetav elustandard. Puudega seotud eripärasid ei vaadelda eriliste, vaid tavapärasena. Seda käsitlust peetakse ligipääsetava turismi kõrgeimaks tasemeks. Majandusliku mudeli puhul leitakse, et vaja on määratleda puuetega inimeste ja nende kaaskonna mitmesugused ootused ja vajadused reisimisel

ning sellest nõudlusest lähtuvalt kujundada turismitoodete ja -teenuste pakkumine. (Darcy, Dickson 2009: 34; Zajadacz 2015: 196)

Soovid ja eesmärgid mõjutavad oluliselt inimeste reisimisvalikuid (Michopoulou, Darcy *et al.* 2015: 181). Tahe reisida on samasugune nii puuetega kui puudeta inimestel. Samas peavad puuetega inimesed reisimisel arvestama rohkem erinevate mõjuteguritega ja tulema toime suuremal hulgal väljakutsete ja takistustega kui need inimesed, kellel puuet ei ole (Yau *et al.* 2004: 946-947). Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (ÜRO) puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglite kohaselt esinevad kõikides ühiskondades takistused, mis segavad puuetega inimestel oma õigusi ja vabadusi rakendada. Riigid on kohustatud sellised takistused eemaldama (Puuetega inimestele ... 1995: 4). Erinevad valdkondlikud uuringud on tuvastanud vahetu negatiivse seose takistuste ja puuetega inimeste reisimise vahel, seetõttu oletades, et kui eemaldada takistused, siis kasvab puuetega inimeste turismiteenuste tarbimine (Lee *et al.* 2012: 570).

Ligipääsetava turismi puhul saab takistusi, millega puuetega inimesed peavad reisimisel kokku puutuma, jagada mitmesse gruppi: sisemised, kultuurilised, keskkonnast tulenevad ja majanduslikud takistused.

Üks esimesi käsitlusi reisimise takistuste jaotamisel on toodud Crawford'i ja Godbey'i poolt ning see eristas kolme hierarhiliselt järjestatud kategooriat: intrapersonaalsed ehk sisemised, interpersonaalsed ehk isikutevahelised ja struktuuralsed. Intrapersonaalsed takistused on indiviidi psühholoogilised mõjutegurid nagu tuju (stress, depressioon), religioosus, huvi puudumine, jne. Interpersonaalsed takistused keskenduvad isikutevahelisele suhtlusele ja reisikaaslaste olemasolule.

Struktuuralsed takistused on aeg, võimaluste vähesus, perekondlikud kohustused, jne. (Crawford, Godbey 1987: 122-124; McKercher, Darcy 2018: 61) Seda käsitlust on ulatuslikult arvustatud nende poolt, kes leiavad, et turismikogemuse saamisel esinevad kõigi kolme kategooria takistused samaaegselt, mitte alles siis, kui eelmise kategooria takistused on ületatud (Melian 2016: 3). Käesoleva magistritöö autor nõustub selle väitega. Stressis olek või huvi puudumine ei pruugi takistada inimesel leida reisikaaslast või aega, et minna reisima ja ülejäänud kahe kategooria takistuste ületamise ajal on võimalik vähendada inimese sisemisi takistusi.

Tabel 2. Puuetega inimeste peamised takistused reisimisel

Sisemised	- Vähene huvi - Vähene kogemus
Hoiakud	- Isiklik suhtumine - Ühiskondlik suhtumine
Majanduslikud	- Finantsvahendite olemasolu ja piisavus
Informatsioon	- Kättesaadavus - Usaldusväärsus
Turuosalised	- Turismiteenuste pakkujate teadmised ja oskused
Transport	- Liikumine kodust lähtepunkti ja tagasi - Transpordivahendite peatustele (nt. lennu- ja rongijaam, bussipeatus) ligipääs - Transpordivahenditesse sissepääs - Puudulikud kohandatud teenused: tualettruumid, informatsiooni- ja hädaabisüsteemid
Hooned/rajatised	- Ligi- ja sissepääs tubadesse, üldkasutatavatesse kohtadesse, tualettruumidesse, puhkealadele, spordihoonetesse, turismiatraktsioonidele - Liikumine linna- ja maapiirkondades - Vabaaja tegevused
Liikumine	- Viidasüsteem - Alternatiivsed süsteemid info edastamiseks

Allikas: (Manual on... 2016: V-45; Lee *et al.* 2012: 570; Agovino *et al.* 2017: 59, Shaw, Coles 2004: 402; McKercher *et al.* 2003: 465); autori koostatud.

Kultuuriliste takistuste all peetakse silmas ümbritseva ühiskonna hoiakut puuetega inimestesse (Agovino *et al.* 2017: 59). Bizjak ja teised (2010: 844) esitavad kahte tüüpi suhtumist: isiklikku ja ühiskondlikku. Isiklik suhtumine on indiviidi tõekspidamised ja seisukoht millegi suhtes samas kui ühiskondlik suhtumine kirjeldab valitsevaid tõekspidamisi, mida järgivad ja mõjutavad valitsused, kultuuriline suundumus, ajalooline taust või muud tegurid.

Hoiakud puuetega inimeste osas on laiaulatuslikud: puuetega inimesed ei reisi või teevad seda harva, puuetega inimeste reisi eesmärgid erinevad puueteta inimeste reisi eesmärkidest (Robinson *et al.* 2007, viidatud Gillovi, McIntosh 2015: 226 vahendusel), nad peaksid tegelema asjadega, mis on neile organiseeritud valitsusasutuste ja puuetega inimeste liitude poolt, ligipääsetavate teenuste loomine on liiga kallis, ligipääsetavaid teenuseid ei kasutata kunagi ja nende tarbimine on puuetega inimestele liiga kallis (Darcy, Daruwalla 1999: 43).

Keskonnast tulenevad takistused on informatsioonist lähtuvad takistused, transpordi takistused, hoonete arhitektuurist tulenevad takistused ja liikumisega seonduvad takistused

(Manual on ... 2016: V-41). Ligipääsetava turismi seisukohast on vajadus infosüsteemi järele, mis võimaldab saada usaldusväärset ja täpset informatsiooni ligipääsetavuse osas. Turismitööstus on olnud aeglane töötamaks välja ja käsitlemaks süsteeme, mis vastavad puuetega inimeste nõudmistele. Selliste süsteemide loomisel ilmnevad väljakutsed, mis on iseloomulikud üldisele turismitööstusele, kuid süvenevad ligipääsetava turismi turu vajadustele kohanes. (Michopoulou, Duhalis 2013:231)

Kuna turismitooted pole käega katsutav, on informatsiooni omamine puuetega inimeste jaoks oluline eeldus reisiotsuste langetamisel, sest vaja läheb spetsiifilist tüüpi infot ja teatavas mahus, et otsuseid langetada. Seega võimaldab informatsiooni koondamine ja ühendamine puuetega reisijatel turismielamusi nautida, kuid sellega seoses tõstatuvad mitmesugused probleemid. Magistritöö autor hindas oma kogemuse põhjal, et vajalik info on erinevate asutuste vahel laiali ning selle koondamine väga aeganõudev tegevus. Lisaks puudutab selline info peamiselt liikumispuudega inimesi ja teisi puude liike on vähe käsitletud.

Eestis valmis 2004. a Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu (ELIL) eestvedamisel veebiportaal liikumisvabadus.invainfo.ee, mis pakub ülevaadet erinevate objektide ligipääsetavusest liikumispuudega inimestele üle Eesti. Tegemist oli projektipõhise algatusega, mis ei ole praeguseks enam jätkusuutlik, sest portaali puudub kindel meeskond, mis tähendab, et andmete uuendamine ja kontroll ei toimu järjepidevalt ja portaali kitsaskohaks on selle orienteeritus ainult liikumispuudele ja füüsilisele ligipääsetavusele (Tallinna Linnavalitsus 2018). Magistritöö autori hinnangul esineb vajadus arendada üleriigiline andmebaas lähtudes erinevatest puude liikidest, mille jätkusuutlikkuse ja ajakohasuse tagab finantsvahendite piisavus ja inimressurssi olemasolu.

Teiseks võib olla informatsioon küll olemas, kuid see on teistsugusel kujul või teises keeles ning on sageli ebatäpne ja ebasobiv. Kui informatsioon ligipääsetavuse osas on olemas, siis on see erinevate piirkondade lõikes väga killustatud ja ebahühtlaselt jaotunud, erinedes nii riiklikul, piirkondlikul, linna või isegi ainult üksikute hoonete tasandil. Turismitööstus tugineb seega võrgustikul, kus erinevad huvirühmad teevad koostööd, et tõhusalt edendada toodete ja teenuste kombinatsiooni klientidele. Michopoulou ja Duha-

lis (2013: 231-232) toovad välja, et turismitööstus tugineb mainitud võrgustikul, kuid erinevatel huvirühmadel on erineva ulatusega teenuste pakkumine ja nad kasutavad erinevaid süsteeme, mis muudab infovahetuse äärmiselt oluliseks turismitoodete pakkumisel.

Füüsilised takistused on ehitiste ja välise keskkonna piirangud, mis muudavad keeruliseks või võimatuks puuetega inimeste füüsilisse keskkonda sisenemise. Need takistused varieeruvad puude liikide lõikes, nt liikumispuudega inimestel on takistuseks astmed, trepid ja rasked uksed. (Bowtell 2015: 207)

Nägemispuudega inimestele on oluline pakkuda sisukaid turismikogemusi puudutuste, lõhnade, maitsete ja helide abil (Figueiredo *et al.* 2012: 535). Tavapärased ehituslikud ja arhitektuurilised lahendused, mis on mõeldud liikumispuudega inimestele ei pruugi nägemispuudega inimestele olulised olla (McKercher, Darcy 2018: 63), neile on takistuseks ebasobiv valgustus, halb värvieristatavus, kompimise teel tajutavate viitade olemasolu puudumine (Bowtell 2015: 207). Nad vajavad spetsiifilisi abivahendeid nagu kuuldavust parandavad seadmed, tunnetuslikud või puuetundlikud tähised, helimärguanded liftide ja tulede korral (O'Neill, Knight 2000: 76).

Kuulmispuudega inimestele pole füüsilise ligipääsetavusega seoses tehtavad kohandused üldsegi olulised. Bowtell (2015:207) järgi on neile takistuseks nt vajalike valgusefekti-dega varustatud märguannete puudumine. Nad vajavad kuulatavat infot visuaalsel kujul (nt. teletekstina), teadaandeid (tele)ekraanide kaudu ja visuaalseid häiresignaale (The Tourism needs... 2018). Erinevate puude liikidega inimesed vajavad ja kasutavad seega turismielamuse saamisel, suhtlemisel ning info vastuvõtmisel ja analüüsimisel vastavalt teisi meeli: liikumispuudega inimesed nägemist ja kuulmist, nägemispuudega inimesed kuulmist ja kompimist ning kuulmispuudega inimesed nägemist. Kui sellest lähtuvalt töötada välja erinevaid osapooli rahuldavad lahendused, saavad lõppkokkuvõttes kõik nautida turismielamust täiel määral.

Füüsilise ligipääsetavuse kõrval teine oluline kriitiline tegur puuetega inimeste reisimisel on majanduslikud piirangud. Teatud hulga puuetega inimeste jaoks ei lahenda füüsilise ligipääsetavuse tagamine probleemi lõplikult, vaid seda teeb finantsvahendite suuremine. Kõige enam on sellest mõjutatud need inimesed, kellel puue ei võimalda tööl käia ja lisaraha teenida. (Shaw, Coles 2004: 402)

Pakkumise poolelt vaadatuna on ligipääsetava turismi turul vajalik sihtkoha hoonete ko-handamine, usaldusväärse ja sobiliku informatsiooni koondamine internetis ning asjako-haste strateegiate väljatöötamine selliselt, mis võimaldaks ja soodustaks puuetega ini-meste reisimist sarnaselt ilma puudeta inimestele. Turismitööstusele on oluline luua ja ellu viia strateegiaid, mis võimaldaksid kaotada tunnetuslikke, sotsiaalseid, füüsilisi ja informatsiooni takistusi (Bowtell 2015: 207- 208).

Ligipääsetava turismi varasemad käsitlused on sageli keskendunud teemakohase termi-noloogia määratlemisele ja hindamisele, kuidas puuetega elanikkond on kujunenud ja are-nenud. Oluliselt vähemal määral on aga tegeletud turismiettevõtete ja vaba aja teenuste pakkumisega tegelevate ettevõtete kaasatuse tõstmisega ja kuidas nende ettevõtete juhid tajuvad seda turuosa. Paljudel inimestel puudub või on vähene kokkupuude puuetega ini-mestega, millest lähtuvalt ei taju nad puudega kaasnevaid probleemkohti. (Bowtell 2015: 208) Nicolaisen ja teised (2012: 207) tegid oma uuringus kindlaks, et turismituru erinevad huvigrupid (sihtkoha arendusorganisatsioonid, mitmesuguste turismiteenuste pakkujad) näevad puuet kui indiviidi püsivat võimetust igapäevaelus hakkama saada. Sellest tingi-tuna võivad tekkida väärarusaamad, millega omakorda võib kaasneda ebasobiv tähele-panu või käitumine, mis võib põhjustada vigu teenuse pakkumises või töötajate soovima-tut käitumist.

Ligipääsetava turismi teoreetilised käsitlused põhinevad väga erinevatel aspektidel (nt. erineva puude liigid, ligipääsetava turismi majanduslik, sotsiaalne vm pool, kindlad too-tes või teenused, takistused, millega puuetega inimesed peavad toime tulema jne.). See nimekiri ei ole ammenduv, vaid täieneb ajaga. Käesoleva töö fookus on suunatud mitme-sugustele takistustele, millega puuetega inimesed peavad toime tulema juba alates reisi planeerimisest.

1.3. Eesti ja Euroopa turismisektor ning ligipääsetava turismi turuülevaade

Euroopa on jätkuvalt maailma juhtiv turismipiirkond ja turismitööstus panustab olulisel määral Euroopa majanduse arengusse. Turismi osakaal oli 2015. a 9,6% Euroopa

SKP-st ja hõivas umbes 9,1% Euroopa kogu tööjõust (sh. kaudselt turismitööstusega seotud töökohad). Prognooside kohaselt panustab turismitööstus 2026. aastaks 10,5% Euroopa SPK-st ja kaasab 10,4% Euroopa kogu tööjõust. (The Economic... 2016: 3-4) Reise arv Euroopasse kasvas 2017. a 671 miljonini. Võrreldes 2016. aastaga on tegemist 8,4%-lise kasvuga, millega Euroopa oli kõige suuremat kasvu näidanud regioon maailmas nii absoluutnäitajate arvestuses kui ka protsentuaalselt (World Tourism Barometer 2018: 5). Sarnaselt Euroopaga oli 2017.a edukas ka Eesti turismisektorile.

2017. a peatus Eesti majutusettevõtetes 3,54 miljonit turisti ehk ligikaudu 7% võrra rohkem kui 2016. a. Nii sise- kui välituristide lõikes saavutas ööbimiste arv rekordtaseme (Eesti ja Euroopa turism 2018). Turism moodustas Eestis 2017. a 7% SKP-st ja panustas teenuste eksporti 31% (Turismirekord 2017). Kuna puuetega inimeste osas eraldi statistikat ei arvestata, hõlmavad need näitajad ka nende poolt tehtud reise.

Hinnangute kohaselt on maailmas ligikaudu miljard puudega inimest (World report... 2011: 29). Kuigi ei saa eeldada, et kõigil neil on olemas vahendid ja võimalused reisimiseks, on siiski tegemist kõrge potentsiaaliga sihtgrupiga. Sotsiaalkindlustusameti andmetel oli Eestis 2018. a seisuga ligikaudu 157 000 puudega inimest, kes moodustasid kogu rahvastikust 12%. Puuetega inimeste arv on iga aasta paari protsendi võrra kasvanud ja viimase 10 aasta jooksul on see arv suurenenud 30% võrra. Statistikaameti rahvastikuprognoosi kohaselt väheneb Eesti rahvaarv järgmise 20 aasta jooksul seniste trendide jätkumisel 125 000 inimese võrra. Oluliseks muudatuseks on asjaolu, et rahvastik vananeb tunduvalt: pensionialiste (65-aastased ja vanemad) osakaal tõuseb 2040. aastaks 27,6%-ni. (Statistikaamet koostas ... 2018) Rahvastiku vananemise ja puuetega inimeste arvu kasvuga, kaasneb vajadus parendada ümbritsevat keskkonda ning muuta toodete ja teenuste tarbimist mugavamaks.

Mitmetes Euroopa riikides tegeletakse aktiivselt ligipääsetavama infrastruktuuri välja arendamisega, nendes piirkondades riikliku tasandi inimõiguste seadusandluse kehtestamise, vajaliku ehitusalase seadusandluse väljatöötamise ja puuetega inimeste liikumise tegevuse koostööl (Darcy *et al.* 2010: 516). Kuna ligipääsetav turism on nendes piirkondades olulise tähtsusega, siis kogutakse järjepidevalt ka vastavasisulist statistikat. Suurbritannias näiteks hõlmasid perioodil 2013-2015 iga-aastased riiklikud turismiuuringud küsimusi, millist liiki puudega inimesed reisisid, kui palju (reise ja veedetud ööde

arv) ja kui suuri kulutusi nad tegid (GB Tourism Survey... 2018). Magistritöö autori hinnangul peaks ka Eestis sellist arvestust pidama ja nimetatud indikaatorite lisamine igaaastase turismiülevaate juurde ei tohiks olla väga ressurssinõudev.

Keskmiselt tegi üks puudega inimene Euroopas 6,7 ühepäevast reisi, millele lisandus 6,7 ööbimisega reisi. Kokku tegid puuetega inimesed vaadeldaval perioodil 170 miljonit ühepäevast reisi ja umbes samapalju EL-siseseid ööbimisega reise. Kõige rohkem reisisid Prantsusmaa, Suurbritannia ja Saksamaa elanikud. (Economic impact ... 2014: 22)

Kuna Eestis puuduvad vastavasisulised uuringud, pole Eesti lõikes nii täpseid andmeid võimalik esitada. Vähesel määral infot Eesti puuetega inimeste reisimise kohta saab Eesti Puuetega Inimeste Koja poolt 2016. a läbiviidud uuringust, mille eesmärk oli kaardistada infot puuetega inimestele mõeldud soodustustest Euroopa Liidu riikides. Muuhulgas sooviti uuringus osalenutelt teada, kas nad on reisinud mõnda EL-i riiki, sel ajal kui neile oli omistatud puue. Kolmveerand vastanutest (vastanute koguarv 128 inimest) andis sellele küsimusele vastuse „jah“. Eesti puuetega inimeste põhilised reisisihtkohad on olnud Soome, Rootsi, Läti ja muud riigid. Reisiti vähemalt kord aastas (ligikaudu 36% vastanutest) või harvemini kui kord aastas (ligikaudu 33% vastanutest). (Euroopa Liidu puude... 2018) Kuna selle küsitluse eesmärk oli fokuseeritud mujale, puudub ülevaade, mis põhjusel küsitluse võrdlemisi harva reisisid. Sellest lähtuvalt võiks planeerida põhjalikuma küsitluse läbiviimist Eesti puuetega inimeste hulgas, mis võimaldaks kaardistada selle turu põhilisi näitajaid ning puuetega inimeste vajadusi ja soove reisimisel.

Kuigi vastavasisulised uuringud Eestis puuduvad, on turismiteenuste kõigile kättesaadavaks muutmisele siiski tähelepanu pööratud. Eesti Riikliku Turismiarengukava sätestatud eesmärk on tagada Eesti konkurentsivõime ja rahvusvaheline atraktiivsus turismisihthotellina. Läbivaks põhimõtteks on lähtumine küllastaja teekonnast, mille kohaselt peab külastuselamus olema kvaliteetne, külalislahke, turvaline ning igas vanuses ja erivajadustega inimestele ligipääsetav. Arengukava esitab ka visiooni, millise taseme on Eesti saavutanud aastaks 2020: „Eesti on reisisihina tuntud, hästi ligipääsetav ja info turismivõimaluste kohta on kergesti kättesaadav nii reisi planeerimisel kui reisil viibimisel“. (Eesti riiklik... 2018) Moodustatud on 27-liikmeline ligipääsetavuse nõukogu, mille eesmärk on suurendada ühiskonna teadlikkust ligipääsetavuse ja universaalse disaini osas ning juurutada kaasava elukeskkonna põhimõtteid (Ligipääsetavuse nõukogu 2018).

Sarnaselt teiste majandusharudega, peab ka turismisektor tulema toime kasvava rahvusvahelise konkurentsiga, sest turistidele hakkavad üha enam huvi pakkuma kiiresti areneva majandusega riigid ja arenguriigid. Euroopa peab suutma sellises konkurentsivõttes pakkuda jätkusuutlikku ja kvaliteetset turismiteenust. Üks olulisi väljakutseid turismivaldkonnas on vanemaealise elanikkonna osakaalu märkimisväärne suurenemine: prognooside kohaselt on 2025. aastal 65-aastaste ja vanemate isikute osatähtsus Euroopa elanikkonnas 35%. Tegemist on sihtgrupiga, kellel on vaba aega ja ostujõudu ning kelle eripäradega on turismisektoril vaja kohanduda. Samas ei tohi tähelepanuta jätta ka vanemaealisi inimesi teistest maailma piirkondadest nagu näiteks Põhja-Ameerika ja Brasiilia, kus on samuti toimunud vanemaealise inimeste osakaalu suurenemine, kes on huvitatud Euroopa turismi sihtkohtadest. (Mapping and... 2015: 18-19)

Sarnase potentsiaaliga sihtgrupp on puuetega inimesed, kellel on erivajadused, millega tuleb turismiteenuste kujundamisel arvestada (Euroopa kui maailma... 2010: 5). Ligipääsetava turismi kaudu saavad kasu ka teised ühiskonna grupid. Sellega tagatakse turismitööstuse sotsiaalse jätkusuutlikkuse kõrgem tase, kaasates suuremat hulka tarbijaid kui varem. (Michopoulou *et al.* 2015: 181)

Üheks võimaluseks tõsta Euroopa turismisektori konkurentsivõimet on tegeleda uute sektorite arendamisega (sh. ligipääsetava turismi sektor). Tegemist ei ole lihtsalt nišituruga, vaid kõrge potentsiaaliga turismisektoriga, mille eesmärk on tagada mugavad ja turvalised reisikogemused vastavate sihtgruppide esindajatele. Euroopa, Suurbritannia ja Ameerika Ühendriikide näited peegeldavad, et tooted, teenused ja keskkonnad, mis on kujundatud vastavalt puuetega inimeste vajadustele, loovad ettevõtetele ja kogu majandusele suuremat kasu (Pavkovic *et al.* 2017: 3).

Euroopa Komisjoni poolt 2014. a tellitud uuringus tehti kindlaks 313 286 ligipääsetava turismi teenusepakkujat EL liikmesriikides. Kuna Eesti oli selles uuringus vähesel määral esindatud on käesolevas töös välja toodud peamised tulemused ja võimaluse korral esile tõstetud Eestit käsitlevat infot. Usaldusväärse ja täieliku statistika kogumisel esinevad aga mõned olulised probleemid. Eelnevalt toodud teenusepakkujate arv on „ametlikult kinnitatud“ teenusepakkujate arv, tegeliku arvu ei ole hetkel võimalik määrata, sest Euroopas puudub ühtne süsteem sellist tüüpi teenusepakkujate ja nende poolt pakutavate teenuste registreerimiseks. (Mapping and... 2015: 5)

Võttes arvesse, et tegemist on turuga, mille puhul on prognoositud olulist sihtgrupi kasvu lähima paarikümne aasta jooksul, võib osutada üleeuroopalise ja tulevikus ka ülemaailmse ligipääsetava turismi teenusepakkujate registri koostamine vajalikuks sammuks. Teine mõjutegur on ligipääsetavuse mitmetahulisus (Buhalis *et al.* 2005: 33), millest on tingitud mitmete erinevate tõlgenduste ja mõõdikute välja kujunemine, mis aga omakorda muudab keerulisemaks ühtse teenusepakkujate registri koostamise, sest andmeid pole võimalik otseselt võrrelda. Riigiti erinevad nii andmete kogumise alused kui ka kogutavad andmed: andmed pole standardiseeritud ja hõlmavad väga piiratud osa.

Kõige enam nimetati pakutud teenustest majutust, füüsilist ligipääsetavust, turismiobjekte, söögikohti ja vaba aja tegevusi. Kõige vähem oli infot transporditeenuste, reserveeringute tegemise, vahendite rentimise ja isiklike hooldajate osas. Tuginedes uuringus toodud andmetele, hinnanguliselt vaid 9,2% olemasolevatest turismiteenuste pakkujatest on teinud teatud tasemel muudatusi, et rahuldada nende teenuse tarbijate vajadusi, kellel on kindlad ligipääsuvajadused. See tähendab, et umbes kolmel miljonil turismiettevõttel on ebapiisavalt võimalusi ligipääsetava turismituru vajaduste katmiseks. (Mapping and... 2015: 7)

Suurem osa teenusepakkujatest ei ole kasutusele võtnud puuete ülest lähenemist ehk siis tooteid ja teenuseid pakutakse ainult ühe puude liigiga inimestele: 17% teenusepakkujatest, kes osutavad kasvõi osalisel määral teenuseid ligipääsetaval turul, on võimelised pakkuma teenuseid iga puude liigiga inimestele, samas kui 25% ettevõtetest, mis on spetsialiseerunud ligipääsetavale turismiturule, on võimelised rahuldama iga puuded liigiga inimeste vajadusi. (*Ibid.* 2015: 9)

Üks olulisi puudujääke ligipääsetava turismi teenuste tarneahelas on vähene integratsiooni tase. Turismisektori ligipääsetavus ei sõltu ainult üksikute ettevõtete tegevustest, vaid kogu tarneahela ligipääsetavusest. Koostöö annab teenusepakkujatele võimaluse üksteise kogemustest õppida ja järjepidevalt arendusi tehes suurendada kliendi rahuolu. Ettevõtteid takistavad kolm olulist mõjutegurit ligipääsetava turismi turul tegutsemisel: infrastruktuur ja füüsiliste piirangute esinemine, finantsilised piirangud (sh. reaalsusele vastava äriplaani puudumine) ning informatsiooni ja teadmiste piirangud. (*Ibid.* 2015: 8-9)

Kuna Eestis pole kaardistatud ligipääsetava turismi turul tegutsevate ettevõtete hoiakuid ja teadmisi, kuidas puuetega inimeste sihtgrupi soove ja vajadusi rahuldada, siis on keerule hinnata, kas samasugused tegurid, mis selgusid Euroopa Komisjoni poolt tellitud uuringust mõjutavad ka Eesti ettevõtteid. Eelnevalt tulenevalt soovitakse soovitakse antud magistritöö raames nende tegurite esinemist kinnitada või ümber lükata.

Kõigil EL-i liikmesriikidel on ligipääsetavust sätestav seadusandlus, mis reguleerib ligipääsetavust üldkasutatavatele ehitistele, kuid kohati kehtib ka spetsiifiline seadusandlus osale turismisektorist (nt. hotellid). Peamine puudujääk seadusandluses on asjaolu, et seadusandlus reguleerib uute ehitiste ligipääsetavuse kujundamist, kuid olemasolevate ehitiste nõuetega vastavusse viimise protseduurid on nõrgalt reguleeritud või on nende rakendamine hoone eesmärgist ja taustast lähtuvalt kohati raskendatud (nt. muinsuskaitse all olevad hooned). (Mapping and... 2015: 9)

Eestis puudub käesoleval hetkel seadusandlus, mis reguleeriks uute hoonete ligipääsetavuse kujundamist ja olemasolevate hoonete nõuetega vastavusse viimist. Määrus nr. 14, mis sätestas nõuded liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes kaotas kehtivuse 2015. a (Nõuded liikumis... 2018). Nimetatud määruse kehtivuse lõppemisel jõustus käesoleval hetkel kehtiv Ehitusseadustik (2018), mille §11 lõige 2 punkt 8 kohaselt hõlmavad ehitistele esitatavad nõuded asjakohasel juhul puudega inimeste erivajadusi. Samuti reguleerib Ehitusseadustik uute ehitiste projekteerimist ja ehitamist hea tava alusel, mis tähendab, et kuni uue määruse jõustumiseni on vajalik lähtuda vanas määruses esitatud sätetest (Elukeskkond ja ligipääsetavus 2018).

Ligipääsetavust ei tohi hinnata üksikute teenusepakkujate tasandil, vaid vaja on koondada erinevad tarneahela osad. Saavutamaks heal tasemel ligipääsetavust, on vajalik hoolikalt läbimõeldud plaane ja kooskõlastusi riiklikul tasandil, mis peaks olema valitsuste ülesandeks. (Economic impact... 2014: 395) Magistritöö autor nõustub, et ligipääsetavust ei saa hinnata ainult ühel tasandil, veel vähem üksikute teenusepakkujate järgi, vaid toimuma peab koostöö nii era-kui ka avaliku sektori vahel, sest ei piisa vaid arendustest ühes sektoris (nt. eraettevõtted ei saa arendada ennast ja ümbritsevat keskkond kui ei ole tehtud parendusi avaliku sektori teenustes ja infrastruktuuris).

2. LIGIPÄÄSETAVA TURISMI HETKEOLUKORD EESTIS

2.1. Ülevaade uurimismetoodikast ja valimist

Puuetega inimeste turismiteenuste tarbimist on Eestis vähe kajastatud. Võimalikke põhjuseid selleks on mitmeid. Pole suudetud hinnata ega teadvustada selle valdkonna potentsiaalikut, täies mahus uuringu planeerimine ja läbiviimine on ressursimahukas tegevus, puuetega inimesed on ise sageli sunnitud tegelema esmaste vajaduste rahuldamisega, mistõttu reisimine ei ole nende esmane prioriteet.

Käesoleva magistritöö raames viidi läbi intervjuud ligipääsetava turismi turu erinevate huvigruppide esindajatega: turismiettevõtted, puuetega inimeste liidud ja avaliku sektori asutused (Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (edaspidi EAS), Sotsiaalministeerium, kohalikud omavalitsused).

Uurimismeetoditeks valis magistritöö autor intervjuu ja veebipõhise küsitluse. Intervjuude läbiviimine oli vajalik, määratlemaks Eesti ligipääsetava turismituru hetkeolukorda ja kirjeldamiseks kogutud info põhjal võimalikke tulevikuprognose. Intervjuude piirarvu ei määratud. Eesmärk oli koguda tagasisidet erinevate osapoolte võimalikult paljudelt esindajatelt.

Juhul, kui huvigrupi esindajal puudus võimalus või tahe teha intervjuu, oli võimalik küsimustele ka kirjalikult vastata, mida ka kasutati. Esines ka juhtumeid, kus lisaks küsimustele kirjalikult vastamisele toimus vestlus vastuste täiendamiseks. Küsimused saadeti potentsiaalsetele intervjuueeritavatele meili teel MS Wordi failina. Mõnedele puuetega inimeste liitude ja kohalike omavalitsusasutuste esindajatele saadeti küsimustik *Google Forms* keskkonna kaudu.

Kõikidele huvigruppidele koostas käesoleva magistritöö autor erineva suunitlusega intervjuu küsimustikud. Küsimuste arv varieerus 6 küsimusest 17 küsimuseni, sõltuvalt millisele osapooltele küsimustik mõeldud oli. Küsimustike koostamisel lähtus autor eelnevalt

läbi töötatud teoreetilistest materjalidest ja Eesti ligipääsetava turismituru eripäradest. Kokku koostati viis erinevat küsitlust: puuetega inimeste liitudele, ettevõttele Accessible Baltics OÜ (edaspidi ka AB), turismiettevõtetele, EAS-le, ja kohalikele omavalitsustele. Kõik küsimustikud on esitatud käesoleva magistritöö lisades 1-4.

Kõige rohkem küsimusi (17 küsimust) oli mõeldud puuetega inimeste liitude esindajatele, sest tegemist on magistritöö seisukohalt kõige olulisema turuosalisega. Puuetega inimeste liitude esindajatel paluti hinnata kui palju käivad nende liikmetest puuetega inimesed turismireisidel ja väljasõitudel ning kui palju liidud selliseid reise ja väljasõite ise korraldavad. Hinnangud paluti anda eraldi sise- ja väliturismi osas. Sooviti ka teada, milliste ettevõtetega tehakse turismiteenuste tarbimisel koostööd sise-ja väliturismi osas eraldi ning kas ja kui teadlikud ollakse ettevõttest Accessible Baltics OÜ. Lisaks paluti vastajal hinnata, millised ja mis tasandil esinevad takistused puuetega inimestel turismiteenuste tarbimisel ja kas on suheldud sel teemal avaliku sektori või muude asutustega. Lõpuks paluti kirjeldada, milliseid muudatusi oleks vaja ellu viia, et tõsta teadlikkust ligipääsetava turismi osas ja paluti hinnata, milline võiks olla ligipääsetava turismituru olukord lähitulevikus.

Turismiettevõtelt sooviti teada, kas ettevõtte osutab teenuseid ligipääsetava turismi turul ja kui seda tehakse, siis kuidas jõuavad selle valdkonna kliendid ettevõteteni. Lisaks uuriti, kas ettevõtte teeb ligipääsetava turismi toodete ja teenuste pakkumisel koostööd teiste turismiteenuste pakkujatega nii Eestis kui välismaal ning kas ollakse teadlikud Accessible Baltics OÜ-st ja kas selle ettevõttega on koostööd tehtud. Sooviti ka teada kui puuetega inimestele turismiteenuseid ei osutata, mis on selle peamised põhjused ja kas seda plaanitakse teha tulevikus. Lõpuks paluti hinnata, missugusel tasandil peaks tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamisega ja kas vastavasisulise teenuse osutamisel oleks vajalik riigipoolne toetus. Info on kogutud ettevõtelt Perereisid OÜ, CWT Estonia AS, Raereisid Grupp OÜ.

Accessible Baltics OÜ esindajale mõeldud küsimuste puhul sooviti kõigepealt teada, mis eesmärgil ettevõtte asutati ja millist liiki puudega inimesed moodustavad põhilise klientuuri. Sarnaselt teiste reisikorraldajatega uuriti ka AB puhul kodu- ja välismaiste koostööpartnerite kohta. Ettevõtte esindajal paluti ka hinnata, miks on Eesti ühiskonna teadlikkus selle valdkonna osas niivõrd madal ja milliseid meetmeid tuleks rakendada, et seda

teadlikkust tõsta. Lõpuks paluti hinnata, missugusel tasandil peaks tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamise ja kas vastavasisulise teenuse osutamisel oleks vajalik riigipoolne toetus. Accessible Baltics OÜ tegevjuhi Marion Bobkoviga viidi intervjuu läbi 31. märtsil 2017. a. Lisaks intervjuu kaudu kogutud infole, täiendati vastuseid kirjalikult 2017. a ja 2018. a.

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusega võeti ühendust seetõttu, et teada saada kui palju on nemad kogunud ja koondanud puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alast infot ja statistikat. Samuti sooviti teada, kas ja kui palju on tehtud koostööd puuetega inimeste liitudega ja kui palju on plaanis tulevikus selles valdkonnas algatusi teha. Lisaks uuriti kui palju peaksid EAS-i hinnangul tegema koostööd erinevad osapooled, millised meetmed suurendaksid ühiskonna teadlikkust ligipääsetava turismi osas ning millisel tasandil peaks tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamise ja EAS-i poolseks kontaktisikuks oli turismiarenduskeskuse töötajad.

Avaliku sektori asutustelt sooviti saada hinnangut ligipääsetava turismituru potentsiaalkusele ja võimalikke ettepanekuid selle tõstmiseks. Lisaks uuriti, kas asutus on tegelenud vastavasisulise statistika kogumise ja koondamisega ning kas on rakendatud mingisuguseid meetmeid, et parendada puuetega inimestele suunatud turismiteenuste tarbimist. Küsiti ka, kui palju peaksid tegema ligipääsetava turismi turul koostööd erinevad turuosaliised ja kas asutus on sel teemal suhelnud puuetega inimeste liitudega. Vastused koguti seitsme kohaliku omavalitsuse (Haljala, Paide, Kohtla-Järve, Maardu, Otepää, Haapsalu ja Põltsamaa) esindajate käest. Lisaks sellele viidi läbi näost-näku intervjuu Tartu Linnavalitsuse hoolekandeteenistuse juhatajaga.

Intervjuud viidi läbi nii näost-näku vestlustena, telefoni teel kui ka Skype kaudu. Intervjuude kestvus sõltus erinevatest teguritest, varieerudes 35 minutist 1,5 tunnini (vt. tabel 3).

Tabel 3. Uuringu käigus läbiviidud intervjuud

Intervjueeritava nimi	Intervjueeritava ametikoht	Intervjuu tüüp ja läbiviimise koht	Intervjuu läbiviimise aeg ja pikkus
Villu Urban	Tallinna Liikumispuudega Inimeste Ühingu juhatuse liige	Skype intervjuu	20.04.2017
Helen Kask	Eesti Puuetega Inimeste Koja peaspetsialist	telefoniintervjuu	02.04.2018; 1:17
Valve Kase-mets, Marge Järvi	Rapla Maakonna Puuetega Inimeste Koda juhatuse liikmed	telefoniintervjuu	09.04.2018; 00:37
Agne Raudmees	Eesti Vaimupuudega Inimeste Tugiliidu juhatuse esimees	telefoniintervjuu	24.04.2018; 00:46
Agnes Valgiste	Ida-Harjumaa Invaühingu juhatuse liige	Skype intervjuu	30.04.2018; 00:45
Marion Bobkov	Accessible Baltics OÜ tegevjuht	näost-näkku intervjuu, Eesti Teadusagentuuri kontor (Tartu)	31.03.2017; 1:35
Maarika Kurrikoff	Tartu Linnavalitsuse hoolekandeteenistuse juhataja	näost-näkku intervjuu, Tartu Linnavalitsus	13.04.2018; 00:46
Rita Oot	CWT Estonia AS Tartu büroo osakonnajuhataja	telefoniintervjuu	09.04.2018; 00:10
	Raareisid Grupp OÜ esindaja	telefoniintervjuu	25.04.2018; 00:06
Senta Michelson	Tartu Puuetega Inimeste Koja tegevjuht	kirjalik intervjuu	17.04.2017
Ülle Pellis	Lääne-Virumaa Puuetega Inimeste Koja juhatuse liige	kirjalik intervjuu	26.04.2017 22.05.2018
Veronika Allas	Saaremaa Puuetega Inimeste Koja juhataja	kirjalik intervjuu	26.04.2018
Priit Kasepalu	Eesti Pimedate Liidu aseesimees	kirjalik intervjuu	29.04.2018
Ivi Lemmik	Perereisid OÜ osanik	kirjalik intervjuu	31.03.2017
	Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse turismiarenduskeskus	kirjalik intervjuu	17.04.2018
	Sotsiaalministeeriumi võrdsuspoliitikate osakond	kirjalik intervjuu	18.05.2018

Allikas: autori koostatud

Küsitluse käigus, mis viidi läbi perioodil 03.04-20.04.2018, on vastused kogutud Tallinna ja Harjumaa Kurtide Ühingu, Tallinna ja Harjumaa Vaegkuuljate Ühingu ja Tartu Kurtide Ühingu esindajatelt. Lisaks viidi samal perioodil puuetega inimeste liitude küsitlusega läbi ka küsitlus kohalike omavalitsuste hulgas.

Käesolevas magistritöös kasutati andmete analüüsimiseks temaatilise analüüsi meetodit (Kalmus *et al.* 2015) Vastuste kodeerimiseks töötati kõigepealt läbi intervjuude transkriptsioonid, mille järel esitati intervjuueeritavate või kirjalike intervjuude mõtted peamiste teemade ja nende alamteemadena (vt. tabel lisas 6).

Järgnevalt esitab magistritöö autor lühiülevaate uuringus osalenutest.

Accessible Baltics OÜ on 2014. a asutatud pereettevõtte, mis on spetsialiseerunud reisi-teenuste pakkumisele puuetega inimestele ja nende lähedastele. 2018. a seisuga on ettevõttes 2 töötajat. Tegemist on Eesti turul esimese reisikorraldajaga ligipääsetava turismi valdkonnas. Ettevõtte on loodud isikliku kogemuse põhjal, sest puuetega inimestega on palju kokku puutunud. Accessible Baltics OÜ visiooniks on olla Balti regiooni kompetentseim reisikorraldaja puuetega inimestele. (Accessible Baltics 2018)

Perereisid OÜ on reisikorraldusettevõtte, mis on Eesti turul tegutsenud aastast 1996. Ettevõttes on keskmiselt neli töötajat (2015. a seisuga). Põhitegevusalaks on bussi- ja lennureiside korraldamine ning teiste reisikorraldajate tšarter-puhkusereiside edasimüümine. Samuti pakutakse üksikuid reisi-teenuseid. Perereisid OÜ eesmärk on tagada ettevõtte jätkusuutlikkus ning pakkuda klientidele aktiivse puhkuse võimalusi, avardades nende silmaringi ja kujundades positiivseid ning meeldejäävaid elamusi. Missiooniks on olla jätkuvalt parimad koguperereiside korraldajad, lootes tõsta veelgi ettevõtte tuntust ja usaldusväarsust. (Perereisid OÜ 2015. a...3)

Reisibüroo CWT Estonia AS (eelmised nimed Hermann Reisid, Kaleva Travel) on asutatud 1991. aastal. Tegemist on suuruselt teise reisibürooga Eestis. Keskmiselt on ettevõttel töötajaid 46 (2018. a seisuga). CWT Estonia klientideks on korporatiivkliendid ja erakliendid, nii individuaalselt kui ka rühmadena. (CWT Estonia 2018) Eraklientidele pakutakse ettevõtte koostatud puhkusepakette ja samuti vahendatakse erinevate reisikorraldajate ning kruiisifirmade reise. CWT Estonia näol on tegemist keskkonnasäästliku ja ühiskonna väärtusi toetava ettevõttega. 2015. a lõpus omistati ettevõtte kontoritele nii Tallinnas kui ka Tartus Euroopa Rohelise Kontori sertifikaat, mis näitab, et tegemist on keskkonda hoidva ettevõttega, mille büroodes jälgitakse keskkonnasäästlike põhimõtteid. Ettevõtte teeb koostööd Eesti Laste ja Noorte Diabeedi Ühinguga. (CWT Estonia 2015. a... 3)

Raetravel OÜ tegeleb reisiteenuste osutamisega Eestis, mida põhiliselt müüakse Soome turismifirmadele (Raetravel OÜ 2016.a ...3). Ettevõtte korraldab kultuurireise, loodusretki ja reise väikesaartele. Samuti korraldatakse väljasõite Baltimaade mõisatesse ja kirikutesse. Gruppidele on võimalik pakkuda temaatilisi reise, mis korraldatakse vastavalt grupi soovile. 2018.a seisuga on ettevõttes üks töötaja. (Raetravel 2018)

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus on 2000. aastal loodud riiklik sihtasutus, mis tegeleb Eesti ettevõtlus- ja regionaalpoliitika edendamisega. EAS-i üheks tegevusvaldkonnaks on Eesti turismi arendamine ning Eesti kui turismissihtkoha tuntuse tõstmine. Töötajaid on sihtasutuses kokku 280. (EAS-i strateegiline tegevuskava 2015-2018)

Sotsiaalministeerium tegeleb Eesti sotsiaal-, tervise- ja tööpoliitika arendamisega. Ministeeriumi põhieesmärk on tagada Eesti inimestele hea elu-sotsiaalse kaitse tagamine, mis pakub kindlustunnet tuleviku suhtes. Asutuse tegevusvaldkonnad varieeruvad tervishoiust kõikide inimeste võrdse kohtlemise tagamiseni (Sotsiaalministeerium 2018). Kuna ka puuetega inimeste puhul on oluline võrdne kohtlemine leiab töö autor, et Sotsiaalministeeriumi kaasamine koos Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusega võimaldab saada ülevaadet kui palju on tagatud puuetega inimeste võrdne kohtlemine turismitoodete ja –teenuste tarbimisel.

2.2. Ligipääsetava turismi teenusepakkujate uuringu tulemused

Käesolevas alapeatükis esitatakse ülevaade ligipääsetava turismi teenusepakkujatega läbiviidud intervjuude ja küsitluste tulemustest.

Eesti turul pakuvad ligipääsetava turismi tooteid ja teenuseid kas üldiselt turismitoodete ja teenuste pakkumisega tegelevad ettevõtted või konkreetselt sellele valdkonnale spetsialiseerunud. Neist viimaseid tegutseb käesoleval hetkel Eesti turul üks – Accessible Baltics OÜ. Üldiselt turismitoodeteid ja teenuseid osutavad ettevõtted tegelevad ligipääsetava turismiga vähem.

Eesti turismiturgu iseloomustavad reisikorraldajad, kes on oma tegevusaja jooksul järjepidevalt osutanud ligipääsetava turismi teenuseid või siis vastupidiselt seda üldse mitte teinud või teinud väga vähesel määral. Perereisid OÜ on oma tegevusaja jooksul osutanud

ligipääsetava turismi teenuseid mitmekümnele erinevale grupile (Lemmik 2017), Raetraveli esindaja nii täpselt hinnangut anda ei osanud. CWT Estonia puuetega inimestele seni reise korraldanud ei ole, sest keegi pole siiani selles osas huvi tundnud (Oot 2018). Accessible Baltics OÜ asutati sellest lähtuvalt, et turul puudus kompetentne teenusepakkaja. Puuetega inimeste käest oli saadud piisavalt negatiivset tagasisidet, et Eesti reiskorraldajad ei suuda pakkuda rahuldaval tasemel teenust ja teenindust. Ettevõtte asutajatel tekkis seejärel mõte rakendada kasutamata potentsiaali ja hakata nišiturgu täitma. (Bobkov 2017)

Reisikorraldus puuetega inimestele on olemuselt sarnane mitte puuetega inimestele reise korraldamisega: kliendiga koostöös määratletakse reisi eesmärk ja sihtgrupp, mille alusel pannakse paika reisiprogramm. Selliste reise korraldamine nõuab palju eeltööd ja ettevalmistavaid tegevusi, kuid kuna tegemist on tellimusreisiga, „*siis pole vahet, kes on tellija, reis tuleb ikkagi korraldada lähtuvalt tellija eripärast*“ (Lemmik 2017) Reisiprogramm koostatakse selliselt, et puuetega inimesed saaksid sellest maksimumi. Pole mõtet viia klienti kohta, kuhu ta juurde ei pääse ja ei saa elamust nautida. Enamasti on korraldatud reise Euroopa riikidesse ja siiani pole tekkinud probleeme, et puuetega inimesed hakkama ei saaks: „*Inimesi lihtsalt ei viida kohtadesse, kuhu neil puudub ligipääs, nt. mägiastjad, keerdreppidega lossitornid jms.*“ (Lemmik 2017)

Kuna AB korraldab Eestisiseseid reise, siis käiakse enne reisi toimumist ise kõik sihtkohad läbi ja proovitakse neid hinnata oma kliendi seisukohast, et teha kindlaks, kas tingimused on sobivad. Kui kliendi vajadustele vastavat reisi pole võimalik kokku panna, siis teenuse pakkumisest loobutakse, sest lihtsalt niisama proovima ei taheta hakata. (Kaasav turism aitab... 2017) Magistritöö autori hinnangul esineb siiski üks erinevus puuetega inimestele reise korraldamisel tavalistest tellimusreisidest: tehtava eeltöö hulk on suurem, sest reisiteenuse korraldaja peab arvestama mitmete eripärade ja teguritega. Eeltööd peavad tegema ju mõlemad osapooled – nii reisi tellija kui ka reisi korraldaja. Kui grupp vajab lisaks abistavat teenust, nt. kurtide ja vaegkuuljate puhul viipekeele tõlki või ratsatoolis ja pimedate inimeste puhul saatjaid, siis selle poole eest vastutab reisi tellija (Lemmik 2018; Bobkov 2017).

Potentsiaalsete tarbijate hulka Eesti ligipääsetava turismi turul on üsna keeruline prognoosida. Nende reisikorraldajate, kes on varasemalt rohkem puuetega inimestega kokku

puutunud, grupid on enamasti suuremad, kuigi siinkohal peab arvestama ka puude raskusastmega.

Raske puudega (nii füüsiline kui vaimne) inimeste grupid on väiksemad. Tavaliselt on gruppide suurus üle 30 inimese. (Lemmik 2017) AB korraldab reise enamasti väikestele rühmadele (2-8 inimest). Näiteks liikumispuudega inimesi võetakse reisile kaasa kuni neli, sest suurema klientide arvu korral aeglustuks grupi liikumine ja reisi ei nauditaks enam nii palju. Siiski on teenust osutatud ka gruppidele, mille suurus on 12-20 inimest. (Kaasav turism aitab... 2017)

Reisiettevõtete pakutavad klassikalised turismipaketid on enamasti ajaliselt piiratud, mistõttu ei sobi need väga sageli inimestele, kellel on teatavad erivajadused (Accessible Baltics 2017). Need ettevõtted, kes puuetega inimestega on vähe kokku puutunud (nt. CWT Estonia) ei oma gruppidele reise korraldamise kogemust, vaid vahendavad üksikuid tooteid üksikutele inimestele (nt. lennureisi broneerimine või lennujaamas transpordiküsimuste lahendamine) (Oot 2018).

Puuetega inimesed on väga lojaalsed (vt nt. White, Childs 2016: 4) ja kui nad jäävad korraldatud reisiga rahule, siis nad ei lähe uut ettevõtet otsima, vaid jätkavad olemasolevate koostööpartnerite teenuste kasutamist. Tundub, et puuetega inimeste liitude omavaheline infovahetus on nii tihe, et enamik lisandunud klientidest on ettevõteteni jõudnud läbi suust-suhu turunduse. (Lemmik 2017) Sama hinnangu olukorrale annab ka AB tegevjuht: „*Regionaalsed puuetega inimeste liidud on aastate jooksul omavahelise koostöö tulemusel koondanud suulisel tasandil info ligipääsetavuse võimalustest ja olukorrast Eestis. Osaliselt on sellelaadset infot koondatud ka andmebaasis liikumisvabadus.info.ee.*“ (Bobkov 2017)

Perereisid OÜ-l puudub info selle kohta, kes on peamised teenusepakkujad ligipääsetava turismi turul, seda põhjusel, et tellitud reise kohta turismiettevõtted kodulehekülgedel infot ei avalda ja ka omavahelises suhtluses seda teemat ei käsitleta. Tellimusreise korraldamine on mõnevõrra tundlik informatsioon. Kuna CWT Estonia ja Raetravel OÜ on kas vähesel määral puuetega inimestele reisiteenuseid osutanud või viimasel ajal seda üldse mitte teinud, siis nemad pole teadlikud peamistest teenusepakkujatest sellel turul (k.a Accessible Baltics OÜ) ja sellest tulenevalt pole ka kellegagi koostööd teinud (Oot

2018). Küll on AB-st teadlikud Perereisid OÜ, kuid koostööd nendega tehtud ei ole. Koostöö mitmesuguste turismiteenuste pakkujatega (transpordikorraldajad, majutus- ja toitlustusettevõtted, lennufirmade toetavad teenused) on aga Perereisid OÜ-l tihe (Lemmik 2017).

Turismiettevõtete hinnangud puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise piirangute osas sõltuvad sellest, millise nurga alt ettevõtte neid vaatleb. Tavaliste reisibüroode esindajate intervjuude põhjal (Perereisid OÜ, CWT Estonia, Raetravel OÜ) hinnatakse peamiseks takistuseks puuetega inimestel finantsressursse, sest reisimine on kulukas ja paraku kõik inimesed seda endale lubada ei saa. Kuid see põhimõte kehtib ka kõikide teiste inimeste puhul. Väga olulist mõju avaldab üldine majanduslik seisund. Majanduslikult rasketel aegadel väheneb igasuguste grupireiside tellimuste arv (sh. ka puuetega inimeste poolt tellitud reisid). Kuna otsesid muid piiravaid tegureid puuetega inimeste reismisel ei täheldata, siis ei tajuta siinkohal olulist probleemide lahendamise kohta. (Lemmik 2017)

AB esindaja tõi välja, et ligipääsetava turismi mõistel puudub täpne määratlus: „*Millest me üldse räägime? Mis mõelda accessible all?*“ Puudub ka valdkonna strateegiline planeerimine ja juhtimine, sest „*meil on see valdkond legaliseerimata.*“. Eestit ei turundata prioriteetsete sihtturgude puuetega inimestele ja seda põhjusel, et vestlustest erinevate avaliku sektori asutustega nähtub, et ligipääsetavat turgu hinnatakse eeldatava tulususe tõttu marginaalseks. Sellest tulenevalt on Eestis selle valdkonna puhul mahajäämus, võrreldes teiste Euroopa Liidu riikidega suur. Kohati jääb mulje, et ligipääsetavat turismi nähakse Eestis osana sotsiaaltööst, mitte inimeste õigusena. (Bobkov 2017) Kõik käesoleva magistr töö uuringus osalenud turismiettevõtete esindajad tõid välja selle, et puuetega inimestel ei ole reismisel takistuseks huvi puudumine, mida kinnitavad ka erinevad teoreetilised käsitlused (Yau *et al.* 2004: 946-947). Kuigi sarnaselt nende inimestega, kellel puuet pole, on ka puuetega inimeste hulgas neid inimesi, kes polegi üldse huvitatud reismisest, siis need, kes on, nende põhiliseks takistuseks ei ole huvi puudumine. Ka magistr töö autor on arvamisel, et puuetega inimestel ei ole elu ja maailma suhtes väiksem huvi kui teistel. Pigem avaldavad puuetega inimeste reisisaktiivsusele inimestele reismisele rohkem mõju teised tegurid.

Puuetega inimeste teenindamisel on tajutud ettevõtjate poolset hirmu. Kardetakse, et ei osata puuetega inimestega õigesti käituda (vt nt Zajadacz 2017: 54-55). Üks klassikaline

hirm on, kas puudega inimesele võib abi pakkuda või teda abistamisel puudutada. Teine oluline tegur on, et kui suhtumine on isegi toetav, siis olles ise mitte erivajadustega kokku puutunud, ei suudeta paljudele olulistele külgedele tähelepanu pöörata (Kaasav turism aitab... 2017). Milline on töötajate teadlikkus ja suhtumine puuetega inimestesse, on üheks oluliseks teguriks, mis mõjutab täisväärtusliku turismielamuse saamist (Poria *et al.* 2009: 125). Võrreldes erinevate riikide puuetega inimesi, siis näiteks Eesti ja Saksa klientide vahel esineb märgatav erinevus. Eesti kliendil pole üldiselt selle vastu midagi kui talle abi pakutakse, kuid Saksa kliendile ei tohi käsi külge panna, sest seda peetakse õiguste rikkumiseks. (Accessible Baltics 2017)

Ligipääsetava turismi turu Eestis saab tinglikult jaotada kolme ossa: siseturism, sissetulev turism ja väljaminev turism. Siseturismis toimub ligipääsetava turismi teenuste tarbimine puuetega inimeste liitude siseselt nende poolt organiseeritud 1-3 päevaste grupiekskursioonidena. Harva tellitakse reisikorraldusteenus väljast, sest esiteks on tegemist kalliga teenusega ja teiseks ei usaldata teenuse kvaliteeti. (Bobkov 2017) Seda kinnitavad ka magistritöö uuringu tulemused, et lühiajalisi siseturismi reise organiseerivad puuetega inimeste liidud ja sageli esineb olukordi, mil reaalne olukord ei vasta tegelikkusele, mille üheks põhjuseks võib olla asjaolu, et reisi korraldaja ei osanud puuetega inimeste vajadusi ja eritingimusi õigesti hinnata, olles ise nendega üldse mitte või vähesel määral kokku puutunud.

Sissetuleva turismi olukord on AB hinnangul võrdlemisi kaardistamata, sest Eesti turismi juhtivad ja koordineerivad asutused (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, EAS) vastavasisuliste andmete kogumise ja analüüsimisega ei tegele. Puuetega inimeste reisiotsust, kas külastada Eestit või mõnda teist sihtkohta mõjutavad kolm tegurit: informatsiooni kättesaadavus, keskkond ja infrastruktuur ning oskuslik teenindus, põhilised tegurid, mida on välja toodud mitmetes seda valdkonda analüüsivates teoreetilistes käsitlustes. AB on oma sihtturgude osas viinud läbi lühikesed kliendiküsitlused ja nendest selgub, et probleemsed teemad on seotud kõigi kolme teguriga. (Bobkov 2017)

Väljamineva turismi puhul, kuigi kindlad uuringud puuduvad, on piisavalt näiteid, et puuetega eestimaalased reisivad üha rohkem nii töö- kui puhkealaselt. Bobkovi (2017) sõnul on peamine vorm puhkusereis perega, mille üks liikmeist täidab vajadusel ka isikliku abistaja rolli. Reis organiseeritakse oma jõududega ja tuttavatelt saadud kogemuste

abil. Ettevõtte tuntuse kasvades on hakatud pöörduma ka nende poole huvist, milliseid teenuseid pakutakse ja soovitakse võtta reisipakkumisi Eestist väljapoole. Ettevõtte hinnangul on puuetega inimeste kogukonna eneseteadlikkus koos eeldustega turismiteenuste kvaliteedile küll suhteliselt algusjärgus, kuid kasvava trendiga. Reisida soovitakse ja selleks otsitakse ka üha enam võimalusi.

Ligipääsetava turismi tulevikuperspektiivide osas olid ettevõtted tagasihoidlikul seisukohal. Selleks, et vastavasisulise teenuse pakkumisel oleks riigipoolne toetus, kulub palju aega ja leitakse, et esmalt tuleb tegeleda puuetega inimestele igapäevase toimetuleku tagamisega (nt. hooldusteenuste ja raviteenuste võimaldamine jne.) (Lemmik 2017). AB hinnangul takistab ligipääsetava turismi potentsiaali suuremat rakendumist aegunud põhitõdede kehtimine, ühiskond on oma olemuselt maskuliinne ja valdavalt orienteeritud materiaalse edu saavutamisele ning Eesti puuetega inimesed ei tee ennast piisavalt nähtavaks. Samuti iseloomustab Eesti ligipääsetava turismi turgu tõdemus, et „*selles osas probleemi ei esine, sest turul on mitmeid teenusepakkujaid, kes samaväärselt tavaklientidega on ka võimelised puuetega inimeste gruppe teenindama.*“ (Bobkov 2017) Magistritöö autor hindab turismiettevõtete madala koostöö ja huvi alusel käesoleva uuringu läbiviimisel, et pigem on turismiettevõtetel vähene kokkupuude puuetega inimestele teenuste oustamisega või nad ei oska käesoleva teema kohta väga arvamust avaldada. Enamasti ei õnnestunud magistritöö autoril ettevõtte esindajaga kas kontakti saavutada või kui see saavutati, siis jäi vestlus lühikeseks.

Teadlikkuse suurendamiseks on AB algatanud erinevaid projekte, teinud meediakajastusi, esitanud õppeasutustele lõputööde teemasid ja vajadusel juhendanud nende koostamist, luuakse uusi tooteid kaasates tootearendusse erinevaid partnereid. Bobkovi (2017) hinnangul oleks Eestis üheks võimalikuks lahenduseks ligipääsetava turismi klatri loomine: ligipääsetavuse tagamine on horisontaalne teema, mis puudutab kõiki. Intervjuust nähtub, et olukorda Eesti ligipääsetava turismi turu osas küll mõnevõrra teadvustatakse, kuid hetkel puudub kõikehõlmav ja süsteemne valdkonna arendamine ning koostöö tase erinevate osapoolte vahel on madal.

Ligipääsetava turismi teenusepakkujate uuringu tulemusena saab järeldada, et tavalised reisibürood väga suuri probleeme ligipääsetava turismi turul ei näe ning sellest lähtuvalt

olulisi muudatusettepanekuid neil ei ole. Kui siiani on tegeletud puuetega inimestele turismiteenuste võimaldamisega, siis sellega ka jätkatakse, sest puuetega inimesed on lojaalsed kliendid. Kui aga puuetega inimestega olulist kokkupuudet pole olnud, siis ise kontakti otsima ka ei hakata. N.ö skaala teises otsas on puuetega inimeste turismiteenuste osutamisele spetsialiseerunud ettevõtte, kes tegeleb intensiivselt enda arendamisega ja sellega seoses ka valdkonna arendamisega ning loodab, et lähitulevikus toimuvad ligipääsetava turismi turul olulised edasimineked (vajaliku seadusandluse kehtestamine (sh. standardid, millest lähtuda), koostöö intensiivistumine ja üldise teadlikkuse tõus.

2.3. Ligipääsetava turismi toodete ja teenuste tarbijate ja avaliku sektori asutuste uuringu tulemused

Käesolevas alapeatükis on analüüsitud puuetega inimeste liitude ja riigiasutuste tasandil kogutud infot ning tehtud ettepanekud, kuidas vähendada peamisi takistusi puuetega inimeste turismitoodete ja teenustel tarbimisel, et võimaldada neile nauditav turismikogemus. Takistuste analüüs on teostatud puude liike arvesse võttes.

Kuna ligipääsetav turism on valdkond, mida on Eestis vähe uuritud, siis küsiti intervjueritavatelt, kas nad on teadlikud, kas mõni organisatsioon (nt. koostööpartner, avaliku sektori asutus) on tegelenud puuetega inimeste turismitoodete ja –teenuste alase info või statistika kogumisega. *„Tegelikult seda infot ja statistikat väga ei olegi kogutud. EAS on teinud sellele teemale väikeseid algatusi ja projektipõhist lähenemist, aga nad ei ole ka minu teada statistilisi andmeid selle kohta kogunud“*, on EPIKoja spetsialisti Helen Kase hinnang.

EAS-i turismiarenduskeskuse esindaja kinnitab, et EAS turismiarenduskeskus ei ole sellealast statistikat kogunud ega avaldanud. Küll on aga võimalik filtreerida Visitestonia.com turismiinfosüsteemist turismiobjekte, mille puhul ettevõtted on märkinud ratas- tooliga ligipääsu või invatubade olemasolu. (EAS Turismiarenduskeskus 2018) Ka Tartu Puuetega Inimeste Koja (edaspidi ka Tartu PIK) tegevjuht Senta Michelson kommentaaris enne kirjaliku intervjuu andmist, et tema vastused ei tugine mingitele uuringutele, sest tema hinnangul vastavasisulised uuringud puuduvad (Michelson 2018). Vastavasisulise statistika kogumisega pole tegeletud ka kohalike omavalitsuste tasandil, selgub neile suu-

natud küsitluse tulemustest. Haapsalu ja Tartu linn on kaardistanud infot selles valdkonnas seoses osalemisega vastavalt 2013. a turismikonkursil EDEN ja konkursil Ligipääsetav linn 2018 (Kurrikoff 2018). Ka Sotsiaalministeerium ei tegele otseselt puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alase info/statistika kogumise ja koondamisega (Sotsiaalministeerium 2018).

Kuigi seda valdkonda on Eestis vähe uuritud, on infot mõnevõrra kaardistatud. Olemasolevad ligipääsetava turismi uuringud aga keskenduvad:

- üksikule puude liigile (Kangur 2017: 5; Turism kõigile 2018);
- ligipääsetava turismi mõnele üksikule aspektile (nt. füüsilise ligipääsetavuse tagamine) (Kõiki kaasava elukeskkonna ... 2012: 7);
- ühele piirkonnale (nt. Kuzemtšenko 2016: 2; Tallinna ligipääsetavuse ... 2018).

„Turism kõigile - lihtsalt ligipääsetavaks“ on EAS-i initsiatiivil ja koosöös EPIKojaga, kes panustas sisendinfoga, valminud juhendmaterjal ettevõtetele, muutmaks turismisektori eelarvamusi ligipääsetavusega seonduvalt, aidates näha puuetega inimesi kui erinevate spetsiifiliste soovidega sihtgruppi ning anda soovitusi ligipääsetavuse parandamiseks. Enim on selles juhendis käsitletud liikumisraskustega seonduvaid teemasid ja vähe-mal määral teisi puude liike. (Turism kõigile... 2018)

Sageli on tehtud uuringuid füüsilise ligipääsetavuse hindamisel: nt. Tallinna Liikumispuudega Inimeste Ühing (edaspidi ka TLIÜ) on ise viinud läbi väiksemahulisi ligipääsetavuse uuringuid ja auditeid koostöös näiteks EAS-i ja Riigimetsa Majandamise Kesksuga (Urban 2018). Lääne-Virumaa Puuetega Inimeste Koja esindaja Pellis (2017) märkis, et 2009. a viis Eesti Liikumispuuetega Inimeste Liit läbi turismiobjektide hindamise ligipääsetavuse osas, kuid lähiajal toimunud uuringutest ei olda teadlikud. Tartu Puuetega Inimeste Koda viis Tartu linna tellimusel 2016. a läbi uuringu puuetega inimestele sportimiseks, puhkamiseks ja vaba aja veetmiseks sobivate asutuste välja selgitamiseks Tartus ja Lõuna-Eestis (Michelson 2018).

Magistritöö autor on seisukohal, et kuna Eestis puuduvad ligipääsetava turismi osas kõikehõlmavad uuringud, tuleb kaardistada Eesti puuetega inimeste turismikäitumine laiahaardelise uuringu abil. Kitchini (2000: 42) hinnangul tunnetavad puuetega inimesed, et

nende sihtgrupile mõeldud küsimustikud, millega infot koguda, on halvasti ette valmistatud, piiravad nende vastamist ja sellest lähtuvalt kujuneb teemast piiratud arusaam. Kvalitatiivanalüüs võimaldab vastupidiselt saada hinnanguid ja kaasata puuetega inimesi vestlusesse. Ka käesolev magistritöö põhineb kvalitatiivanalüüsil just seetõttu, et saada teada hinnanguid, mitte teostada kvantitatiivsete näitajate kokkuarvestamist. Lisaks peaks sarnaselt teiste riikidega (vt. Great Britain Tourism... 2018) vähemalt iga kahe aasta tagant koguma riiklikul tasandil (nt. EAS, Sotsiaalministeerium või Statistikaamet) andmeid puuetega inimeste reisimise osas (nt. kui palju tehakse ühepäevalisi reise, mitu ööd veedetakse majutusasutustes ning kui palju tehakse kulutusi reisimisele). Puuetega inimesed reisivad sageli kas koos kaaskonna (pere, sõbrad) või saatjaga (vt Yau *et al* 2004: 951), mis tähendab, et selle sihtgrupi poolt tehtud kulutused reisimisele võiks mitmekordistada.

Puuetega inimeste reisimise sagedust on arvuliselt väga keeruline hinnata. Eesti Pimedate Liidu (edaspidi ka EPL) aseesimehe Priit Kasepalu (2018) arvates osalevad reisidel enim noored nägemispuudega inimesed ja vaegnägijad, kes ei vaja saatjat. Intervjuude ja küsitluse käigus selgus, et Eesti puuetega inimesed teevad sõltuvalt piirkonnast vähemalt kord kuus ühe sisereisi. Eesti Puuetega Inimeste Koja esindaja Helen Kask (2018) ütles, et nende organisatsioonil on keeruline hinnata, kui tihti käivad puuetega inimesed reisis, sest nende asutus koondab organisatsioone. Küll aga korraldavad EPIKoja liikmesorganisatsioonid väljasõite, kus nad kaasavad enda piirkonna puuetega inimesi. EPIKoda korraldab aeg-ajalt väljasõite (sh. näiteks iga-aastane suvekool, kus kohtuvad Koja liikmesorganisatsioonid), kuid sellekohane statistiline ülevaade puudub. (Kask 2018). Huvi pakuvad väljasõidud loodusesse, muuseumitesse ja näiteks väljasõidud „Tunne oma naabervalda“ (Valgiste 2018), eesmärk saada kultuurielamusi (nt. teatrietendused) või muud meelelahutust (nt. spaa külastused) (Pellis 2018; Michelson 2018). Ka spordivõistlustel osalemisest ollakse huvitatud (Valgiste 2018): nt. Ida-Harjumaa Invaühingu (edaspidi ka IHIÜ) liikmed käivad Invaspordi Liidu korraldatud võistlustel. Põhilisteks spordialadeks on kergejõustik, boccia, mängitakse ka bowlingut. Tartu Puuetega Inimeste Koda on üle 10 aasta korraldanud kord aastas külastusi Toila Spa-sse. Grupi suurus on keskmiselt 65 inimest. Ka EPIKoda püüab oma ürituste korraldamisel leida majutusasutuse, kus on ligipääsetav spaa.

Välisreisidel osalevad puuetega inimesed samuti vähemalt kord aastas või rohkem, kuid suurem rõhk on sisereisidel. Sisereisid toimuvad enamasti kas koos pereliikmete, sõprade või tuttavatega. Tartu PIK on üle 15 aasta korraldanud lisaks sisereisidele igal aastal 1-2 välisreisi koostöös erinevate turismiettevõtetega (nt. reisibüroo Aurinko, Perereisid OÜ). Korraldatud on nii lennu- kui ka bussireise. Osalejate arv on olnud 60-110 inimest. (Michelson 2018)

EPIKoja hinnangul sõltub aktiivsus reisimisel kindlasti konkreetsest piirkonnast ja millised inimesed antud piirkonnas elavad. *„Puuetega inimeste reisimine on sarnane nende inimeste reisimiskäitumisega, kel puudub puue: on neid, kes reisivad palju nii Eesti siseselt kui ka Eestist väljapoole, kuid on ka neid, kes üldse ei reisi või teevad seda väga vähesel määral. Siiski on võimatu teha üldistust, et reisib väga palju puuetega inimesi või hoopis väga vähe.“* (Kask 2018) Reaside tüübid sõltuvad inimeste soovidest, vajadustest ja huvist. Puudega inimene ei ole oma huvidelt ja vaadetelt kuidagi teistsugune (vt. nt. Yau et al. 2004: 947). Kask (2018) lisab: *„Ei saa öelda, et neil oleksid teistsugused huvid, kuid nad on orienteeritud rohkem oma käike analüüsima, kuhu nad pääsevad paremini ligi ja kus on neil mugavam liikuda. Selles osas peavad puudega inimesed tegema rohkem valikuid ja teatud asjad on neile piiratud.“*

Põhjus, miks seda teemat väga palju uuritud ei ole võib peituda asjaolus, et puudub teadlikkus nii turismiettevõtetel kui ka valdkonna arendajatel, et ligipääsetavale turismile võiks olla süsteemsem lähenemine. Kindlasti leidub puudega inimesi, kes reisivad ja on aktiivsed, neil on oma kanalid ja lahendused, kuidas oma huvisid teostada ja nende jaoks ei pruugigi probleemi olla, sest nad ei vaja niipalju välist abi. Vastukaaluks on aga puuetega inimesed, kel puudub julgus või võimalus reisida, aga kelle põhjused mittereisimiseks on kindlaks määratlemata. (Kask 2018)

Eesti puuetega inimesed organiseerivad reise või väljasõite ise, seda tehakse inimese lähiringkonna (sõbrad, pere, tuttavad) poolt või on reis organiseeritud puuetega inimeste liidu poolt, kes tegeleb reisi organiseerimisega ise või kasutatakse selleks turismiettevõtete teenuseid (Järvi, Kasemets 2018) Turismiettevõtetest koostööpartneritena mainiti ettevõtteid Raereisid Grupp OÜ, Aurinko OÜ, OÜ Perereisid, ABZ Reisid OÜ, Comtour OÜ. Olulisteks koostööpartneriteks võiksid olla ka EAS, Riigimetsa Majand, Tallinna

Turismiinfokeskus, kohalikud omavalitsused (Urban 2018) või Eesti Puuetega Inimeste Koda ilmneb uuringus osalenud puuetega inimeste liitude arvamustest.

Puuetega inimeste liitude hinnangud turismiettevõtete tegevusele varieeruvad ja on sõltuvuses omavahelise koostöö kestvusest. Näiteks Tartu PIK on teinud pikemalt koostööd OÜ Aurinko ja OÜ Perereisidega ning seetõttu hindab koostööd väga heaks, sest koostööpartnerid on konkreetsed ja peavad antud lubadustest kinni (Michelson 2018). Samas kui Lääne-Virumaa PIK esindaja Ülle Pellis (2018) on arvamisel, et turismiettevõtetal puudub vastav kompetents ja neid iseloomustab madal informeerituse tase. IHIÜ on teinud pikaajaliselt koostööd ettevõttega Comtour OÜ, sest ettevõtte arvestab olulisel määral kliendi soovidega.

Kuigi turismiteenuste pakkujatel esineb huvi puuetega inimestele teenuste osutamiseks, siis suhtumine peegeldab, et valmisolek ei ole reaalsele olukorrale vastav. Valgiste (2018) toob välja: „Üks teine reisikorraldaja tahtis ka meid kui kliente saada, kuid ta rõhutas mitmel korral, et ei, need ei ole invareisid. Pidid terved jalad all olema ja siis ikkagi see tempo on kiire.“ Saaremaa Puuetega Inimeste Koja hinnangul võiks puuetega inimestele turismiteenuste osutamisel olla kasulikuks koostööpartneriks ettevõtte, kus töötavad konsultantidena erinevate puude liikidega isikud (Saare 2018).

Seega, puuetega inimeste reiside korraldamist iseloomustab ühest küljest pikaajaline koostöö usaldusväärsete partneritega, kes suudavad järjepidevalt head kvaliteeti tagada ja spetsiifiliste vajadustega toime tulla või teisest küljest reiside organiseerimine ise, sest omatakse negatiivseid kogemusi, millest lähtuvalt hinnatakse, et ise suudetakse paremini teha. Hinnangute jagunemine kinnistab vajadust tõsta ja ühtlustada turismiteenuste osutajate teadlikkuse ja valmisoleku taset ning õigustab juba turul tegutseva ettevõtte Accessible Baltics OÜ olemasolu ja uute võimalike teenusepakkujate turule sisenemist.

Accessible Baltics OÜ tegevusest on teadlikud Eesti Puuetega Inimeste Koda ja Tallinna Liikumispuudega Inimeste Ühing. TLIÜ on kasutanud nende teenuseid ühe ekskursiona korraldamisel. Villu Urbani (2017) hinnangul on hea, et see ettevõtte olemas on, sest palju organiseeritakse ette ära ja ühingu juhil on seetõttu mugavam. Teised uuringus osalenud puuetega inimeste liidud polnud ettevõttest kuulnud ega ka koostööd teinud.

Arvatakse, et puuetega inimestel puudub huvi turismiteenuste tarbimiseks, mis aga ei pea paika. Seda kinnitavad nii antud magistr töö uuringu tulemused kui ka varasemad teoreetilised käsitlused (nt. Michopoulou *et al.* 2015: 182). Pigem on inimestel huvi suurem kui reaalsed võimalused. Soodustamiseks puuetega inimeste reisimist peaks eelnevalt tegema kindlaks takistused, mis esinevad otsustusprotsessis ja mis oluliselt mõjutavad puuetega inimeste reisimiskavatsusi (Lee *et al.* 2012: 570).

Reisimist takistavad erinevad tegurid: finantsressursside puudumine (nt. Figueiredo *et al.* 2012: 539), füüsiline ligipääsetavus või kohanduste puudumine (Daniels *et al.* 2005: 925), informatsiooni kättesaadavus ja usaldusväärsus ning teenindussektori hoiakud ning valmisolek selle sihtgrupi vajaduste ja nõudmistega kohanduda (McKercher *et al.* 2003: 469).

Materiaalsest küljest rõhutati erinevaid aspekte: kõige enam mainiti puuetega inimeste üldist majanduslikku olukorda ehk finantsvahendite vähesust. Kui puuetega inimestel puudub võimalus töötada või lisaraha teenida (Kask 2018) või esmalt on vaja põhivajadusi rahuldada (Valgiste 2018) ja kui selle juures saab arvestada ainult invaliidsuspensiooniga, siis ei reisis, sest „*peab mõtlema oma raha järgi seda, kuidas ellu jääda*“. Reisida saavad need, kellel on tugev perekond, vanemad ja sponsorid, kes aitavad ja toetavad. (Kasemets 2018) Reisimise puhul materiaalse külje teine pool on suuremad kulud: nt. invabussi tellimise vajadus, mis on teenusena väga kallis (Urban 2018; Kasemets 2018) või koos reisiva saatja (nt. nägemis- ja vaimupuudega inimeste puhul) reisikulude tasumine (Kasepalu 2018; Raudmees 2018).

Teiseks on füüsilise ligipääsetavuse küsimus, sest piiranguid on palju ja sellest tulenevalt kulub ka suhteliselt palju aega, et leida sobiv teenusepakkuja. Suuremad hotellid, toitlustusasutused ja kaubandusvõrgustikud on üha enam ligipääsetavad (Urban 2018; Kask 2018) ja hinnatakse ka, et kohti, kuhu saab minna ja mis on ligipääsetavad ning kohandatud, on juba olemas (Kasemets 2018). Sellest hoolimata esineb jätkuvalt mitmesuguseid takistusi: nt. dušš on vannitoas liiga kõrgel, et ratastoolis inimene ulataks seda kasutama (Kurrikoff 2018), kuigi ligipääsetavuse taset hinnatakse kõrgeks, on kusagil ikka mõni üksik trepiaste (Kask 2018), ei pääse sisse tubadesse/vannitubadesse (Urban 2017) või puudub häälega liikuv lift (Järvi 2018).

Nägemispuudega inimestele on oluliseks takistuseks kombataivate objektide puudumine, nt. ei saanud Priit Kasepalu (2018) ühel Poola ekskursioonil soolakaevandusse laskuda, sest „*giid ei lubanud mul kaevanduse seintel olevaid soolakivist reljeefe puutuda - ehk oli see nende säilivuse tagamiseks põhjendatud.*“ Samuti puudub nägemispuudega inimestel tihti muuseumites võimalus eksponaatidega tutvuda, sest need paiknevadon klaaskappides ja seetõttu jääb info nende kohta saamata. Nägemispuudega inimestele on näiteks teatrietendustel vajalik kirjeldustõlge, kuid on juhtunud, et kirjeldustõlge on koostatud mitte põnevatele etendustele.

Kui otsitakse kindlat elamust või soovitakse välismaale reisida, siis on takistuseks ülevaate saamine, milline on seal ligipääsetavuse tase ja milline on üldine turismituru olukord. Nt. kuidas on transport valitud piirkonnas korraldatud, milliseid teenuseid on võimalik tarbida, kas on majutus- ja toitlustusasutusi, kas teatakse eritoidu vajadusi, kas on mõeldud puuetega inimestele suunatud soodustustele, milline on keskkond tervikuna (Kask 2018). Puuetega inimesed on sihtgrupp, kes planeerivad oma käike ette ja teevad sellega seoses palju eeltööd. Villu Urbani (2017) hinnangul on välisreiside puhul info küll hästi kättesaadav, „*kuid peab küsima palju täpsustavaid küsimusi, sest hinnatakse ennast üle ja informatsioon ei vasta tõelisusele.*“

Usaldusväärse info saamine ja läbitöötamine nõuab aga väga palju aega. Lisaks kehtib siinkohal põhimõte - usalda, kuid kontrolli. See on aspekt, mille töid välja kõik intervjueritavad ja küsitluses osalenud. Peamine infoallikas on Internet, kuid infot kogutakse ka , teiste inimeste kogemuste kohta küsides, telefoni teel ja mõnevõrra on kasutatud ka veebiportaali *liikumisvabadus.invainfo.ee*. Ka Ray ja Ryder (2003: 66) leidsid oma uurin-gus, et kuna puuetega inimesed suhtuvad reisi-ettevõtetesse veidi umbusklikult, siis kasu-tatakse oma reiside planeerimisel Interneti otsingumootoreid ja kuulates teiste inimeste kogemusi. Vaimupuudega inimeste jaoks on oluline, et info oleks võimalikult lihtsasti esitatud ja hästi loetav (Raudmees 2018). Vajadusel minnakse kohale ligipääsetavust hin-dama, seda põhjusel, et puudub ühtne arusaam, mis on ligipääsetav ja need, kes pole va-rasemalt puuetega inimestega kokku puutunud või kokkupuude on olnud vähene, ei pruugi osata õigesti hinnata ligipääsetavust või tõlgendavad seda valesti (Kurrikoff 2018; Kask 2018).

Usaldusväärsete tugiisikute olemasolu on oluline tegur nägemispuudega ja vaimupuudega inimestele. Nende puudumine on üks võimalikke takistusi selliste puude liikidega inimestele. Priit Kasepalu (2018) arvates osalevad vaegnägijad reisirid rohkem kui pimedad, sest „nad näevad nii palju, et ei vaja saatjat.“

Ligipääsetava turismi areng ei sõltu mitte ainult puuetega inimeste soovidest ja vajadustest ning nende rahuldamisest, vaid nii nõudluse kui pakkumise poole turuosaliste tegevuste realiseerumisel (Nicolaisen *et al* 2012: 210). Takistusi turismiteenuste tarbimisel võib puuetega inimestel tekkida igal tasandil. Hinnangud, kas ja kui palju peaksid erinevad osapooled koostööd tegema takistuste eemaldamisel, aga intervjueeritavate osas lahknevad. Ühed leiavad, et tegutsema peab vaid üks osapool näiteks turismiettevõtte (Kasepalu 2018) või riik: „Riik peaks rahaliselt toetama puuetega inimeste turismiteenuste tarbimist.“ (Michelson 2018) Ka Tallinna ja Harjumaa Kurtide Ühingu esindaja hinnangul peaks riik olema see, kes tegutseb erinevate takistuste eemaldamisel Eesti ligipääsetava turismiturul: nt. turismi turul ja võimaldama kuulmispuudega inimestele turismitoodete ja -teenuste tarbimisel tõlketeenust.

Kui osad uuringus osalenud on arvamusel, et vaid üks osapool peab tegutsema, siis vastupidiselt leidub neid, nt. EPIKoda, EAS, kes leiavad, et koostööd peaks tegema kõik osapooled, millega nõustub ka magistritöö autor. Autori hinnangul ei piisa ligipääsetava turismiturul vaid ühe osapoole initsiatiivist ja huvist, et *status quod* muuta. Samuti on selge, et midagi ei muudeta ja ei muutu üleöö, mis tähendab, et valdkonna arendamisel on vajalik järjepideva koostöö toimumine. Özogul ja Baran (2016: 79) vaatlevad avaliku- ja erasektori koostööd ühe olulise eeltingimusena, et puuetega inimesed saaksid kasutada oma õigust ligipääsetava turismituru toodete ja teenuste tarbimisel. Ei saa öelda, et ainult ettevõtted peavad ligipääsetava turismi teemaga tegelema. Kohalike omavalitsuste roll peaks olema oma piirkonna turismiettevõtete toetamine teadlikkuse tõstmisel, kuidas turismiobjekte paremini ligipääsetavaks muuta ja jälgida, et oma piirkonna teenusepakkuja keskond oleks ligipääsetav (Kask 2018) või võimaldama puuetega inimestele turismiteenuste tarbimisel tasuta transporti (Pellis 2017). Kohalike omavalitsuste küsitluses osalenutest annab valdav osa hinnangu, et ligipääsetava turismi probleemide lahendamiseks tuleb tegeleda riiklikul tasandil. Riigi poolt on vaja fikseerida normid, millest lähtuda

ligipääsetava keskkonna loomisel. Samuti peaks riiklike meetmete ja toetuste kaudu toimuma valdkonna arendamine (Kask 2018).

Eesti ligipääsetava turismi turgu iseloomustab käesoleval hetkel olukord, mil puudub kehtiv määrus, mis reguleerib nõudeid, mida järgida ehitiste kujundamisel lähtuvalt puuetega inimeste erivajadustest. Hea tava põhimõtte kohaselt peaks juhinduma enam mitte kehtivast määrusest, mis tekitab segadust eriti just olemasolevate hoonete ümberkujundamisel, et „*milliseid osasid määrusest jälgida kui see tegelikult enam ei kehti.*“ (Kask 2018)

Riiklikul tasandil tuleb läbi mõelda valdkonna meetmete ja toetuste arendamine. EAS on teinud projektipõhiseid algatusi töstmaks turismiteenuste pakkujate teadlikkust ligipääsetavast turismist, nt. aitasid EPIKoda ja MTÜ Ligipääsetavuse Foorum hiljuti anda sisendit juhendmaterjalile, mis oli suunatud väikeettevõtete teadlikkuse tõstmisele, millest ligipääsetavus oli üks osa. Seal oli käsitletud järgnevaid ligipääsetavusega seonduvaid teemasid: ligipääsetavuse üldpõhimõtted, viidastus, mobiilsed lahendused, parkimine, üldkasutatavad ruumid ja intellektipuudega külastajad. Nimetatud materjal on üleval Visit Estonia e-akadeemias, mille puhul on tegemist Eesti turismiettevõtjatele, kelle turismiobjektid on Visit Estonia kodulehel esitatud, suunatud veebipõhise koolituskeskkonnaga. (EAS Turismiarenduskeskus) EPIKoja soovitus (Kask 2018) EAS-le oli, et võiks statistilist poolt selle valdkonna puhul rohkem uurida, nt. milline on turismiettevõtete valmisolek selle teemaga tegeleda, kuid tegemist peab olema koostööprotsessiga. Üldisema teadlikkuse tõstmine ligipääsetavuse osas ja selle põhimõttega arvestamine ühiskonna kujundamisel on Sotsiaalministeeriumi pädevuses samas, kui tegevusvaldkonnana kuulub turism Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsusalasse. Näiteks viis Sotsiaalministeerium läbi intervjuud, mille suunitlus oli nägemispuudega inimeste ligipääs teenustele. Intervjueeritavate hulgas olid lisaks nägemispuudega inimestele, kes jagasid kogemusi ja ettepanekuid ligipääsetavuse kohta erinevates teenusevaldkondades, ka teenusepakkujate (nt muuseumi, panga, kaubanduskeskuse) esindajad, kes jagasid oma kogemusi ligipääsetavuse parandamiseks tehtud tegevustest ja rääkisid sellest, miks nad selleks samme on astunud. (Sotsiaalministeeriumi võrdsuspoliitikate osakond 2018) Intervjuud viidi läbi eelkõige seoses ülemaailmse ligipääsetavuse päeva tähistamisega (Ligipääsetavus... 2018).

Ligipääsetavuse olukord erinevates piirkondades võib väga erineda: kuidas ligipääsetavuse teemat tõlgendatakse kohaliku omavalitsuse tasandil, millised ettevõtted tegutsevad piirkonnas, kas pööratakse piisavalt tähelepanu ligipääsetavuse küsimustele. Lisaks mõjutab seda piirkonna puuetega inimeste liitude aktiivsus ja enese nähtavamaks muutmine. Kui tahetakse luua majutusasutust, peab olema arusaam, kuidas seda teha, et oleks arvestatud erinevate sihtgruppide vajadustega. On vaja täita norme, kuid kuidas seda teha kui normid puuduvad, need on ebamäärased või nendest ei saa ehitaja/arhitekt aru, mistõttu pole võimalik luua füüsilist ligipääsetavust. Tehakse hoone valmis ja siis selgub, et see polegi ligipääsetav. Sellest tulenevalt on eelnevalt vaja teada, kust saada infot ja si-sendit, kuidas luua ligipääsetavat keskkonda ja teenust.

Eesti ühiskonda sarnaselt Euroopaga iseloomustab vananev ühiskond (vt. nt. Blichfeldt, Nicolaisen 2011: 80), kuid hinnatakse (vt nt. Fleischer, Pizam 2001: 108), et vanemaealised inimesed on tulevikus aktiivsemad ja nad soovivad tarbida erinevaid tooteid ja teenuseid ning saada elamusi. Tulevikuperspektiivi silmas pidades peaks Eestis olema enam-vähem täies ulatuses ligipääsetav keskkond ning arusaadavad ja lihtsad turismiteenused.

Ligipääsetav turism ei ole ainult puuetega inimestele, vaid terviklik lähenemine erinevatele sihtgruppidele. Kui teenusepakkuja poolt loodud keskkond on ligipääsetav ja on läbi mõeldud oma teenuse pakkumine erinevatele sihtgruppidele, loob see konkurentsieelise (vt ka Pavkovic *et al.* 2007:3. Eesti turismiturul on selle väiksuse tõttu keeruline nišiteenust arendada ning et olla konkurentsivõimeline, tuleb turismituruga seotud ettevõtete külastatavuse tõstmiseks ja jätkusuutlikkuse tagamiseks kaasata erinevaid sihtgrupe. Ligipääsetava turismi puhul on tunnuseks, et see oleks kasutatav kõigile (sh. puuetega inimestele).

Mida peaks tegema ja muutma ühiskonnas, et puuetega inimesed saaksid aktiivsemalt turismiteenuseid tarbida? Intervjuude ja küsitluse tulemuste põhjal rõhutab magistritöö autor muuhulgas, et puuetega inimesed peaksid olema enda nähtavaks tegemisel ka ise aktiivsemad. Eesti ühiskond on ligipääsetavam kui ta oli 10 aastat tagasi ja usutavasti see trend jätkub.

Praegust olukorda turismiturul saab kirjeldada nii, et tegutsema hakatakse alles siis, kui olukord sunnib. Järvi (2018) aga loodab, et 10 aasta pärast on olukord muutunud ja selle

asemel, et „alles siis hakata mõtlema, kui puudega inimene on Su asutuses juba kohal, on selleks kõik tehtud, et ta saaks sisse tulla.“ Allas (2018) on ligipääsetava turismituru arengu osas veidi kahtleval seisukohal: „*turismiteenuste osutajate väitel on muudatused kulukad (kaldteed, liikumine ühetasasel pinnal, punktkirjas selgitused, viidad jms)*.“ Turismiteenuse osutajad või siis uued teenuste käivitajad saavad taotleda vahendeid erinevatest EL-i rahastatavatest fondidest ja vastavalt teadlikkusele panustavad ligipääsetava keskkonna loomisele. Kask (2018) kahtleb, kas on võimalik Eestis luua täiesti ligipääsetav keskkond. Ta toob välja: „*Isegi väga arenenud riikides (nt. Põhjamaad, mis on väga põhjalikult ligipääsetavuse teema läbi mõelnud) on samamoodi ligipääsetavusega probleeme, aga need probleemid avalduvad teisel tasandil.*“

Kokkuvõtteks toob magistr töö autor, et puuetega inimestel on huvi nii eestisest kui ka välisreiside osas. Põhjused, miks nad reisida ei saa, on väga individuaalsed: materiaalsed, keskkonnaga seonduvad, konkreetse inimese puudest lähtuvalt (on keerulisem minna reisima). Väga individuaalne on ka see, millist tüüpi reiside suhtes huvi tuntakse, sõltudes konkreetsest inimesest, tema huvidest ja vajadustest. Selleks, et ligipääsetav turism areneks, on vaja kokku tuua erinevad osapooled. Märksõnadeks on koostöö, konkreetse sihtgrupi vajadused, kasutajasõbralik teenus ja keskkond, mille arendamisest võidaksid lõppkokkuvõttes kõik.

Takistusi, millega puuetega inimesed Eesti turismitoodete ja –teenuste tarbimisel kokku puutuvad ja ületama peavad, on mitmesuguseid. Siinkohal esitab magistr töö autor magistr töö teoreetilises käsitluses toodu ja läbiviidud uuringu tulemuste põhjal järeldusi ja ettepanekuid (vt. tabel 4) kuidas olukorda Eesti ligipääsetava turismi turul puuetega inimeste jaoks parendada.

Tabel 4. Autoripoolsed ettepanekud ligipääsetava turismi toodete ja teenuste tarbimisvõimaluste parandamiseks

Järelus/ettepanek	Kellele suunatud	Millel põhineb
Ligipääsetava turismi mõiste määratlemine ja muudatuste siseseviimine valdkonda reguleerivas seadusandluses	Riiklik tasand (Riikogu, Valitsus, MKM)	Ligipääsetava turismi teoreetilised käsitlused ja intervjuu Accessible Baltics OÜ tegevjuhiga Marion Bobkoviga
Eesti ligipääsetava turismi turu olukorra kaardistamine (intervjuud puuetega inimestega ja nende lähikondlastega)	Erinevad ligipääsetava turismi turu osapooled (puuetega inimeste liidud, kohalikud omavalitsused, Ligipääsetavuse Nõukogu, MKM, Statistikaamet)	Intervjuu Eesti Puuetega Inimeste Koja esindajaga Helen Kasega
Puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alaste regulaarsete lühiülevaadete koostamine	Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus ja Statistikaamet	Teoreetilised käsitlused (GB Tourism Survey) ja uuringu tulemustel
Küsitlus turismiteenuste (reisitegevõtted, majutus- ja toitlustusasutused) osutajatele	Puuetega inimeste liidud, Eesti Turismifirmade Liit, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit, Ligipääsetavuse Nõukogu, MKM	Uuringu tulemused
Üleriigilise ligipääsetavuse infot koondava veebilehe loomine	MKM, Eesti Puuetega Inimeste Koda, Eesti Linnade ja Valdade Liit, MTÜ Ligipääsetavuse Foorum	Olemasolev turuolukord ja läbiviidud intervjuude analüüs
Ühiskonna hoiakute kaardistamine puuetega inimestesse	Eesti Puuetega Inimeste Koda, Sotsiaalministeerium	Intervjuud
Üleriigiliste teadlikkuskampaaniate korraldamine (erinevus pole halb ja puuetega inimesed soovivad ka sotsiaalses elus osaleda)	Eesti Puuetega Inimeste Koda, Sotsiaalministeerium	Magistritöö koostamise raames materjalide läbitöötamisel tekkinud autoripoolne mõte
Turismiettevõtete pakkumised puuetega inimestele	Turismiettevõtted	Intervjuu Eesti Vaimupuudega Inimeste Tugiliidu esindajaga Agne Raudmehega
Ettevõtete teadlikkuse tõstmine	EAS, AB, Sotsiaalministeerium, kohalikud omavalitsused	Teoreetilised käsitlused ja intervjuudel
Välituristidele suunatud turunduskampaania „Ligipääsetav Eesti“ korraldamine	EAS	Intervjuu Accessible Baltics OÜ tegevjuhiga Marion Bobkoviga
Muudatused õppekavades	Eesti Puuetega Inimeste Koda, õppeasutused	Intervjuu Eesti Puuetega Inimeste Koja esindajaga Helen Kasega
Turismituru teenindajate koolitamine	Eesti Puuetega Inimeste Koda, Haridusministeerium, AB, õppeasutused	Intervjuu Eesti Puuetega Inimeste Koja esindajaga Helen Kasega
Ligipääsetava turismi turu erinevate osapoolte ühisürituste korraldamine	Erinevad osapooled	Magistritöö koostamise raames materjalide läbitöötamisel tekkinud autoripoolne mõte
Soodustused puuetega inimestele lisateenuste tarbimisel	Riik	Intervjuud

Allikas: autori koostatud

Järgnevalt selgitab magistritöö autor toodud järeldusi ja ettepanekuid. Valdonna süsteemse arendamise ja reguleerimise esmaseks sammuks peab olema ligipääsetava turismi

mõiste määratlemine. Selleks on vaja sisse viia muudatused seadusandluses (nt. Turismi-seadus, Riiklik Turismi Arengukava) ja/või koostada eraldiseisev valdkonda reguleeriv dokument. Samuti võiksid olla sisse viidud täiendused majutusettevõtete füüsilise ligipääsetavuse nõuete osas järgnevalt välja toodud paragrahvides Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi määruses nr. 43 „Nõuded majutusettevõttele“ (§3 - üldised nõuded, §9 - nõuded majutusruumile, §13 - pesemisruum, §16 - nõuded teenindavale personalile ja §17 - täiendavad nõuded).

Oluline on omada turust selgemat ülevaadet: milline on üldine seis ligipääsetava turismi turul, mis on hästi ning millised on peamised kitsaskohad ja kus need esinevad. Selleks peaks magistritöö autori hinnangul läbi viima laiahaardelise uuringu Eesti puuetega inimeste hulgas. Vastavalt puude liigile võiks kaaluda ka puuetega inimeste lähikondsete ja saatjate uuringusse kaasamist. Uuringu käigus kaardistada, kui tihti on näiteks viimase 12 kuu jooksul käinud puuetega inimesed reisimas või määratleda, mis on peamised põhjused, miks nad seda teinud ei ole. Samuti on oluline hinnata takistusi, millega nad on siiani pidanud reisimisel toime tulema. Kuna puude liikidest lähtuvalt on inimeste vajadused ja seisundid erinevad, sh. reisikäitumine, peaks küsitlused koostama erineva suunilusega, lähtudes konkreetse puude liigist, sest teatud probleemid ei pruugi avalduda kõikide puude liikide jaoks. Lisaks on vajalik hinnata puuetega inimeste seisukohti, lähtudes erinevatest ligipääsetava turismi turu aspektidest: füüsiline ligipääsetavus, informatsiooni usaldusväärsus ja kättesaadavus, turismiteenuste osutajate hoiakud ja oskused vastavalt olukorrale kohanduda, mistõttu võiks tegemist olla mitmeosalise uuringuga.

Nimetatud uuringu koostamisel on vajalik erinevate riiklike asutuste omavaheline koostöö: Eesti Puuetega Inimeste Koda, mille liikmesorganisatsioonide abil jõutakse vajalike sihtgruppide esindajateni, Ligipääsetavuse Nõukogu, kelle tegevuse eesmärk on parandada ligipääsetavuse olukorda Eestis, MKM, mille valitsualasse turismi valdkond kuulub. Küsitluse koostamisel ja tulemuste analüüsimisel võiks kaasata vastavate puude liikide esindajaid, kes suudavad hinnata, millistele teguritele kõige rohkem tähelepanu pöörata ja milliseid tulemusi rõhutada, et uuringust saadavat kasu maksimeerida.

Ligipäästava turismi puhul, nagu iga majandusvaldkonnaga, kaasneb vajadus majandusliku potentsiaalikuse hindamise järele. Kuna Eestis puudub statistika, kui palju ja kui tihti käivad puuetega inimesed reisimas, on siinkohal ettepanek hakata koostama regulaarseid

ülevaateid puuetega inimeste reisimise sageduse, pikkuse ja kulude kohta. Sellise statistika kogumine ja analüüsimine võiks toimuda vähemalt iga kahe aasta tagant, et saada ülevaade valdkonna potentsiaalikusest ja pikema aegrea esinemise korral on võimalik teha prognoose tuleviku osas. Selles osas võiksid koostööd teha Statistikaamet (kogub ja koondab vastavasisulist statistikat) ja EAS (analüüsib andmeid ja esitab ülevaate).

Lisaks nõudluse poolele, on ligipääsetava turismi puhul oluline hinnata turismiteenuste pakkujate tegevust ja olukorda, mistõttu võiks nende hulgas vastavasisulise küsitluse läbi viia. Reisisettevõtete kontaktide leidmisel võiks koostööpartneriks olla Eesti Turismifirmade Liit, kelle abil saaks küsitlust levitada. Kindlasti on vajalik hinnata ettevõtete teadlikkuse taset ligipääsetava turismi toodete ja teenuste pakkumise osas, senist kokkupuudet ja valmisolekut kohandusteks, et tulevikus pakkuda sobivat teenust, samuti kui potentsiaaliks nad seda valdkonda hindavad.

Magistritöö autori hinnangul ei taju turismiettevõtteid käesoleval hetkel ligipääsetavat turismi väga kõrget potentsiaali. Kuna riigi tasandil on kaardistamata turismiobjektide, majutusasutuste ja toitlustusasutuste suutlikkus ja valmisolek kohanduda puuetega inimestele, on nende hulgas küsitluse läbiviimine oluline. Selle küsitluse puhul võiksid koostööd teha Ligipääsetavuse Nõukogu, MTÜ Ligipääsetavuse Foorum ja Eesti Puuetega Inimeste Koda. Uuringu läbiviijaks võiks olla kas kogemustega uuringuettevõtte, ülikoolid või üliõpilaste algatusel läbiviidud uuring nt. lõputöö koostamise raames. Tulemuste järgselt on vajalik kaardistada ettevõtteid, kes on võimelised ja valmis ligipääsetava turismi turul tegutsema ning tuua välja peamised takistused, mis ettevõtete hinnangul piiravad puuetega inimestel turismiteenuste osutamist.

Turismiettevõtteid võiks lisada Eesti Turismifirmade Liidu kodulehel toodud ettevõtte kirjelduse juurde info ettevõtete võimekusest osutada teenuseid puuetega inimestele. Üheks võimaluseks soodustada puuetega inimeste reisimist on turismiettevõtete suunatud pakkumised puuetega inimestele, sh madalamas majutusklassis (nt. kämpingud või hostelid) reisipakkumised, mis sobivad puuetega inimestele hinnaklassi poolest paremini. Või soodustuste tegemine, näiteks puudega inimese saatja reisimine tasuta või soodsama hinnaga.

Ettevõtjate teadlikkuse tõstmine (üheks osapooleks EAS, kes juba selles suunas mõnevõrra tegutseb), teine osapool võiks olla kohalikud omavalitsused. Näiteks koolituste korraldamine, mida viib läbi AB. Ettevõtjad peaksid oma ligipääsetavuse ja sellega seonduvate tegurite hindamisel kaasama sobivasse sihtgruppi kuuluvaid inimesi.

Puuetega inimestele on vajalik vähese vaevaga usaldusväärse ja piisava hulga info omandamine enne reisiotsuse langetamist. Selle alusel on töö autoril ettepanek üleriigilise ligipääsetavuse infot koondava veebilehe loomiseks. Samastel alustel loodud lahendus nagu seda on portaal liikumisvabadus.invainfo.ee või infosüsteem, mille planeerib juurutada Tallinna linn, kuid tegemist ei saa olla projektipõhise algatusega. Üheks märkimisväärseks hinnangukohaks on ressursside (finantsid, inimressurss) tagamine. Projektipõhiste lähenemiste üheks probleemiks on nende jätkusuutlikkus, et algselt paika pandud eesmärgi järjepidevalt täita. Veebilehe loomisel osutub vajalikuks kas riigipoolne toetus või finantseeringute kaasamine investorite näol. Loodav veebileht peab sisaldama infot erinevate puude liikide osas ja andmete uuendamine peab toimuma jooksvalt.

Magistritöö autori poolt läbiviidud intervjuudest ilmnes, et ühiskonnas esineb üldist negatiivset suhtumist puuetega inimestesse (sh. madal tolerantsus), mistõttu võiks mõelda küsitluse läbiviimisele üldsuse hulgas, et teha kindlaks, millised on hoiakud puuetega inimestesse, kuidas tajutakse ühiskonnas puuetega inimesi üldiselt, kas nad on kõrge potentsiaaliga või pigem mitte ja kuidas suhtutakse puuetega inimestega koos reisimisse. Initsiatiiv peaks tulema puuetega inimeste liitudelt. Suurendamiseks ühiskonna teadlikkust, on oluline läbi viia teadlikkust tõstvaid kampaaniaid, et erinevus pole halb, sh. teadlikkuse tõstmine koolides. Eesti Puuetega Inimeste Koda võiks anda sisendi koolitusmaterjali näol ja Ligipääsetavuse Nõukogu eesotsas Sotsiaalministeeriumiga võiks korraldada koolituste läbiviimist. Regioonide tasandil on võimalus ettevõtete teadlikkuse tõstmiseks turismiinfokeskustel.

Lisaks ühiskonnas levivatele hoiakutele, on vajadus muuta hoiakuid ja koolitada ka turismiteenuste osutajaid. Nt. on kutseõppeasutuses (Tartu Kutsehariduskeskuse näitel) turismikorraldaja õppekava, mille ühe osa moodustab turismitoote ja –teenuse arendamine vastavalt sihtrühma vajadustele ja soovidele. Õppeprogrammi võiks viia sisse muudatuse, mis käsitleb toodete ja teenuste arendamist ka puuetega inimestele, et vastava koolituse

saanud teenindajad oskaksid mõelda piiridest väljapoole, oleksid võimelised kiiresti ümber kohanema ja puuetega inimeste eripäradega rohkem arvestama. Selles osas peaksid koostööd tegema EPIKoda, Haridusministeerium, EAS ja AB. EPIKoda panustab sisendmaterjaliga õppekavade muutmiseks ja võimaluse korral viib Koja esindaja läbi ka loenguid, AB esindajal on samuti võimalus loenguid läbi viia ja enda kogemusi jagada ning EAS saab lisada materjalid enda väikeettevõtjate koolituse programmi.

Füüsilise ligipääsetavuse muudatuste üks osa on õppekavade muutmine ja kooskõlastamine sellistes valdkondades nagu arhitektuur, teenuste disain, maastikuarhitektuur, et loodavad hooned, rajatised ja keskkond oleks kasutatavad kõigile ja spetsialistid on juba algusest peale vastavate põhimõtetega kursis ning oskavad vajalikke kohandusi ja muudatusi ellu viia. Siinkohal on oluline kaasata selliseid õppeasutusi (nt. Tallinna Tehnikaülikool, Eesti Kunstiakadeemia), mis pakuvad vastavasisulisi õppekavasid.

Muutes Eesti ligipääsetavaks, saavad sellest kasu mitte ainult kohalikud elanikud, vaid ka välituristid, mistõttu võiks tegeleda välituristide seas teadlikkuse tõstmisega Eesti ligipääsetavuse osas. Üheks lahenduseks on sellelaadse kampaania läbiviimine. See võimaldaks tasakaalustada riske juhul, kui peaks toimuma langus kodumaiste turistide hulgas.

Üks põhiline takistus puuetega inimeste reisimisel ja sotsiaalsel integratsioonil on finantsressursside vähesus. Valdav osa puuetega inimeste finantsvahenditest kulub lisateenustele ja abivahenditele. Vähendades puuetega inimeste kulusid erinevatele teenustele ja vahenditele näiteks riiklike toetuste kaudu, võimaldaks see neil kasutada vabu vahendeid, et tegeleda neile huvipakkuvate asjadega, sh. reisimisega, mis aitab kaasa puuetega inimeste suuremale ühiskonda sulandumisele.

KOKKUVÕTE

Puue on tänapäeval juba üsna tavapärase nähtus, mida igauks võib elu jooksul kogeda. Kõik võivad kokku puutuda lühi- või pikaajalise tervisehäire või erivajadusega, mis takistab nende normaalset elutalitlust. Nii puude mõiste kui ka selle teoreetiline raamistik, millel erinevate uurimisvaldkondade põhitõed baseeruvad, on ajas muutuv. Kui puude esimene teoreetiline käsitlus, meditsiiniline mudel vaatles puuet kui indiviidi terviseprobleemi, siis praegu on fookus erinevate tegurite koosmõju hindamisel puude kujunemisel.

Puuetega inimesed soovivad igapäevaelus osaleda ja tegutseda nagu need, kellel pole puuet ja neil on selleks samasugune õigus. Üks sellistest tegevustest on reisimine. Üheks peamiseks erinevuseks on aga asjaolu, et puuetega inimesed ei pruugi omada võimalust kõikidesse sihtkohtadesse pääsemiseks. Selle tõttu on märgavalt esile tulnud puuetega inimestele turismitoodete ja -teenuste võimaldamine teistega võrdsetel alustel, säilitades nende iseseisva tegutsemisvõime. Nimetatud põhimõtetele tugineb ligipääsetav turism.

Ligipääsetavus ei ole oluline mitte ainult puuetega inimestele, vaid ka kõigile teistele, näiteks vanemas eas inimestele ja lastega peredele. Ligipääsetava turismi osatähtsus on kasvanud nii Eestis kui ka Euroopas ja see trend jätkub ühiskonna vananemise tõttu. Muutes ühiskonda rohkem ligipääsetavaks on võimalik kaasata erinevaid sihtgrupe.

Euroopas on ligipääsetavat turismi viimase 10 aasta jooksul võrdlemisi palju uuritud, kuid Eestis on see valdkond leidnud veel üsna vähe kajastamist. Põhjuseid selleks võib olla mitmeid: puudub ühtne lähenemine mõistele „ligipääsetava turism“ (kasutusel ka nimetused kaasav turism ja turism kõigile), millest lähtuvalt pole võimalik sellele süsteemselt läheneda, vähene üldine teadlikkus selle valdkonna kohta või ei tajuta ligipääsetava turismi puhul piisavalt potentsiaali.

Eesti turismiturul on hetkel vaid üks puuetega inimestele turismiteenuste pakkumisele spetsialiseerunud ettevõtte – Accessible Baltics OÜ. Teiste turismiettevõtete suuremal või

vähemal määral ligipääsetaval turismiturul tegutsemine sõltub erinevatest teguritest: kui kõrgelt hindab ettevõtte puuetega inimesi klientidena, kas ollakse eelnevalt puuetega inimestega kokku puutunud ja koostööd teinud ning kui edukalt see koostöö sujus.

Peamised kitsaskohad puuetega inimestele turismiteenuste pakkumisel Eestis on teenusepakkujate vähene informeeritus ja teadlikkus puuetega inimestest. Turismiturgu iseloomustab kõrge killustatuse tase. Kui mõned osapooled teevadki koostööd, siis see ei avaldu valdkonna üldises strateegilises planeerimises ja arengus. Olulised takistavad tegurid ligipääsetaval turismiturul on sagedane füüsilise ligipääsetavuse puudumine, vajaliku informatsiooni vähesus ja usaldusväärsus, erinevate osapoolte suhteliselt madal koostöö tase ja puuetega inimeste materiaalsed võimalused.

Järgnevalt toob magistritöö autor ettepanekud, lähtudes teoreetilistest käsitlustest ja läbi viidud uuringust (sulgudes on toodud turismituru osapool, kellele ettepanek on suunatud):

- füüsilise ligipääsetavuse parendamine: muudatused seadusandluses (riik) ja teenusekujundajate (arhitektuur, teenuste disain) õppekavades (EPIKoda, õppeasutused);
- turismiteenuste pakkujate teadlikkuse tõstmine: ettevõtete üldine teadlikkuse tõstmine (EAS, Sotsiaalministeerium, AB, kohalikud omavalitsused) ja valdkondliku teenindussektori koolitamine (EPIKoda, õppeasutused, AB);
- informatsiooni koondamine ja usaldusväärsete tõstmine: üleriigilise ligipääsetavuse infot koondava andmebaasi loomine (MKM, EPIKoda, kohalikud omavalitsused, MTÜ Ligipääsetavuse Foorum);
- valdkonna üldine arendamine: mõiste määratlemine seadusandluses (riik), ligipääsetava turismituru olukorra kaardistamine (puuetega inimeste liidud, MKM, kohalikud omavalitsused jne.) ja regulaarsete statistiliste ülevaadete koostamine (EAS, Statistikaamet)
- valdkondliku koostöö suurendamine: erinevad ühisalgatused (nt. ühiskonna teadlikkuskampaaniate korraldamine) ja erinevate osapoolte ühisürituste korraldamine (kõik osapooled).

Kui käesolev töö keskendus üldise olukorra kaardistamisele Eesti ligipääsetava turismiturul ja puuetega inimeste turismiteenuste tarbimisega kaasnevate takistuste analüüsile,

siis on oluline uurida põhjalikumalt ka spetsiifilisi takistusi, millega erinevate puude liikidega inimesed toime peavad tulema. Samuti on võimalik süvitsi analüüsida erinevat liiki puuetega inimeste olukorda ja väljakutseid, millega nemad peavad toime tulema.

VIIDATUD ALLIKAD

1. Accessible Baltics OÜ. [http://accessiblebaltics.eu/ligipaasetava-turismi-meeskond/]. 23.02.2017.
2. **Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., Marchesano, K.** Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. - *Tourism Management Perspectives*, 2017, Vol. 23, pp. 58-67. DOI: 10.1016/j.tmp.2017.05.001
3. **Aitchinson, C.** From Leisure and Disability to Disability Leisure: developing data, definitions and discourses. - *Disability and Society*, 2003, Vol. 18, No. 7, pp. 955-969. DOI: 10.1080/0968759032000127353
4. **Areheart, B.A.** When Disability Isn't „Just Right“: The Entrenchment of the Medical Model of Disability and the Goldilocks Dilemma. – *Indiana Law Journal*, 2008, Vol. 83, pp. 181-232. URL: http://www.repository.law.indiana.edu/ilj/vol83/iss1/5?utm_source=www.repository.law.indiana.edu%2Fij%2Fvol83%2Fiss1%2F5&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
5. **Bizjak, B., Kneževic, M., Cvetrežnik, S.** Attitude change towards guests with disabilities: reflections from tourism students. - *Annals of Tourism Research*, 2011, Vol. 38, No. 3, pp. 842-857. DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2010.11.017
6. **Blichfeldt, B.S., Nicolaisen, J.** Disabled travel: not easy, but doable. - *Current Issues in Tourism*, 2011, Vol. 14, No. 1, pp. 79-102. DOI: 10.1080/13683500903370159
7. **Bowtell, J.** Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. - *Journal of Tourism Futures*, 2015, Vol. 1, No.3, pp. 203-222. DOI 10.1108/JTF-03-2015-0012
8. **Buhalis, D., Darcy, S.** *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Charlesworth Press, 2011, 316 p.
9. **Burnett, J. J., Bender Baker, H.** Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. – *Journal of Travel Research*, 2001, Vol. 40, pp. 4-

11. URL:<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004728750104000102?journalCode=jtrb>
10. **Crawford, D. W., Godbey, G.** Reconceptualizing Barriers to Family Leisure. - Leisure Sciences, 1987, Vol. 9, pp. 119-127. URL: https://www.researchgate.net/publication/235913780_Reconceptualizing_barriers_to_family_leisure
11. CWT Estonia AS. [<https://kalevatravel.ee/>] 04.04.2018
12. CWT Estonia AS 2015. a majandusaasta aruanne. 2016, 22 LK.
13. **Daniels, J.M, Rodgers Drogin B.E., Wiggins P.B.** „Travel Tales“: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. Tourism Management, 2005, Vol. 26, pp. 919-930. DOI: 10.1016/j.tourman.2004.06.010
14. **Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S.** Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. – Journal of Sustainable Tourism, 2010, Vol. 18, No. 4, pp. 515-537. DOI: 10.1080/09669581003690668
15. **Darcy, S., Daruwalla, P. S.** The trouble with travel: People with disabilities and Tourism. - Social Alternatives, 1999, Vol. 18, No. 1, pp. 41-46. URL: https://www.researchgate.net/publication/235993185_The_trouble_with_travel_Tourism_and_people_with_disabilities
16. **Darcy, S., Dickson, T.** A Whole-of Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. – Journal of Hospitality and Tourism Management, 2009, Vol. 16, No. 1, pp. 32-44. DOI: 10.1375/jhtm.16.1.32
17. Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report. 2014, European Commission, 475 p.
18. Eesti ja Euroopa turism 2017. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. [https://static2.visitestonia.com/docs/3212006_eesti-turism2017.pdf]. 10.04.2018
19. Eesti Puuetega Inimeste Koja arengukava aastateks 2017-2023. Eesti Puuetega Inimeste Koda [<http://www.epikoda.ee/kojast/dokumendid>]. 19.12.2016.
20. Eesti Riiklik Turismiarendukava 2014-2020. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium 2013, lk. 1-34. [<https://www.riigiteataja.ee/aktiis/3191/1201/3015/lisa.pdf>]. 09.04.2018.

21. Euroopa Liidu puude kaardi küsitlus. Eesti Puuetega inimeste koda [http://www.epi-koda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Euroopa-liidu-puude-kaardi-k%C3%BCsitlus.pdf]. 02.04.2018.
22. **Falkenberg, V., Kotsjuba, D., Lepik, P.-R., Levald, A., Lillemaa, M., Lubjak, I., Maas, H., Melioranski, R.-H., Mikola, A., Peetsalu, K., Pukk, M., Rummel, K., Vaikla, T.-K., Valk, V.** Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine & loomine. As-tangu Rehabilitatsioonikeskus, 2012, 351 lk.
23. **Figueiredo, E., Eusebio, C., Kastenholz E.** How *Diverse* are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. – International Journal of Tourism Research, 2012, Vol. 14, pp. 531-550. DOI: 10.1002/jtr.1913
24. **Fleischer, A., Pizam, A.** Tourism constraints among Israeli seniors. – Annals of Tourism Research, 2001, Vol. 29, No. 1, pp. 106-123. DOI: 10.1016/S0160-7383(01)00026-3
25. **Forrester, B., Davis, D.** An Economic Model of Disability. Occasional Paper No. 4. Travability, 2011, 14 p.
26. **Fries, K.** Staring Back: The Disability Experience from the Inside Out. Plume, 1997, 432 p.
27. **Gaines, D.** Geographical perspectives on disability: a socio-spatial analysis of the mentally disabled population in Russia. – Middle States Geographer, 2004, Vol. 37, pp. 80-89.
28. **Gillovic, B., McIntosh, A.** Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. – Journal of Tourism Futures, 2015, Vol. 1, No. 3, pp. 223-239. DOI: 10.1108/JTF-04-2015-0013
29. Great Britain Tourism Survey: archive. [https://www.visitbritain.org/archive-great-britain-tourism-survey-overnight-data]. 21.04.2018.
30. **Haegele, J. A., Hodge, S.** Disability Discourse: Overview and Critiques of the Medical and Social Models. - Quest, 2016, Vol. 68, No. 2, pp. 193-206. DOI: 10.1080/00336297.2016.1143849
31. **Hutchison, T.** The classification of disability. - Archives of Disease in Childhood, 1995, Vol. 73, pp. 91-99.

32. Kaasav turism aitab erivajadustega inimesed reisile. [<http://www.ajakiri.ut.ee/artikkel/2312>]. 01.04.2017.
33. **Kalmus, V., Masso, A., Linno, M.** Kvalitatiivne sisuanalüüs. [<https://sisu.ut.ee/samm/kvalitatiivne-sisuanalyys>] 15.05.2018
34. **Kangur, K.** Liikumispuudega inimeste ligipääsetavus majutusteenustele Lõuna-Eestis. TÜ majandusteaduskond, 2017, 62 lk. (bakalaureusetöö)
35. **Kitchin, R.** The Researched Opinions on Research: Disabled people and disability research. – *Disability & Society*, 2000, Vol. 15, No. 1, pp. 25-47
36. **Kuzemtšenko, M.** Tartu linna puuetega inimeste sportimise, puhkamise ja vaba aja veetmise võimaluste ning arendamisvajaduste hindamine Lõuna-Eestis. Tartu: Tartu Puuetega Inimeste Koda, 2016, 18 lk.
37. Ligipääsetavuse nõukogu. Sotsiaalministeerium. [<https://www.sm.ee/et/ligipaasetavuse-noukogu>]. 10.04.2018,
38. **Lee, B. K., Agarwal, S., Kim, H. J.** Influences of travel constraints on the people with disabilities` intention to travel: An application of Seligman`s helplessness theory. - *Tourism Management*, 2012, Vol. 33, pp. 569-579. DOI: 10.1016/j.tourman.2011.06.011
39. **Llewellyn, A., Hogan, K.** The Use and Abuse of Models of Disability. - *Disability and Society*, 2000, Vol. 15, No. 1, pp. 157-165. DOI: 10.1080/09687590025829
40. Making Tourism More Accesible. ENAT [<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.1387>]. 27.10.2016.
41. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Module I: Accessible Tourism-Definition and Context. Spain: World Tourism Organization, 2016, 72 p.
42. Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services. [<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>]. 27.10.2016.
43. **McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K., Lam, P.** Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. – *Tourism Management*, 2003, Vol. 24, pp. 465-474. DOI: 10.1016/S0261-5177(02)00107-3
44. **McKercher, B., Darcy, S.** Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. – *Tourism Management Perspectives*, 2018, Vol. 26, pp. 59-66. DOI: 10.1016/j.tmp.2018.01.003

45. **Melian Gassiot, A.** Accessible Tourism: an integrated model of the behaviour of tourists with disabilities in a destination. Universitat de Girona. Department of Business Administration, Management and Product Design, 2016, 91 p. (doctoral thesis)
46. **Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., Buhalis, D.** Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. - Journal of Tourism Futures, 2015, Vol. 1, No. 3, pp. 179-188. DOI: 10.1108/JTF-08-2015-0043
47. **Mitra, S.** The Capability Approach and Disability. - Journal of Disability Policy Studies., 2006, Vol. 16, No. 4, pp 236-247. [http://www.uio.no/studier/emner/uv/isp/SPED4610/h07/undervisningsmateriale/Capability%20Approach%20%26%20Disability.pdf]. 19.12.2016.
48. **Narusson, D., Medar, M.** Puude kontseptuaalne käsitus. – Puudega inimeste sotsiaalne lõimumine. K.Pöder (toim.). Tallinn: Statistikaamet, 2014, lk. 6-24.
49. **Nicolaisen, J., Blichfeldt Stilling, B., Sonnenschein, F.** Medical and social models of disability: a tourism providers` perspective. - World Leisure Journal, 2012, Vol. 54, Issue 3, pp. 201-214. DOI: 10.1080/04419057.2012.702451
50. Nõuded liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimeste liikumisvõimaluste tagamiseks üldkasutatavates ehitistes. Majandus- ja Kommunikatsiooniministri määrus nr. 14, 28. novembrist 2002. [https://www.riigiteataja.ee/akt/226420]. 10.04.2018.
51. **Oliver, M.** The social model of disability: thirty years on. - Disability & Society, 2013, Vol. 28, No. 7, pp. 1024-1026. DOI: 10.1080/09687599.2013.818773
52. **Oliver, M., Sapey, B., Thomas, P.** Social work with disabled people. 4th ed. Palgrave Macmillan, 2012, 188 p.
53. **O'Neill, M., Knight, J.** Disability Tourism Dollars in Western Australia Hotels. – Hospitality Review, 2000, Vol. 18, pp. 72-88. URL: http://digital-commons.fiu.edu/hospitalityreview/vol18/iss2/7/?utm_source=digital-commons.fiu.edu%2Fhospitalityreview%2Fvol18%2Fiss2%2F7&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
54. **Pavkovic, I., Lawrie, A., Farrell, G., Huuskes, L., Ryan, R.** Inclusive Tourism: Economic Opportunities. Sidney: University of Technology Sidney Institute for Public Policy and Governance, 2017, 50 p.
55. Perereisid OÜ 2015. a majandusaasta aruanne. 2016, 16 lk.

56. **Power, A.** The geographies of interdependence in the lives of people with intellectual disabilities. *Towards Enabling Geographies: „Disabled“ Bodies and Minds in Society and Space.* Surrey: Ashgate Publishing Limited, 2010, pp. 107-122.
57. Puude raskusastme ja lisakulude tuvastamine. Sotsiaalkindlustusamet. [http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/puude-raskusastme-ja-lisakulude-tuvastamine-3/]. 19.04.2018.
58. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus. Vastu võetud Riigikogus 27. jaanuaril 1999. Riigi Teataja I osa, 1999, nr. 16, art. 273. [https://www.riigiteataja.ee/akt/108072016020]. 16.01.2017.
59. Raetravel OÜ. [http://www.raetravel.ee/index.php?page=398&] 03.05.2018
60. Raetravel OÜ 2016.a majandusaasta aruanne. 2017, 11 lk.
61. **Ray, M.N., Ryder, M.E.** „Eibilities“ tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. – *Tourism Management*, Vol. 24, 2003, pp. 57-72. DOI: 10.1016/S0261-5177(02)00037-7
62. **Roush, S.E., Sharby, N.** Disability Reconsidered: The Paradox of Physical Therapy. – *Physical Therapy*, Vol. 91, 2011, pp. 1715-1727. DOI: 10.2522/ptj.20100389
63. **Shakespeare, T.** Social models of disability and other life strategies. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 2004, Vol. 6., No. 1, pp. 8-21. DOI: 10.1080/15017410409512636
64. **Shakespeare, T., Watson, N.** The social model of disability: an outdated ideology? *Research in Social Science and Disability*, 2002, Vol. 2, pp. 9-28.
65. **Shaw, G., Coles, T.** Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. - *Tourism Management*, 2004, Vol. 25, pp. 397-403. DOI: 10.1016/S0261-5177(03)00139-0
66. **Smart, J.** Models of Disability: The Juxtaposition of Biology and Social Construction. – *Handbook of Rehabilitation Counseling.* T.F.Riggat, D.R.Maki (Ed.) New York: Springer Publishing Company, 2004, pp. 25-49
67. Sotsiaalministeerium. [https://www.sm.ee/et/ministeeriumi-tutvustus-ja-struktuur] 10.05.2018
68. Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016-2023. Sotsiaalministeerium. 2015, 122 lk. [http://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalse_turvalisuse_kasatuse_ja_

- vordsete_voi_maluste_arengukava_2016_2023/heaolu_arengukava_hetkeolukorra_ulevaade_2015.pdf]. 20.04.2018.
69. Statistika andmebaas: Sotsiaalelu. Statistikaamet. [<http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/Sotsiaalelu/13TERVISHOID/13TERVISHOID.asp>]. 19.12.2016.
 70. Statistikaameti pressiteade nr. 22. Statistikaamet koostas uue rahvastikuprognooosi aastani 2040. [<https://www.stat.ee/pressiteade-2014-022>]. 04.04.2018.
 71. **Zajadacz, A.** Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. - *Journal of Tourism Futures*, 2015, Vol. 1, No. 3, pp. 189-202. DOI: 10.1108/JTF-04-2015-0015
 72. **Zajadacz, A.** Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. - *Management Studies*, 2017, Vol. 5, No. 1, pp. 49-56. DOI: 10.17265/2328-2185/2017.01.005
 73. Tallinna ligipääsetavuse arengusuunad aastatel 2016-2022. Tallinn: Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet, 2016, 36 lk.
 74. The Tourism Needs of People with Hearing loss. Auckland: The New Zealand Tourism Research Institute, 2011, 97 p.
 75. **Townsend, P.** Poverty in the United Kingdom. A Survey of Household Resources and Standards of Living. Penguin Books, 1979, 1216 p.
 76. **Tregaskis, C.** Applying the social model in practice: some lessons from countryside recreation. - *Disability and Society*, 2004, Vol. 19, No. 6, pp. 601-611. DOI: 10.1080/0968759042000252524
 77. „Turism kõigile-lihtsalt ligipääsetavaks“. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, 2018, 12 lk.
 78. Turismirekord 2017. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse turismiarenduskeskus, 2018. [https://static2.visitestonia.com/docs/3195268_turismirekord-2017.pdf]. 02.04.2018.
 79. **Väärtnõu, A.** Elukeskkond ja ligipääsetavus. Majandus- ja kommunikatsiooniministerium, 2016, 32 lk. [<http://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2014/03/Andrus-V%C3%A4%C3%A4rtn%C3%B5u-Elukeskkond-ja-ligip%C3%A4setavus..pdf>] 05.04.2018

80. **Watson, N.** The Dialectics of Disability: a social model for the 21st Century? - Implementing the Social Model of Disability: Theory and Research. C. Barnes, G. Mercer (Ed.). Leeds: The Disability Press, 2004, pp. 101-117
81. World Report on Disability. World Health Organization, 2011, 325 p.
82. World Tourism Barometer 2018. – World Tourism Organization, 2018, Vol. 16, pp. 1-7.
83. **Özogul, G., Baran, G.** Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. - Journal of Tourism Futures, 2016, Vol. 2, No. 1, pp. 79-87. DOI: 10.1108/JTF-03-2015-0005
84. **Yau, M. K-s., McKercher, B., Packer, T.L.** Traveling with a disability: More than an Access Issue. Annals of Tourism Research, 2004, Vol. 31, No. 4, pp. 946-960. DOI: 10.1016/j.annals.2004.03.007

Lisa 1. Intervjuu küsimustik puuetega inimeste liitude esindajatele

1. Kui tihti käivad Teie hinnangul Teie piirkonna puuetega inimesed aasta jooksul väljasõitudel või turismireisidel? Palun andke hinnang sise- ja väliturismi osas eraldi.
2. Kuna ligipääsetava turismi näol on tegemist veel vähe uuritud valdkonnaga, siis kas olete teadlik kas mõni organisatsioon (nt. mõni teie koostööpartner, avaliku sektori asutus vms.) on tegelema sellelaadse info/statistika kogumisega?
3. Kas ja kui palju on teie organisatsioon aidanud korraldada puuetega inimestele suunatud turismireise ja või/väljasõite? Palun andke hinnang sise- ja väliturismi osas eraldi.
4. Millist tüüpi reiside vastu tuntakse Teie hinnangul kõige enam huvi:
 - kultuurreisid,
 - puhkusereisid,
 - reisid loodusesse,
 - spordivõistlused,
 - muu (palun täpsustage)...
5. Kes võiksid Teie hinnangul olla olulisemad koostööpartnerid puuetega inimestele turismiteenuste osutamisel Eestis? Kes oleksid sobilikud koostööpartnerid välisreiside korraldamise osas?
6. Kui olete ise teinud koostööd puuetega inimestele turismiteenuste pakkujatega, siis millise hinnangu neile annaksite?
7. Kas turismiteenuste osutamisel ja –toodete pakkumisel on tekkinud ka mingeid tagasilööke? Kui jah, siis palun nimetage milliseid?
8. Kas olete kuulnud ettevõttest Accessible Baltics OÜ? Kui olete nende teenuseid kasutanud, siis millise hinnangu neile annaksite?
9. Arvatakse, et puuetega inimestel puuduvad huvi ja võimalused turismiteenuste ja –toodete tarbimiseks. Kas teie hinnangul on selliseks suhtumiseks reaalne alus?
10. Millised on Teie hinnangul olulisemad piirangud/takistused puuetega inimestel turismiteenuste tarbimisel? Miks?
11. Millisel tasandil (riiklikud ametiasutused, seadusandlus, ettevõtted jne.) võiksid Teie hinnangul tekkida kõige sagedamini takistused?
12. Kas Teie hinnangul on tegeletud lahenduste väljatöötamisega nende piirangute kõrvaldamiseks?
13. Millisel tasandil (riiklik, KOV-d, turismiettevõtted jne.) peaks teie hinnangul tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamiseks?
14. Kas ja milliste organisatsioonide või asutustega olete suhelnud puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud piirangute ja probleemide kõrvaldamiseks?
15. Milliste allikate kaudu kogute/koguksite infot turismiobjekti või –teenuse puuetega inimestele sobivuse osas?
16. Mida saaks ära teha ja peaks muutma Teie hinnangul ühiskonnas, et puuetega inimestel oleks võimalik rohkem turismiteenuseid tarbida?
17. Kuna puuetega inimeste hulk ühiskonnas on kasvava trendiga, siis millisena kujutate ligipääsetava turismi turu olukorda Eestis 5.a või 10.a pärast (ühiskonna teadlikkuse kasv, rohkem vastavasisuliselt teenusepakkujaid, jne.)?

Lisa 2. Intervjuu küsimustik Accessible Baltics OÜ esindajale

1. Ajakirjanduses on küll lühidalt kirjeldatud, miks on asutatud ettevõtte Accessible Baltics OÜ, kuid palun tooge välja peamised põhjused, miks otsustasite hakata pakuma teenust just ligipääsetava turismi valdkonnas?
2. Milline on Teie hinnangul ligipääsetava turismi turu olukord Eestis käesoleval hetkel?
3. Millised on peamised piirangud puuetega inimeste turismiteenuste ja –toodete tarbimisel Eestis?
4. Millised on Teie hinnangul peamised põhjused, miks teised turismiteenuse pakkujad Eestis seda niši veel hinnata ei oska?
5. Millise puude liigiga inimesed moodustavad Teie ettevõtte põhilise klientuuri?
6. Milliste riikide puuetega inimesed on kasutanud Teie teenuseid?
7. Kas Teil on tekkinud ka püsikliente?
8. Kas Eesti puuetega inimesed on teie hinnangul maksejõulised kliendid?
9. Mida eelistavad Eesti kliendid ja mida väärtustavad välismaised kliendid?
10. Kas teete koostööd teiste Eesti turismiteenuse pakkujatega?
11. Kas teete koostööd välismaiste turismiteenuse pakkujatega?
12. Kuidas leiata endale koostööpartnereid oma teenuste osutamiseks? Milliseid nõudeid esitate oma koostööpartneritele?
13. Euroopas puudub ühtne ligipääsetava turismi teenusepakkujate võrgustik (register). Kas Teie hinnangul võiks sellise andmebaasi koostamine osutada vajalikuks vahendiks koostöö suurendamisel?
14. Kas olete suhelnud oma teenuse pakkumise puhul ka avaliku sektori asutustega? Kui jah, siis mis teemal ja milline on olnud suhtumine?
15. Kas Teie hinnangul oleks vajalik vastavasisulise teenuse pakkumisel riigipoolne toetus?
16. Mis on teie hinnangul põhjuseks, et ühiskonna teadlikkus selle valdkonna puhul on võrdlemisi madal?
17. Milliseid meetmeid olete ise selleks ette võtnud, et seda teadlikkust tõsta?
18. Milliste riikide kogemustest võiks Teie hinnangul Eesti õppust võtta ligipääsetava turismi teenuste pakkumisel?
19. Millisel tasandil peaks Teie hinnangul tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamiseks?

Lisa 3. Intervjuu küsimustikud turismiettevõtetele ja Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusele

KÜSIMUSED TURISMIETTEVÕTETE ESINDAJATELE

1. Kas Teie ettevõtte osutab ligipääsetava turismi teenuseid?
2. Milliseid ligipääsetava turismi teenuseid Teie ettevõtte pakub ja kui suurel määral?
3. Kuidas selle valdkonna kliendid teieni jõuavad?
4. Kes on Teie hinnangul põhilised tegijad ligipääsetava turismi turul Eestis?
5. Kas olete kuulnud või teinud koostööd ettevõttega Accessible Baltics OÜ?
6. Kui olete teinud koostööd nimetatud ettevõttega, siis kuidas hindate koostöö tulemusi?
7. Kas olete teinud koostööd nimetatud valdkonnas mõne teise kodumaise/välismaise turismiteenuse pakkujaga?
8. Kui te sellist teenust ei osuta, siis palun nimetage peamised põhjused, miks seda ei tehta?
9. Kui nimetasite eelmises punktis teatud piiranguid ligipääsetava turismi teenuste pakkumiseks, siis millest on need piirangud tingitud? Kas seadusandlusest, eelarvevahenditest, huvist jne.?
10. Millisel tasandil peaks Teie hinnangul tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamiseks?
11. Kas Teie arvates oleks vajalik vastavasisulise teenuse pakkumisel riigipoolne toetus?
12. Kas olete mõelnud tulevikus hakata pakkuma ligipääsetava turismi teenuseid?

KÜSIMUSED ETTEVÕTLUSE ARENDAMISE SIHTASUTUSELE

1. Kas ja kui palju on EAS kogunud ja koondanud puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alast infot/statistikat?
2. Kas olete teadlik, kas mõni teine organisatsioon on tegelenud sellelaadse info/statistika kogumisega?
3. Millised lisameetmed suurendaksid Teie hinnangul ühiskonna teadlikkust käesoleva valdkonna osas?
4. Kui palju on EAS teinud ligipääsetava turismi teemal koostööd puuetega inimeste liitude esindajatega (lisaks eelnevalt nimetatud kahele asjale)? Kas ja kui palju on plaanis edaspidi teha algatusi selles valdkonnas?
5. Kas ja kui palju peaksid Teie hinnangul ligipääsetava turismi valdkonna arendamisel tegema koostööd erinevad turuosalisused?
6. Millisel tasandil (riiklik, KOV-d, turismiettevõtted, puuetega inimeste liidud) peaks Teie hinnangul tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamiseks?

Lisa 4. Intervjuu küsimustikud avaliku sektori asutustele

KÜSIMUSED AVALIKU SEKTORI ASUTUSTE ESINDAJA(TE)LE

1. Kas ja kui palju on Teie asutus tegelenud puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alase info/statistika kogumise ja koondamisega?
2. Kas ja milliseid meetmeid on Teie asutus astunud selleks, et parendada puuetega inimestele suunatud turismiteenuste tarbimist? Kas ja milliseid samme on plaanis astuda selles osas tulevikus?
3. Millised piirangud ja mis tasandil eksisteerivad Teie hinnangul selle valdkonna potentsiaalikuse tõstmisel?
4. Kas ja kui palju peaksid ligipääsetava turismi valdkonna arendamisel tegema koostööd erinevad turuosalised?
5. Millised lisameetmed suurendaksid Teie hinnangul ühiskonna teadlikkust käesoleva valdkonna osas?

KÜSIMUSED KOHALIKE OMAVALITSUSTE ESINDAJA(TE)LE

1. Kas Teie asutus on tegelenud/tegeleb puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise alase info kogumisega?
2. Kas ja milliseid meetmeid on Teie asutus kasutusele võtnud selleks, et arendada Teie piirkonna puuetega inimeste turismiteenuste tarbimist?
3. Kas ja milliseid samme on plaanis selles osas astuda tulevikus?
4. Millised piirangud eksisteerivad Teie hinnangul puuetega inimeste turismiteenuste tarbimise potentsiaalikuse tõstmisel?
5. Millisel tasandil peaks Teie hinnangul tegelema puuetega inimestele suunatud turismiteenuste pakkumisega seotud probleemide lahendamiseks?
6. Kas ja kui palju peaksid ligipääsetava turismi valdkonna arendamisel tegema koostööd erinevad turuosalised?
7. Millised lisameetmed suurendaksid Teie hinnangul ühiskonna teadlikkust antud valdkonna osas?

Lisa 5. Intervjuude transkriptsioonid

Telefoniintervjuu (09.04.2018) Rapla Maakonna Puuetega Inimeste Koja juhatuse liikmete Valve Kasemetsa (intervjueeritav 1) ja Marge Järviga (intervjueeritav 2)

Intervjueeritav 1: Pole kunagi liikunud sellise mõttega, et kust saab sisse või kust ei saa ja missugune olukord on. Meil on olnud ikka kaasas sellised inimesed, kes on omaga hakkama saanud ja teisi nagu pole olnud. Me oleme teinud siin ka eraldi, kus on olnud ratastoolid kaasas ja kõik, aga siis on juba eelnevalt kõik kokku lepitud. Et kõik magamiskohad ja kõik oleks siis vastavalt. Seetõttu me ei ole üldse sellisesse kohta trüginudki, kus ei ole.

Intervjueerija: Sellel see küsitlus ja uuring põhinebki, et saamegi teada seda, mida teie selles mõttes teinud olete. Saabki seda kaardistada. Seda infot on hästi vähe, ma võin teile öelda. Võib-olla on isegi endale pärast hiljem huvitav lugeda kui ma selle valmis saan, mis seisus Eesti turg on.

Intervjueeritav 1: Aga nüüd on nad ju enam-vähem kõik, kes midagi pakuvad, nad on kõik ju ikkagi liikunud selles suunas, et ligipääsetavus oleks.

Intervjueerija: Just, aga ütleme niimoodi, et hinnangute põhjal, mida mina olen saanud on siiski see teadlikkus ja ütleme see pool, mis on mõeldud just turismiettevõtete osas, et ega see teadlikkus on tegelikult ikka üsna madal. Liigub küll. Ma just siin rääkisin Puuetega Inimeste Koja esindajaga eelmisel esmaspäeval. Tema ütles ka, et on küll teadlikkus tõusnud, aga ütleme nii, et on veel, kuhu areneda.

Intervjueeritav 1: Seda kindlasti. Seda on igas valdkonnas ja alati jääb see, et on, kuhu areneda. Meie oleme jälle nii teadlikud, et kui üldse kuhugi hakkame minema, siis me uurime enne järgi, kas on võimalik ja siis me lähme. Meie ei ole nagu sellele tähelepanu pööranud, et miks seal või seal ei ole, lihtsalt sinna minna ei saa ja ongi kõik. Nii lihtne see ongi.

Intervjueerija: Loogiline. Aga te ütlesite, et te olete uurinud. Ma küsin siis juba kohe, et kust te seda selles mõttes uurinud olete. Kas te olete nende teenusepakkujatega otse ise ühendust võtnud? Kust te seda infot kogute?

Intervjueeritav 1: Infot saab alati kui sul on punkt olemas, helistad sinna, küsid järgi ja ongi. Näiteks, käisime Lõuna-Eestis Võrus ja kus me veel kõik käisime. Me eelnevalt helistasime sinna, kus me ööbida tahtsime, ütlesime ära, et meil on ratastool ja meil on nii ja niisugused ja siis sätiti meile kõik alumisele korrusele ja need said oma toad. Nii me küsimegi, et kus meil on plaan ööbida. Me ei lähe ehku peale kuhugi. Jah, me peame alati kindlad olema.

Intervjueerija: Kui te midagi nagu planeerite, te helistate, kas te uurite kusagilt Internetist ka mingisugust infot või pigem ongi, et helistate kohe otse ja suhtletegi otse?

Intervjueeritav 1: Ikka otse. Telefon on kindel värk. Hiljem meilid peale muidugi. Siis juba kui kokkulepeteks läheb, siis on meilidega, sest siis sul ju paberi peale jääb jälj järgi, mida sulle on lubatud ja mida sulle ei ole lubatud.

Intervjueerija: Kas te korraldate kõik ise nagu ma aru saan? Te ei kasuta ühegi teenusepakkuja abi?

Intervjueeritav 1: Ikka kasutame. Meil on nii ja naa. Meil on ju mitmed ühinged, kes kõik korraldavad ise endi asju. Me oleme ju ainult Koda, meil on veel allühinguid kuus-seitse, seitse, kes kõik ise igaks suveks endale planeerivad ja teevad. Mina isiklikult viin teatritesse ja ka eskursionidele.

Intervjueerija: Kui te planeerite, kas teil on ka mingi turismiettevõtte, kellega te teete koos?

Intervjueeritav 1: Jah, minul on turismiettevõtte. On ka kutsehaigetel, mingisugune ABZ ja nemad ütlevad kohe ette ära, et nende reis sätitakse niimoodi kokku, et me oleme halva liikumisega inimesed, meil on raske liikuda. Palun sättida niimoodi kokku, et me ei pea väga palju käima. See on siis nüüd need ABZ reisid. Niimoodi on aastaid olnud kutsehaigetel meil.

Intervjueerija: Mis ettevõttega Teie ise teete koostööd?

Intervjueeritav 1: Mina ise teen Raereisidega. Väga hea koostöö on.

Intervjueerija: Olete rahule jäänud?

Intervjueeritav 1: Meie oleme rahule jäänud. Me nagu ratastoole ja neid ei ole niimoodi kaasanud seal, sest ma olen rohkem tegelenud reumahaigetega. Need on ka kehva liikumisega inimesed. Meil on igasuguse suunitlusega: kes ei kuule, kes ei näe.

Intervjueerija: See on tegelikult ka selle uuringu eesmärk.

Intervjueeritav 1: Sellepärast teevadki kõik ühinged ise endale, et kõike seda kokku panna-võtad ratastoolid ja mittekuuljad ja veel seal, ma ei tea, üksik pime ka kaasa, sa ei suuda seda enam dirigeerida.

Intervjueerija: Ei käi jõud üle.

Intervjueeritav 1: Jah, ja siis on nendega veel niisugune asi, et me läksime Kojaga, kui tegime Koja, võtsime ühingutest teatud inimesed ja siis me võtsime niimoodi, et meil oli buss ja siis me võtsime veel eraldi auto kaasa, kuhu me tõstisime selle ratastooli inimese. See on terve suur probleem kui sa nendega liikuma hakkad.

Intervjueerija: Väga palju ettevalmistusi. Väga pikalt ja põhjalikult.

Intervjueeritav 1: Ja on ka olemas muidugi invabussid, aga ma pean ütleva seda, et need invabussid on väga kallid. Need ei ole väga inimsõbralikud hinnad, ma pean ütleva.

Intervjueerija: Olen nõus. Olen ise kunagi kasutanud oma ema transportimisel. Tean seda täitsa.

Intervjueeritav 1: Aga kui Sa võtad juba bussi ja sinna saad selle neli ratastooli sisse panna, siis paned veel tervemaid inimesi ja veel tervemaid. Vaata, mida suurem on buss, seda odavam on jälle sõitmine, aga kui see on suur invabuss, mis on 50 kohaga... Sinna saad võib-olla, ma ei mäleta enam kas sai neli tooli panna, aga hind on ju soliidne seal. Siis tekib see küsimus, et need, kes on tervemad, kellel ei ole probleemi, kes see tahab rohkem maksta. Siis me teeme juba heategevust. Ma lähen siis sellise pundiga, kus mul ei ole vaja rohkem maksta. Ma saan nagu enda eest või ütleva niimoodi. Ma ei pea võib-olla seda ratastooli pool hinda kinni maksma. Neid on väga palju probleeme sellega.

Intervjueerija: Tõstab reisi hinda.

Intervjueeritav 1: Reisi hind, just-just ja rahast hakkab ju kõik peale meil. Ega sõitusid ei kompenseeri keegi. See on ju sinu isiklik raha.

Intervjueerija: Sellepärast öeldaksegi, et miks teinekord ka puuetega inimeste reisimine ongi nii vähene, et esmane ongi materiaalne pool.

Intervjueeritav 1: Selle koha sa leiad alati, kus sa saad ligi ja kus sa saad liikuda. Neid asju sul juba on valida. Kuidas ma ütlen... neid kohti on Sul valida, kuhu Sa saad minna, kuhu Sul on ligipääsetavus, kus on kõik sinu jaoks olemas. Hakkab ainult peale rahakotist. Seda ei kompenseeri sulle mitte keegi kui sa saadki selle invaliidsuse, mis nad saavad, mitusada eurot nad siin kuus saavad. Selle eest sa ei sõida enam mitte kuhugi. Sul on veel vaja tuhat asja osta selle raha eest.

Intervjueerija: Ega öeldakse, et esmane vajadus ei ole puudega inimesel mitte reisimine, vaid hoopis muude vajaduste katmine.

Intervjueeritav 1: Just. See hakkabki peale. Tema reisi peale nagu ei saagi mõelda, sest ta peab mõtlema oma raha järgi seda kuidas jääda ellu. Kuidas oma igapäevaelus toime tulla oma rahaga. Valikud on alati inimesel olemas, seda me ei saa nüüd öelda, et sul jääb reisimata sellepärast, et sa ei saa minna, sest sa ei saa liikuda nii nagu on vaja või sul ei ole seda teist ja kolmandat. Aga rahast hakkab peale. Kui oleks, et võiks 50% kompenseerida, et omaosalust 50% ja sellel puudega inimesel 50%, siis ta reisiks ka kindlasti. Need puudega inimesed, kes reisivad, neil on väga tugev perekond ja vanemad, sponsorid, kes neid aitavad ja toetavad. Aga nii meie oma lihtsas ringis nagu meie siin oleme, me näeme igapäevast elu, meil ei ole neid sponsoreid, meil ei ole neid vanemaid ja vanemad jäävad juba vanaks ja invaliidid on ikka meil ju olemas, keda tuleb aidata. Seal hakkab kõik.

Intervjueerija: Te ütlesitegi materiaalne pool. Mis nagu Teie hinnangul võiks veel olla see piirang, lisaks materiaalsele poolele, mis võiks veel olla, mis takistab puuetega inimestel reisimist? Lisaks materiaalsele küljele?

Intervjueeritav 1: Marge, mis Sina arvad? Mis võiks veel piirata puuetega inimeste reisimist peale materiaalse osa? Vot jah, Rakvere linnus, kus me käisime, oli selline asi, et sinna ei saa küll ratastooliga. Seal ei ole ligipääsetavust. Tähendab, et kui sellel puudega inimesel on nüüd kindel soov, see on mu unistus, ma tahan seda, siis see ei ole võimalik. Keskele jah. Vaatad ära, et on müürid seal, aga rohkem ei saa sa seal midagi. Ütleme nii, et kui sa niimoodi planeerid, et mul ei ole oluline, kas ma sõidan sinna või sinna, ma tahan lihtsalt minna, siis jääb materiaalne pool. Aga kui nüüd on täpsed asjad nii nagu me toome selle Rakvere linnuse, et kui on ikka täpne soov ja seal ligipääsetavust ei ole, siis ta ei saa sinna minna. Sel juhul jääb ka ligipääsetavus.

Intervjueerija: Kui takistuste poolt ja seda osa vaadata, mida Te hindate, kust kohast peaks tulema või algama see lahenduste väljatöötamine? Millisel tasandil võiks hakata neid takistusi eemaldama? Riikliku poole pealt siis ma eeldan, et siis peaks olema see, et raha peaks lihtsalt inimesel rohkem olema. Ma mõtlen nagu seda, et siin on räägitud sellest, et need hooned ja rajatised, et Eestis ei ole seda seadusandlust, mis reguleerib, millised need loodavad hooned või olemasolevad hooned või üldse need rajatised peaksid olema sellepärast, et meil ei ole kehtivat määrust, mis võiks nende hoonete kujundamist reguleerida. Sellest lähtuvalt väga sageli ongi, et hooned ei ole ligipääsetavad nagu Te ütlesite selle Rakvere linnuse puhul, et ei olegi võimalik minna. Ütleme niimoodi, et ilmselt nad ei ole ka teadlikud, et nad ei ole ligipääsetavad. Võib-olla nende poole on vähe pöördutud.

Intervjueeritav 1: Nende vana muinsuskaitse asjadega võib ka niimoodi olla, et ei olegi võimalik teha. Seal võib olla teine probleem. Ma arvan, et nad kindlasti oleksid tahtnud, et sinna saaks, aga seda on ju nii palju ehitatud ja tehtud, aga ma usun, et seal hakkavad ka need probleemid peale. Ei saa igale poole.

Intervjueerija: Kas Teie hinnangul näiteks see kui kohalikud omavalitsused suhtlevad oma piirkonna ettevõtetega, turismiettevõtetega, tegelevad selle teema arendamisega, kas Teie arvates võiks olla sellest kasu? Ütleme tõsta turismiettevõtete, ma mõtlen ka igasugused majutusasutused ja toitlustusasutused, et tõsta nende teadlikkust sellest olukorrast, sellest temast, kas see võiks parendada turismiteenuste tarbimist Teie hinnangul?

Intervjueeritav 1: No ma arvan küll, et omavalitsused võivad alati sekkuda, nõu anda ja paremuse poole pürgida, see on ju selge. See on täiesti normaalne.

Intervjueerija: Aga riiklikul tasandil, kui mõelda EAS-i ja kõige selle peale? Ma võtsin EAS-ga ka ühendust, kui nemad muudavad seda olukorda Teie hinnangul paremaks? Nemad töötavad ju ka välja erinevaid projekte ja algatusi. Kas sellest võiks Teie hinnangul kasu tulla?

Intervjueeritav 1: (Naerab.) Marge peaks sellele vastama. Ma annan Margele vahepeal.

Intervjueeritav 2: Jaa, tere.

Intervjueerija: Tervist! Mina olen Doris Pavlov. Ma küsisin tegelikult seda, et kas Teie hinnangul kui EAS teeb erinevaid algatusi ligipääsetavuse parandamiseks ja alustab projekte, kas Teie hinnangul teile kui puuetega inimeste liidule võiks sellest kasu olla? Üldse puuetega inimestele selles mõttes. Kuidas Teie nagu hindate?

Intervjueeritav 2: Te mõtlete, et kui teha võimalikuks seda, et nad võimaldavad taotluste esitamist ja hankeid, jah?

Intervjueerija: Seda ka, aga üldse riiklikul tasandil tõstaksid kogu selle ettevõtete teadlikkust teemast. Väga sageli öeldakse, et ettevõtted ei ole teadlikud. Ma tean, et EAS nüüd tegeleb sellega. Selliseid materjale välja töötades. Kas see mõju võiks ka teile (liidule) avalduda? Kuidas Teie nagu hindate? See ilmselgelt ei tule praegu aga ütleme tuleviku poole pealt, kas Teie arvates võiks sellest teile (liidule) kasu olla?

Intervjueeritav 2: Meile kindlasti kui need ettevõtted sellest ka midagi siis muudaksid. Praegu Töötukasa kaudu saavad ettevõtted väga palju kohandusi teha. Kui on vaja teha. Just selles mõttes, et kui neile tuleb tööle mingisuguse vajadusega inimene, erivajadusega, siis Töötukassa kaudu nad saavad ju ka rahastada seda kui neil on vaja kohandusi teha. Praegu ju riik väga toetab seda, et puuetega inimesed saaksid tööle. Mis minule on viimasel ajal silma jäänud on see, et olgu, ta saab küll sinna tööle ja kõik kohandatakse ära aga kõige lihtsam näide, meil näiteks Märjamaa vallas ei saa puuetega inimene sotsiaalkeskusesse sisse, sest seal on teisele korrusele trepist minek. Kõige lihtsam näide. Apteeki ja perearstikeskusesse täpselt samamoodi. Mul on inimene, kes ei suuda tõsta jalga kõrgele, et trepist üles minna ja ta ei saa perearstile minna, sest seal on kolm trepiastet. Asjad hakkavad juba väikestest asjadest pihta. Ok, kui ma lähengi ekskursioonile, lähen teise valda, aga kui minuga juhtub midagi. Lähengi näiteks Märjamaale, meil on seal Luhtre turismitalu, väga tore, kõik on ligipääsetav, aga minuga juhtub midagi, ma pean perearstile minema, ma ei saa sisse. Või tahan minna ujulasse, ma ei saa minna. Märjamaa ujula ei ole ligipääsetav.

Intervjueerija: Just seda ma siin enne rääkisingi, et mis võiks riiklikul tasandil teha. Ma rääkisin eelmisel esmaspäeval Eesti Puuetega Inimeste Kojaga ka, nad ütlesidki, et meil ei ole praegusel hetkel seadusandlust, mis reguleerib seda, kuidas peaksidki olema hooned kujundatud selliselt, et nad oleksid ligipääsetavad. Seda määrust ei ole hetkel veel ja siis ongi, et kui kujundataksegi hoone, siis võetaksegi oma äranägemise järgi, aga kuna inimesed ei ole ju sageli puuetega inimestega kokku puutunud, neil ei ole seda oma ettekujutust, siis teevadki n.ö enda hinnangu järgi hoone valmis ja siis pärast pole sellega tõesti midagi pihta hakata.

Intervjueeritav 2: Minu teada uus määrus on see, et kui uusi hooneid ehitatakse, siis on need seaduses kõik sätestatud, et peab olema ligipääsetav kõigile. Me ise käisime vastu võtmas Raplas uut riigimaja treppi, paluti meil hinnata ligipääsetavust enne kui vastu võetakse. Ja siis ma saatsin pädevama inimese sinna, kes igapäevaselt sõidab ratastooliga ja siis ta vaatas pimedatele ja vaegkuuljatele, et mis on. Tegelikult üks asi oli, lift ei olnud häälega lift või mis iganes, aga muud asjad olid kõik ja siis me tegime nagu märkuse, et pimedatel peab olema eraldi tähistus. Siis nad muutsid selle ja tegid sinna tähistuse. Aga igatahes pöörduti. Määrusesse on sisse kirjutatud, et uusehitised, nendel peavad olema. See määrus tuli minu meelest eelmise aasta suvel välja.

Intervjueerija: Puuetega Inimeste Koja hinnangul ei ole tegelikult see määrus veel kehtiv. See määrus ei ole tegelikult veel välja tulnud. Sellepärast öeldaksegi, et praegu peaks lähtuma vanast määrusest, sest uus ei ole vastu võetud ja kuna uus peaks olema praegu Euroopa tasandil ja võetaksegi siis vastu, peaks tulema selle aasta jooksul.

Intervjueeritav 2: Kui ma sellega tegelesin valla ametnikuga, siis tema ütles küll, et uus ehitusmäärus võeti eelmine aasta vastu.

Intervjueerija: Huvitav. Siis peaks seda asja kontrollima.

Intervjueeritav 2: Ehitusseadustik või mis asi see oli. Igatahes seal määruses oli kõik kirjas, et kõik uued, ma ei tea, mis seal vanadest oli kirjas, kuid uute kohta oli küll kirjas, et kõik peavad olema ligipääsetavad kõigile

Intervjueerija: Just. Ta peakski olema, vähemalt selle jutu järgi, mis ma siis eelmisest intervjuust kuulsin, et peaks ka määrus olemasolevaid, selles mõttes seda kohandamist ka käsitlema. Võimalik, et siin on siis mingisugune lisa omakorda tulemas, mis reguleerib kõike.

Intervjueeritav 2: Ma loodan küll, et see lisa siis varsti peaks tulema. Aga nende uute kohta on küll määrus juba olemas, ma tean. Ma puutusin sellega eelmine aasta suvel kokku ja sellepärast ma tean. Lugesin veel seda määrust millegipärast, aga ma ei mäleta, miks mul seda vaja oli.

Intervjueerija: Teie töös läheb seda ikka vaja. Ma usun, et see ei ole väga mittetavapärane, et teil seda vaja ei läheks.

Intervjueeritav 2: Kui keegi küsib midagi, siis jälle täpselt ei tea, siis lähed ja uurid järgi, kas ikka oli nii. Äkki on jälle uus seadus vahepeal vastu võetud.

Intervjueerija: Ma küsin nüüd natuke seda, et Te olete rääkinud praegusest olukorrast, aga kui ma küsin nüüd natuke seda, et kuidas Teie näete nüüd 5.a või 10.a pärast seda olukorda puuetega inimeste turismiteenuste tarbimises Eesti ühiskonnas? Kas Teie arvates on asi läinud paremaks? Mis Teie meelest muutunud võiks olla? Kas ühiskond on rohkem teadlik? Siin tuuakse väga sageli ikkagi välja, et ühiskond ei ole sellest probleemist tegelikult väga teadlik. Ja ütleme nii, et see inimeste hulk, kes selle valdkonnaga on tegelikult ikkagi suhteliselt väheldane. Ma saan aru, et teil on olnud väga positiivsed kogemused oma reise planeerimisel, aga väga sageli teistel ei ole selles mõttes. Mis Teie hinnangul võiks muutuda?

Intervjueeritav 2: Vaadake, praeguse seisuga on see, et asju hakatakse liigutama siis kui olukord nõuab, mitte enne. Aga ma loodan, et mingi 10-15.a pärast on see, et mitte siis ei hakata sellele mõtlema kui konkreetne puudega inimene seisab sul ukse taga, vaja ta sisse saada, vaid siis juba on selleks kõik tehtud, et ta saabki sisse.

Intervjueerija: Ühesõnaga see ongi teadlikkuse pool. Suurendada teadlikkust teenusepakkujatel ja võib-olla ongi füüsilise keskkonna kujundajatel ja kogu selle poole peal.

Intervjueeritav 2: Mitte ei hakata ootama seda, et kui nüüd on see olukord, et puudega inimene on meie klient, et siis me hakkame mõtlema, vaid me mõtleme enne, et meil võib olla puudega inimesi klientiks. Kui me üldse hakkame mingit teenust pakkuma, siis me mõtleme absoluutselt kõigile.

Intervjueerija: See ongi see suund, kuhu ligipääsetav turism peakski lõpuks jõudma. Küsimus jah ongi, et kas suudetakse seda saavutada.

Intervjueeritav 2: Kasvõi näiteks see, et praegu on väga aktuaalne rääkida gluteenivabadest toodetest, sest just väga palju on neid puudega inimesi ja just toitlustust silmas pidades. Sinna on väga suur maa. See 10-15 aastaga vaevalt et laheneb midagi. See on väga spetsiifiline asi. Igas regioonis võiks ju olla mõeldud sellele, et on ka selliseid inimesi, kes ei saa kõike süüa.

Intervjueerija: Teine asi ongi see, et võib-olla peaks üritama muuta kuidagi suhtumist, et puuetega inimeste osa on nii väike. Mida mina olen kuulnud, et suhtumine teenusepakkujate poole pealt ongi see, et aga see osakaal on ju nii väike, miks ma peaksin nendele spetsialiseeruma. Seda mõtteviisi peaks muutma. Niimoodi ei muutugi midagi. Te ütlesite õigesti, et kui see suhtumine ei muutu, siis ei muutugi midagi, aga samas ongi see, et ei saa hakata suhtumist siis muutma kui inimene kohal juba on.

Intervjueeritav 2: Siis on nagu hilja kui ma hakkam siis alles mõtlema. Kusjuures ressurss on ju siis palju suurem, ressursikulu.

Intervjueerija: Just, ressursikulu on ju siis oluliselt suurem. Ja nagu ongi kasvõi see probleem nende füüsiliselt ligipääsetavate hoonetega, et kui hakata neid tagantjärgi muutma ligipääsetavaks, siis see on oluliselt ressursimahukam kui hakata seda tegema alguses. Seda on tegelikult igal pool näha.

Intervjueeritav 2: Praegu on küll see suhtumine, et me hakkama asjale mõtlema siis kui see probleem kohal on. Me ei enneta probleemi.

Intervjueerija: Mis on tegelikult liiga hilja. Aga kas Teie olete teadlik või kas teie (liidu) poole on pöördunud mõni organisatsioon või siis ka üksikisik nagu mina, et kas keegi on tegelenud sellise info või statistika kogumisega kui tihti näiteks puuetega inimesed reisivad või pigem mitte?

Intervjueeritav 2: Ei. Mina küll ei tea. Teie olete küll esimene.

Intervjueerija: Vot seda räägivad enamused.

Intervjueeritav 2: Ei ole keegi küsinud, kuigi meie ju kogu aeg ikka teeme mingil määral. Kui me praegu Koja seisukohast võtame, siis Koda organiseerib neid reise niimoodi, et inimesed maksavad ise, aga väiksemad ühingud saavad ka toetust küsida vallavalitsustelt ja väga paljud vallavalitsused tulevad vastu. Märjamaa valla puuetega inimeste ühingu poolt võin küll öelda, et meile on sõidud kinni maksnud vald kui me kuskile tahame sõita. Muidugi meil on need ühepäevased väiksed sõidud, näiteks Paide ajakeskusesse, jne, aga bussisõidu on meile, me kirjutame projekti ja siis projekti rahadest maksatakse sõit kinni. Piletid ja muud asjad peame me ise kinni maksma, aga sõit ongi ju kõige kallim selle asja juures.

Intervjueerija: See lihtsustab käimist, siis on tõenäosus, et see toimub tihedamalt.

Intervjueeritav 2: Jah. Meie inimesed raha eest ei käigi. Neil ei ole võimalik, neil on nii väiksed sissetulekud. Kui nad elavad ainult, enamused neist elavad ainult pensionist.

Intervjueerija: Siis ei olegi võimalik midagi teha.

Intervjueeritav 2: Ei-ei. Kõik läheb elamiseks. Ja eriti kui on üksikud pensionärid.

Intervjueerija: Kui ei ole veel teist sissetulekut, siis on olukord eriti...

Intervjueeritav 2: Siis läheb kõik kommunaalkuludeks ja hea kui toidu jaoks jätkub.

Intervjueerija: Me enne rääkisime ka, et siis on esmased vajadused olulisemad kui kusagil käimine või reisimine.

Intervjueeritav 2: Seda enam ma rõhun kogu aeg sellele, et meil peaks olema nii, et meil on vallasiseselt või kodukoha lähedal oleks võimalik kasvõi kui ma lähen kinno, et mul on sissepääs kinno. Või kui ma lähen ujuma, siis ma saan ujuma, aga meil näiteks ei saa ujuma. Teisele korrusele sa pead minema trepist.

Intervjueerija: Ja kus sa siis lähed. Kui sa oled ratastoolis inimene, siis sa ei lähe trepist.

Intervjueeritav 2: Ei lähe. Ja mitte ainult ratastoolis, ka näiteks reumahaiged, nad ei jaksa, põlved on läbi.

Intervjueerija: Trepist ronimine ei ole ju neile absoluutselt sobiv.

Intervjueeritav 2: Ja ka eakad inimesed. Tal ei peagi mingi puue olema. Ta lihtsalt on kulunud ja ei saa sinna trepist üles südameprobleemi tõttu.

Intervjueerija: Eakad inimesed kuuluvad tegelikult täpselt sellesse samasse sihtgruppi, mis siin on, et ka neile peaks tegelikult tegema hooned ja rajatised ligipääsetavaks. Aga Te ütlesite, et Teie Koda korraldab väljasõite kui tihti te seda üldse teete? Umbes. See ei peagi täpselt olema. Kas kord kuus või kui tihti te käite?

Intervjueeritav 2: Meil on nii, et meil on mingi 8-9 kokku. Sellel aastal on näiteks kolm sellist reisi moodi ja teised on teatrid.

Intervjueerija: Kuhu te siis lähete? Mis suunitlusega võiksid need reisid olla? Kas te lähete kultuuri nautima või lihtsalt puhkama? Või teete loodusreisi?

Intervjueeritav 2: Meil on nii loodus-kui kultuurireisid. Me käisime ka, ikkagi ta oli kultuurireis kui me käisime Tolkuse rabas. Kõndisime ka, aga mitte palju. Selliseid sportlike meil ei ole. Muidugi meil näiteks Rapla linna puuetega inimeste selts teeb väljasõidu, ta lähebki spordiüritusele. Ta on kutsunud kuskile ja siis ta lähebki, tellivad endale bussi ja siis lähevad sinna sportima.

Intervjueerija: See on ka jälle hea. See on esimene kord kui keegi ütleb mulle spordi-võistluste osas. Väga sageli ongi pigem kultuur ja loodus. Sporti on vähem.

Intervjueeritav 2: Siis on ka nii, et siis kõik ei lähe kaasa. Lähevad siis kaasa need, kes sporti teevad. Ja siis ka tugiisikud. Tavaliselt nad teevad liikumispuudega inimestele võistlusi ja siis ongi invabussid. Siis aitab kuigipalju ka Liikumispuudega Inimeste Liit. Nad ei pea kogu seda summat ise maksma.

Intervjueerija: Välisreise te ei korralda?

Intervjueeritav 2: Meie Koja allorganisatsioon Kutsehaigete Ühing korraldavad iga aasta ühe välisreisi. Meie Koda see aasta läheb Leetu, aga kutsehaiged lähevad see aasta Bulgaariasse. Nad käivad iga aasta kusagil kaugemal. Meie oleme Lätis ja Leedus ja sellistes kohtades käinud.

Intervjueerija: Kui te organiseerite seda reisi, siis kas te kasutategi seda Raereisid reisi-bürood organiseerimisel? Osaliselt teete ilmselt ka ise seda eeltööd, ma eeldan.

Intervjueeritav 2: Jah, aga ikkagi meie oleme võtnud Raereisidelt ja siis see ABZ reisi. Need on nagu kindlalt meil olnud aastaid, nad juba teavad meid ja nad juba oskavad meile pakkuda ja soovitada. Ise muidugi ka küsime.

Intervjueerija: Kui te olete nende koostööd teinud, Te ütlesite juba aastaid, kas on midagi tulnud ette, millega te rahul pole olnud? Või on nad kõigest teadlikud ja oskavad teie eripäradega, teie klientide eripäradega arvestada?

Intervjueeritav 2: Meil ei ole, aga näiteks Vaimupuudega Inimeste Tugiühing, nemad käivad ka pikkadel reisidel ja neil on küll olnud niimoodi, et aeg-ajalt ei saada neist aru. Neil on ka hoopis teistsugune klientuur. Nende puhul on ka see, et nad ei võta kogu aeg ühest ja samast reisibüroost, neil on erinevad reisifirmad. Mõnikord on nii, et nad organiseerivad ise, tellivad bussi ja siis on küll olnud aeg-ajalt. Aga tavaliselt on nii, et pigem on olnud just meeldivalt üllatunud, et sellised inimesed oskavad ennast vaos hoida ja väga meeldiv on reisida.

Intervjueerija: Eks see tekitabki ebaühtlast kvaliteeti kui Te ütlesitegi, et erinevad ettevõtted ei pruugi olla teadlikud. Kui võtta ühest, siis nemad on ilmselt juba harjunud, aga erinevad ei pruugi olla teadlikud ja nad ei ole koolitatud sellisteks asjadeks.

Intervjueeritav 2: Aga mina olen küll, et kui ma selle Vahtra tugikeskuse juhendajatega olen rääkinud, siis nad ikka alati kiidavad. Paar korda on olnud, kus ei ole rahul olnud bussijuhi käitumisega, aga reisisaatjad on alati olnud meeldivad.

Intervjueerija: See on jälle huvitav teada. Ma küsin korra lõpetuseks, sest nüüd on need küsimused enam-vähem läbi saanud, et kas Teie olete kursis ettevõttega Accessible Baltics OÜ? Nende tegevusega?

Intervjueeritav 2: Mina ei ole, aga ma küsin Valve käest. Ka ei.

Intervjueerija: Nemad ongi ettevõtte, kes on nüüd Eesti turul spetsialiseerunud puuetega inimeste turismiteenuste tarbimisele. Sellepärast ma uuringi, et kui palju neid teatakse. Siin saab olema selle töö üks põhituumik ka see, et peaks, mida on rõhutatud, erinevad osapooled rohkem üritama koostööd teha ehk siis puuetega inimeste liidud, turismiettevõtlus ja ka riiklik pool. Nemad ongi just siis spetsialiseerunud sellisele turismiteenuste pakkumisele. Siis ma üritangi kaardistada kui palju on teadlikkust ka nende tegevusest. Aga ühesõnaga aitäh Teile! Ma lõpetasin oma küsimused ära. Ma sain tegelikult väga head infot. Sain ka targemaks, et kuna mul on eraldi küsitluse pool, siis ma võtan ka teie allühingutega osadega ühendust, vaatasin siin nende kontakte. Kuna tundub, et nendel on ka täiesti kogemus olemas, siis ma ilmselt uurin ka natuke nende tegevuste kohta ja vaatan, kuidas nemad sellesse suhtuvad. Aga igatahes aitäh Teile ja kui ma valmis saan, siis ma loomulikult saadan kõikidele osalejatele ülevaate, siis saate teie ka targemaks mis Eesti ligipääsetava turismi turul toimub.

Intervjueeritav 2: Väga tore.

Intervjueerija: Aga aitäh Teile ja ilusat päeva ja kõike head!

Intervjueeritav 2: Edu Teile!

Intervjueerija: Aitäh!

Telefoniintervjuu (30.04.2018) Ida-Harjumaa Invaühingu juhatuse liikme Agnes Valgistega

Intervjueerija: Tere siis.

Intervjueeritav: Tere jah. Räägime kohe ära, et me mõlemad nii noored inimesed, et jääme ikka Sina peale.

Intervjueerija: Loomulikult, mulle sobib väga hästi.

Intervjueeritav: Ma ei tea, kas Sa tead kus ma elan ja mis ma teen. Ma tutvustan ka ennast. Olen ise Ida-Harjumaa Invaühingust, elan Kuusalu ja tööl käin Kehra sotsiaalkeskuses.

Intervjueerija: Päril palju liikumist.

Intervjueeritav: Jah, meil on seltsielu päris korralik.

Intervjueerija: Ma vaatasin kodulehte, et reisimist on ka päris palju, seega jääb mulje, et väga aktiivne on see tegemine.

Intervjueeritav: Sellepärast see Sinu teema puudutabki mind väga. Kust kandist Sa ise oled?

Intervjueerija: Mina olen ise Tartust. Mul oli endal ema haige ja sellest tulenevalt ma sellise teema valisingi. Olles ise antud teemaga kokku puutunud, mõtlesin, et võiks siis konkreetsemalt uurida, mis sellel turul Eestis toimub. Näha on, et arenguruumi on päris palju.

Intervjueeritav: Ma just tahtsin öelda, et ma olen sel kevadel Facebookis üsna mitmeid turismialaseid küsimustikke kohanud, kus on märgitud, et üsna väheuuritud asi. Aga teised pole mulle nii palju huvi pakkunud.

Intervjueerija: Ahsoo. Ma ei teadnudki, et keegi teine veel teeb.

Intervjueeritav: See on jah nüüd popp teema.

Intervjueerija: Siis ma olen eriti tänulik, et Sa võtsid vaevaks.

Intervjueeritav: Vot jah. Sul oli see, et tahad intervjuud teha, mitte ainult küsimustikku täita. Väga tihti jääb mulje, et neid huvitab ainult ligipääsetavus ja muu mitte.

Intervjueerija: Mina ainult ligipääsetavusega ei tegelegi, minul ongi just terviku saamine. Ma tean, et väga sageli, mis on ka selgunud minu uuringust, keskendutakse ainult füüsilisele ligipääsetavusele. Minul ei ole see eesmärk. Minu eesmärk on tervikpildi saamine. Minu hinnangul ainult füüsilisest ligipääsetavusest ei piisa.

Intervjueeritav: Just. Seepärast mulle sobibki.

Intervjueerija: Vot väga hea. Siis alustamegi, siis Sa saadki mulle rääkida, mis teie juures toimub. Aga ma alustangi esimesest küsimusest. Kui tihti teie oma piirkonnas turismireise ja väljasõite teete?

Intervjueeritav: Me teeme traditsiooniliselt kord kuus. See on meil selline ühepäevane lähiväljasõit. Praegu on meil aktuaalne sõitudesari - Tunne oma naabervalla. Käime siin kõik ümbritsevad naabervallad läbi. Ma võin ette lugeda, et me oleme käinud Kuusalu vallas kaks korda, Raasiku vallas kaks korda, Jõelähtmel oleme ühe korra käinud, üks kord jääb sügisesse. Kose reis, esimene Kose reis oli märtsis, nüüd mais lähme Kose mõisatega tutvuma. Praegu ma tegelengi sellega, et võtan kõikide mõisatega ühendust. Need ühepäevased reisid on kord kuus.

Siis iga suvi teeme pikema, kolme päeva pikkuse reisi. Eestimaa on meil ju nii ilus, vaatamist ja käimist jagub küllaga. Eelmine aasta käisime Tartus ja Tartumaal, see aasta on plaanis minna Rapla-ja Järvamaale. Kui Sind huvitab, siis ma olen välja kirjutanud

ka reisid aastate jooksul, kus me oleme käinud. Ma võin selle ka saata. Saab vaadata, kus me siis kõik oleme käinud.

Intervjueerija: See oleks küll väga kasulik. Ma olen tänulik. Väga sageli ei ole sellist numbrilist poolt. Sellised asjad kuuluvad väga marjaks ära. Ongi hea natuke hinnata ka, mis see arvuliselt võikski olla. Väga keeruline on kohati arvuliselt hinnata, mis toimub kusagil.

Intervjueeritav: Me eelmine nädal käisime Riias ja siis me just arvutasime kokku, meie teeme koostööd firmaga Comtour. Temaga meil läheb 4.hooaeg ja viies reis oli. Selle ma saadan ka. Esimene aasta käisime Peterburis, oli bussireis, teisel aastal käisime Pihkvas, Mihhailovskojes ja Petseris, kolmas aasta käisime jälle Peterburis, kuid teise marsruudiga, sõitsime läbi Soome Karjala, käisime siis jälle jah Peterburis ning neljas reis Ahvenamaal. Ahvenamaa on ka hästi vahva. Teadsin ju küll, et see Ahvenamaa on olemas, aga siis kui oled ära käinud, siis saad aru, kui kena seal on.

Intervjueerija: Ma olen kuulnud jah. Ma olen ise mitu korda tahtnud minna, aga ei ole saanud.

Intervjueeritav: Ahvenamaa on jah hästi vahva saarestik Läänemeres, nii palju väikeseid saari. Nii ja sellel aastal on meil plaanis: Riias käisime ära, juunis peale jaanipäeva lähme Liivi-ja Kuramaale, sõidame rohkem lääne poole ehk siis Kesk-ja Lääne-Läti. Järgmisel aastal on meil siis plaanis minna Leetu. Muidugi sõidame Lätist läbi, ida poolt, kusagilt sealt. Ma päris täpset marsruuti ei teagi. Meil on inimesi küll, kes reisivad. Teabepäevadel võivad olla küll huvitavad teemad, aga rahvast ei tule ikka kokku, samas reisitakse väga hea meelega

Intervjueerija: Ma saan siis aru, et ongi hästi erinevat tüüpi reiseid? Mul on siin küsimus ka, et mis tüüpi reiseidega peamiselt tegu on?

Intervjueeritav: Seda ei saagi väga eristada. Nt spordireiseid, käime erinevatel spordivõistlustel üle terve Eesti.. Spordivõistlustel käime ka. Me võtame osa Invaspordi Liidu võistlustest. Need on bowling, kergejõustik, boccia, ujumine. Ujumine ei ole meil küll väga populaarne. Kui ujumas meil keegi on käinud, siis mina olen käinud. See oli ka nüüd aastaid tagasi juba.

Intervjueerija: Ka need on väga huvitavad spordialad ja et nii palju ikkagi toimub, see on päris üllatav.

Intervjueeritav: Kas Sa tead Invaspordi Liitu?

Intervjueerija: Ma neid nii väga uurinud küll ei ole, aga ma olen teadlik, et tehakse. Teised on ka öelnud, et nad on käinud.

Intervjueeritav: Need võistlused on üle Eesti laiali. Alles me käisime Narvas bowlingut mängimas ja siis nt. Paides, Võrus käiakse ja Pärnus.

Intervjueerija: Ühesõnaga hästi võimalikult palju liikuda?

Intervjueeritav: Täpselt. Uusi kohti avastada ja mitte ainult Tallinna keskne olla, vaid igal pool.

Intervjueerija: Mulle tundub, et te olete vist kõige rohkem käinud nii palju kui ma seda juttu kuulan.

Intervjueeritav: Vot ongi, et elu oleks huvitav.

Intervjueerija: Seda kindlasti. Aga kui Sa rääkisid sellest Comtourist, siis nemad ongi teie pikaajaline koostööpartner nagu ma aru saan?

Intervjueeritav: Jah, kes välisreise aitavad korraldada.

Intervjueerija: Oled Sa rahule jäänud? Millise hinangu Sa neile annaksid? Saavad nad hakkama?

Intervjueeritav: Minu meelest nad väga arvestavad meie soovidega. Oligi, et üks teine reisikorraldaja tahtis ka meid kui kliente saada, kuid ta rõhutas mitmel korral, et ei, need ei ole invareisid, pidid ikkagi terved jalad all olema ja siis ikkagi see tempo on kiire. Comtouriga meil ongi, et tempo pole kiire, teise korraldaja plaan oligi, et teeme seda ja seda ja seda, aga me ei jaksa ju. Nii pole mõtet ju, siis me käime pigem vähem ja normaalse tempoga.

Intervjueerija: Kas nende (Comtouri) puhul on ette tulnud ka mingisuguseid takistusi või pigem mitte ja nad saavadki väga hästi hakkama?

Intervjueeritav: Ei ole. Pigem on see, et kui käed on olemas, siis ta (puudega inimene) ronib igalt poolt üles. Meil on üks raske liikumispuudega noormees ja ta käib käimisraamiga, aga ta saab igalt poolt üles ja ta on nii positiivne. Lust on sellise inimesega koos käia.

Intervjueerija: Sõltub ka väga palju sellest, kuidas inimese enda tundmused ja olek on. Kui on ikkagi selline, kes ise on käega löönud, siis temaga ilmselt väga ei käi, aga kui inimene ikka ise tahab käia, siis on tõesti nauditav käia.

Intervjueeritav: Ongi ja siis käsivart pakkuda või... siis see on ju nii normaalne ja loomulik. Näiteks üle tee minnes.

Intervjueerija: Absoluutselt. Muidugi sõltub inimesest Võib-olla mõni ei taha üldse, sest on hästi iseseisev. Eks see sõltubki palju inimesest. Mulle on ka vastupidiseid juhtumeid kirjeldatud. Sisereise ma saan aru, et Sina korraldad ise?

Intervjueeritav: Jah. Neid me vaatame ise, kuidas saab.

Intervjueerija: Kas Sa infot kogud läbi Interneti ja siis helistad või kuidas Sa saad?

Intervjueeritav: Viimati käisime Kose vallas. Selle näite põhjal võiks öelda, et suhtle inimesega ja kõik asjad saavad lahendatud.

Intervjueerija: Jääb mulje, et tasub hästi palju suhelda. Ei saa kindlaks jääda ainult infole, mis on Internetis esitatud.

Intervjueeritav: Just täpselt ja mis oligi eelmine kord Kose vallas. Söömas käisime siis seal Tartu maantee ääres Viikingikülas. Hinnakiri oli seal päris kosmiline, aga võtsin nendega ühendust, sest me tahtsime seal osa saada viikingite tutvustusest ja siis saime ka toitlustuse oluliselt soodsama hinnaga.

Intervjueerija: See on väga huvitav. Aga kas on sellist olukorda ka ette tulnud, näiteks füüsilise ligipääsetavuse puhul, mis ei vasta reaalsusele?

Intervjueeritav: Meil on see, et ratastoolis inimesed enamasti ei käi kaasas.

Intervjueerija: Siis ei ole vajadust.

Intervjueeritav: Ei ole nagu ette tulnud. Kui on ikka käsipuud olemas, nt. vaaketornides, siis saab paljudes kohtades ära käidud.

Intervjueerija: Millist tüüpi inimesed teil seal siis üldse on? Ma saan aru, et see liikumispuudega noormees on, mis neil need põhilised takistused on?

Intervjueeritav: Liikumispuue - kepid ja kargud, nema on füüsilise erivajadusega, meil on ka vaimupuudega noori.

Intervjueerija: Kui neid vaimupuudega inimesi on, ma olen siin kuulnud, et öeldakse, et nende jaoks kui on näiteks mingid muuseumid või sellised kohad, et see arusaamine on neil keeruline. Kas Sina oled ka seda täheldanud?

Intervjueeritav: Mis seal ikka aru saada, nad liiguvad vaikselt ja tasakesi, jälgivad ja vaatavad, on kaasatud tavaellu.

Intervjueerija: Kui Sa korraldad reise ja väljasõite, kui palju Sul... ma saan aru, et seda eeltööd on ikkagi päris palju?

Intervjueeritav: Ikka on, aga saab hakkama. Üle hulga aja ma tegin natuke valetpidi. Tavaliselt ma lepin bussi enne kokku, eeltööd teen enne ära ja siis panen päevakava kokku. Alati ma olen bussi saanud, siis kui ma tahan, Seekord oli siis nii, et teatasin, et läheme 24.ndal, siis võtsin firmaga ühendust ja selgus, et buss ei saagi tulla, sest on koolilõpu reisirid. Bussijuht ütles, et saab 23.ndal, et mis ma nüüd siis teen. Sellised väikesed apsakad võivad päris palju mõjutada. Rääkides näiteks sellest Kose mõisate väljasõidust, õigemini Kose kirikust, kus märtsis käisime: inimene, kes meid vastu pidi võtma, tuli välja, et tal oli samal päeval mingi eksam või kooliga seotud asi ja siis ta ootas meid 10 minutit ja läks ära. Meie jõudsime viis minutit hiljem ja siis ei olnud enam kedagi. Aga siis oli üks teine meesterahvas, koguduse diakon, kes tuli natuke kaugemalt, et pidime siis 15 minutit umbes teda ootama. Ikka juhtub. Eks reisirid ikka juhtub.

Intervjueerija: Kõike ei saagi ette planeerida. See on elu paratamatus. Naljakas juhtum natuke, mitte halvas mõttes muidugi. Lihtsalt naljakas, et kedagi ei olnud.

Intervjueeritav: Ilm oli ka kõle ja külm. Märtsi lõpus käisime.

Intervjueerija: Nagu ma aru saan, siis teie organisatsioon korraldabki kogu aeg sisereise. Küsin siis seda, et kui me räägime teenusepakkujatest, siis kas Sa oled kuulnud ettevõttest Accessible Baltics OÜ?

Intervjueeritav: Ei ole.

Intervjueerija: Nemad on siis Eesti turul esimene, kes on puuetega inimeste turismiteenuste osutamisele spetsialiseerunud ettevõtte. Mina olen nendega ka rääkinud. Täitsa huvitav oli rääkida, et millega nemad on pidanud tegelema ja milliste asjadega toime tulema.

Intervjueeritav: Nii palju on ise siiani ringi reisirid. Aga mine sa tea, kui ma olen ennast ära ammendanud, siis ehk nemad annavad uue suuna.

Intervjueerija: Seda kindlasti. Eks neil, kes on ise hästi aktiivsed ei pruugigi abi vaja minna. Siis teed ise ja nii lähebki. Aga kui siin enne oli sellest juttu, siis ma küsin Sinu käest ka hinnangut, et arvatakse, et puuetega inimestel puudub huvi ja võimalused turismiteenuste tarbimiseks. Kas Sina leiad, et sellel hoiakul on reaalne alus või pigem mitte?

Intervjueeritav: Tihtipeale on takistuseks hoopis raha. Huvi ja tahtmist on, aga vahendeid pole, eriti just välisreiside puhul. Kui ma teen ise, siis ma ei korralda seda reisi tulu pärast. Ma ei ole turismifirma, ma ei teeni kasumit, siis on meil asjad oma hinnaga. Sõit, külastus ja lõunasöök ja hinnad on võrdlemisi soodsad.

Intervjueerija: Maksavad osalejad ise kinni?

Intervjueeritav: Suuremas osas küll. Need ühepäevased reisirid makstakse ise kinni, aga need kolmepäevased... Meil on ju koostöö nii Kuusalu kui Anija vallavalitsusega, kes toetavad ka. Suurema osa saame siis valla toetusel kinni maksta ehk siis omaosalus on, kuid mitte nii kõrge.

Intervjueerija: Kas vallavalitsus on positiivselt meelestatud toetamise/abistamise?

Intervjueeritav: Jah, Kuusalu valla toetus on juba 20 a kestnud. Anija vallaga teeme koostööd esimest aastat.

Intervjueerija: Teil paistavad kõik osapooled väga aktiivsed olevat.

Intervjueeritav: Nii ja naa. Näiteks Jõelähtmel ei ole ju invaühingut.

Intervjueerija: Sõltub piirkonnast, kellel on ja mida on. Teie puhul tundub olevat hästi palju aktiivsust. Ma ei olegi kuulnud, et kellelgi nii palju on.

Intervjueeritav: Juhtud ju kokku, amet on selline- eakate ja puuetega inimeste tegevusjuhendaja. Eks ma siis võtan oma ametit tõsiselt (naerab). Mulle endale pakub huvi ringirändamine ja nagu ma ju ütlesin Eestimaa on nii ilus.

Intervjueerija: On muidugi. Isegi käid ja vaatad huviga. Ma saan aru, et siis Sinu hinnangul huvi on, kuid materiaalne pool on see, mis takistab või võib piirata.

Intervjueeritav: Võib jah. Mina ise elan Kuusalus ja käin tööle Kehras. Olen nagu kahe valla ühenduslüliks. Nägin, et kahe valla peale saab bussi inimesi täis. Kahe valla peale võiks aga rahvast veel rohkem käia.

Intervjueerija: Mis lisaks materiaalsele poolele võiks Sinu hinnangul olla veel takistuseks, miks ei tulda? Millisel tasandil, nt. riiklikul võiks Sinu hinnangul veel esineda takistusi puuetega inimeste turismiteenuste tarbimisel?

Intervjueeritav: Tead ei ole. Ikka inimesest endast oleneb. Kes pole harjunud see ei käi. Kes juba on korra kodust välja saanud, see jääbki käima.

Intervjueerija: Ma saan aru, et teil on seal inimesed ikka päris aktiivsed? Nad tahavad vist päris palju käia?

Intervjueeritav: Need, kes käivad, need käivad.

Intervjueerija: Aga kas Sa arvad, et need, kes ei käi, kas see võiks olla suhtumises kinni?

Intervjueeritav: Mina aktiveerin puuetega inimesi ja eakaid. Aga näiteks mu enda ema ja isa, kes elavad Viljandimaal. Ma lähedalt ei saa neid aktiveerida. Nemad on väga passiivsed. Nad ei käi mitte kusagil ja istuvad ainult enda kodus. Minu ülesanne ongi, et selliseid inimesi kodust välja saada. Aga ei, nemad on rahul sellega, mis neil on. Neil materiaalselt oleks küll võimalik.

Intervjueerija: Selle taha siis kinni ei jää. Siis tundub, et teine pool on huvi. Seda kipub ka olema. Esimene on materiaalne pool, seda on alati välja toodud, aga tundub, et teine pool on huvi pool.

Intervjueeritav: Jah, on küll. Inimesed on kindlad, kes tahab, see käib.

Intervjueerija: Seda jah väga ei muuda. Kes käib, see käib. Saab küll aktiveerida nagu Sa ütlesid ja tagant tõugata, kuid lõppkokkuvõttes peab inimene selle otsuse ise langeutama. Kui Sa oled tegelenud nende reise ja asjadega, kas Sa oled mingite muude organisatsioonide või asutustega üldse sel teemal suhelnud? Ma ei mõtle reisi korraldamises, kas üldse see teema on tulnud jutuks? Kuidas tundub, kas on teema aktuaalne?

Intervjueeritav: Ma olen üritanud teistele organisatsioonidele enda ideid maha müüa, minna reisile. Teinekord viiest kaks või kolm inimest käivad. Vabalt võiks ka käia 10, aga ei võeta vedu.

Intervjueerija: Mis Sulle tundub põhjus võiks selles olla?

Intervjueeritav: Tead, igaühel on oma elu ja oma tegemised. Ma olen püüdnud aktiveerida Saue puuetega inimesi, aga seal on jälle esikohal taidlus, nemad tantsivad. Kui nemad meile ütleksid, et hakake tantsima, vabandust aga isetegevus ei ole minu teema.

Intervjueerija: Arusaadav. Inimestel on erinevad huvid. Kõikidel inimestel ei saagi sarnased huvid olla. Kui koostööst edasi liikuda, kas mõni ametiasutus või keegi on uurinud, mingit statistikat või andmeid teie käest küsinud või seda pigem ei ole? Kas Sa oled täheldanud, et keegi oleks uuringuid teinud?

Intervjueeritav: Ei, mina ei ole küll kuulnud.

Intervjueerija: See paistabki nii olevat. Sotsiaalministeeriumist ma ei ole küll veel vastust saanud, kuid suuremad tegijad nagu näiteks EAS või Puuetega Inimeste Koda, neil ei ole sellealast statistikat või infot. Tegelikult ongi see, et süstemaatilist lähenemist ei ole. Seda rääkis mulle ka Puuetega Inimeste Koda, et ei ole süsteemsust ja järjepidevust. Tundub, et keegi ei ole seda veel väga üles korjanud. Mina olen üks selline, kellele sügavuti see teema huvi pakub. Kui Sa mõtled selle peale, kuidas praegu olukord on ja mõtled natuke üldisemalt, mitte ainult teie piirkonnast lähtuvalt, siis mida võiks Sinu meelest ära teha, et oleks puuetega inimeste puhul veel rohkem turismiteenuste tarbimist?

Intervjueeritav: Oeh, ma ei teagi. Raske küsimus.

Intervjueerija: Jätame selle siis praegu kõrvale ja vaatame seda viimast küsimust. Millisena Sina hindaksid ligipäätava turismi turgu 5.a või 10.a pärast? Kas võiks arvata, et on rohkem turismiettevõtteid, kes oskavad selliste klientidega toime tulla, kes suudavad neid teenindada. Kuidas Sa näiteks hindad ühiskonna teadlikkust ja seda poolt? Kas Sinu meelest on see piisav?

Intervjueeritav: Ma ütlen selle peale, et ma usun, et ikka on rohkem teenusepakkujaid, sest turg igalt poolt kahaneb. Turismibürood peavad ikkagi leidma ja laiendama oma klientuuri. Turg paneb kõik paika.

Intervjueerija: Ilmselt on ka raha küsimus, mis edaspidi mängib rolli. Kuidas Sina hindaksid, kas Sinu meelest võiks olla riiklikku toetust? Mis Sa sellest arvad?

Intervjueeritav: Reisimisel?

Intervjueerija: Ma mõtlen jah just puuetega inimeste puhul.

Intervjueeritav: Ma kahtlen selles. Reisimine on ju ikkagi eralõbu.

Intervjueerija: Ma mõtlen, et äkki mingisugused meetmed, mis soodustaksid, otse raha ei maksta, aga näiteks transpordi soodustamine, bussid ja selline pool.

Intervjueeritav: Otse loomulikult. Selles osas oleks ju väga hea kui oleks. Kui raha üle jääb, siis saaks seda reisimise peale panna. Ringi liikumine ja reisimine peaks andma inimesele emotsioone juurde, siis ta ei ole nii haige. Kui keegi mingeid soodustusi pakuks, siis selle üle oleks mul küll väga hea meel.

Intervjueerija: Kui sellest teadlikkuse poolest rääkida, siis mis Sa sellest arvad? Nagu ma siin täheldanud olen, siis ega ettevõtted ka kohati ei taju potentsiaalikut ja seda poolt. Ühiskonna puhul on ka see, et selle sihtrühma puhul ei pöörata nii palju tähelepanu. Kas Sinu hinnangul see tõuseb?

Intervjueeritav: Ma arvan küll, et turg paneb kõik paika. Täpselt nii nagu me Comtouriga alustasime. Ega nemad ka algul ei olnud nii teadlikud.

Intervjueerija: Kuidas Sa nad üldse leidsid?

Intervjueeritav: Nemad otsisid mind üles. Alguses ma ei osanud ka midagi arvata, kuid nad tegid reisi ära ja oli väga tore. Siis tulid uued mõtted ja nii läks.

Intervjueerija: On Sul ka kindel inimene, kellega Sa sealt suhtled? Või kogu aeg erinevad inimesed?

Intervjueeritav: Firma tegevjuht on ikka üks ja sama.

Intervjueerija: Ma võtan nendega ühendust. Nii hea on kui saab suhelda sellise ettevõttega, kes on kokku puutunud. Ehk mul õnnestub nende hinnang ka saada.

Intervjueeritav: Urve Joost on seal peareisikorraldaja.

Intervjueerija: Ma uurin, et kas nemad on ka nõus minuga rääkima. Mul on päris hästi läinud puuetega inimeste liitudega, aga ettevõtete pool on üsna väike. See on hea võimalus võtta ühendust puuetega inimeste liitude koostööpartneritega. **Intervjueeritav:** Võida öelda, et Ida-Harjumaa Invaühing soovitas ja palus. **Intervjueerija:** Kusjuures see tõesti vahepeal aitab. Ma olen vahepeal täheldanud, et huvi on lihtsam tekitada kui on asutusega mingisugune ühenduslüli.

Intervjueeritav: Igapähele on oma asjad ajada.

Intervjueerija: Seda muidugi. Selles osas ma olen eriti tänulik, et Sa leidsid aja. Ega neid huvilisi nüüd nii palju ka ei ole. On selliseid, kes tahavad ise küsimustele ja siis on suur hulk, kes ei reageeri, mis on segadusseajav, sest Sa ei tea, kas ta sai kirja kätte, kas ta ei ole huvitatud või ei ole tal aega. Nagu Sa ütlesid, et teema on popp. Mina selles osas kommenteerida ei oska, sest mina valisin teema isiklikust huvist. Mind huvitab, et mis meil siin toimub.

Intervjueeritav: Kui ma mõnda tähele panen, siis ma võin Sulle saata.

Intervjueerija: Oleks jah huvitav vaadata, et kes teeb. Ma tean, et minu koolis tegi üks bakalaureuseõppe tütarlaps tegi Lõuna-Eesti piirkonna kohta. Mina ei tahtnud piiritleda. Mind huvitab tervik ja tervikut saan ma siis kui ma räägin erinevate osapooltega. Ma tahan ära fikseerida selle, mis toimub. Vot, aga siis ma saingi lõpuni oma küsimustega. Sain teada, mis teie piirkonnas toimub. Väga hästi läks.

Intervjueeritav: Aga kust Sina mind leidsid?

Intervjueerija: Mina tegelikult rääkisin eelmise aasta Tallinna Liikumispuudega Ühingu juhi Villu Urbaniga ja ma vaatasin ühel hetkel tema vastuseid üle ja tema tõi seal välja Sinu organisatsiooni. Siis ma vaatasin, et oi, nendega ma ei olegi ühendust võtnud. Siis ma otsisin netist üles ja vaatasin kodulehelt, et väga palju aktiivsust ja leidsin, et õige inimene kontaktimiseks.

Intervjueeritav: Villut ma tunnen päris hästi.

Intervjueerija: Tema just rääkiski, et kes on aktiivsemad. Aga aitäh Sulle! Kui ma nüüd valmis saan, umbes kuu aja jooksul peab töö ära esitama, siis ma teen ka uuringus osalejatele väikese kokkuvõtte, siis saad ka midagi vastu.

Intervjueeritav: Väga hea.

Intervjueerija: Aga jah igatahes aitäh, ilusaid kevadpähi ja varsti suhtleme jälle!

Intervjueeritav: Väga tore. Nägemist!

Intervjueerija: Nägemist!

Telefoniintervjuu Eesti Vaimupuudega Inimeste Tugiliidu esindaja Agne Raudmehega (24.04.2018)

Intervjueerija: Ma panen jah kirja osaliselt. Siis ma saan vastused fikseeritud. Siis ma saan neid pärast töösse kanda. Ma küsin siis kohe kui palju Teie organisatsioon tegeleb reiside või väljasõitude korraldamisega enda liikmetele? Kui palju te olete seda teinud?

Intervjueeritav: No ütleme, et üsna palju siiski. Nii Eesti-siseselt. Ütleme, et see on osa igapäevatööst, sest osa igapäevatööst on vaba aja veetmine, kultuur, ürituste korraldamine ja sellega kaasnevad ka reisid. Eesti-siseselt ütlme paar-kolm korda aastas ja rahvusvaheliselt vastavalt võimalustele läbi erinevate projektide. Enamasti projekti toetusel.

Intervjueerija: Järelikult päris tihedalt ikkagi.

Intervjueeritav: Üsna tihedalt siiski. See ei ole meie põhitöö, kuid paar-kolm korda aastas ikka tuleb.

Intervjueerija: See on ikkagi päris hästi. Kui Te nendest reisidest räägite, kas Te olete tähele pannud, kas on mingit kindlat tüüpi reise? Kas te käite kultuurireisidel või on kõike?

Intervjueeritav: Puhkusereise on kõige vähem. Enamus on ikkagi kas kultuurireis, õpereis, mingi konkreetne vaba aja sisustamine, laager näiteks. Meie jaoks on ka reis kui me lähme Noarootsi laagrisse. Sellist traditsioonilist nädalast reisi Egiptuse palmi alla on kõige vähem. Enamusele tuleb ikkagi organiseerida sisu. Mitte ainult tellida buss, vaid ka mingi sisu on seal taga.

Intervjueerija: Kui Te räägite, et Te tellite, kas Te teete kõiki ettevalmistusi ise või kasutate kellegi abi?

Intervjueeritav: Ei, kõike teeme ise. Me oleme otsinud konkreetselt vaimupuudega inimeste jaoks. Ma püüan nüüd rääkida ainult puuetega inimeste reisidest. Teine osa, mis ma teen on üritused töötajatele. Kui ma räägin nüüd vaimupuudega inimestest, siis ma olen püüdnud leida reisifirmasid, et korraldada näiteks bussireis Lätti, Leetu. Ühe korra on isegi teatrireis olnud. Otseselt ära ei öeldud, aga nad ei tahtnud meiega minna. Ümber nurga öeldi ära, ütleme nii. Pole ikka vaja.

Intervjueerija: Aga saite te muidu aru, milles see põhjus võis olla?

Intervjueeritav: Kardeti, et segavad. Kuna see oli siis pensionäride reis, siis ma küsisin, et kas invaliidsuspensionärid ka sobivad. See oli bussiga reis teatrisse. Ja oli siis kuulda kahtlusenooti, aga meie jaoks osutus see reis ikkagi ka liiga kalliks. Teine asi, mis on, meie sihtgrupil on rahalised võimalused ikkagi väikesed. Kuna me osutame erihoolekandeteenust igapäevaelu toetamine, mis ei ole päevakeskus, siis see teenus on nii väheses mahus ja pearaha on nii väike, et neid selliseid kultuuriüritusi, reise ja vaba aja sisustamist tuleb väga vähe. Ja kui isegi inimene maksab ise enda reisisa kinni, siis tugiisikud pean ikkagi mina nende tööandjana tasustama. Sealtekivad küsimused ja projektid ei lähe läbi kui sa kirjutad, et tahad vaba aja või kultuurireisi korraldada. Meie tahaksime väga minna ERM-i Tartusse. Mina leian, et meie sihtgrupp peaks seal ära käima. Aga see läheb üsna kalliks kui võtta edasi-tagasi buss ja kusagil on vaja süüa. Kahjuks selliseid projekte rahastatakse väga napilt.

Intervjueerija: Kas nad ütlevad Teile põhjuseid ka, mis see reaalne põhjus on? Kas ei ole kasulikkust või?

Intervjueeritav: Jah. Ainuke koht, kust toetust küsida meie puhul on Hasartmängumaksu Nõukogu või siis ütleme Tallinna linn. Linnalt tuleb üldse väga napilt rahastust kõikide vajalike tegevuste jaoks. Ja Hasartmängumaksu Nõukogu jaoks on see kuidagi liiga lõbus või liiga *soft*. Praegusel hetkel on populaarne tööga seonduv ja kõik töövõimet tõstev, mitte vaba aeg, reisimine ja kultuur. Kuigi olles käinud meie sihtgrupiga pikkades rahvusvahelistes laagrites, olime 10.a tagasi kolm nädalat Türgis, siis ma olen kõrvalt näinud kui kohutavalt hästi see mõjub.

Intervjueerija: Kindlasti. See on eemale saamine ja teine keskkond.

Intervjueeritav: Ja toimetulek. Kuidas inimesed siis kuulavad, mis Sa räägid neile. See tunnetus on ikkagi hoopis teine.

Intervjueerija: Kui suur Teil see grupp on kui te käite?

Intervjueeritav: Sõltub. Eesti-siseselt on isegi kuni 50 inimest koos tugiisikutega. Ikkagi suur bussitais. Ja rahvusvaheliselt on kõige suurem olnud kaheksa inimest. Piisavalt suur.

Intervjueerija: Järelikult ikkagi potentsiaali on.

Intervjueeritav: Absoluutselt. Me oleme käinud, ise organiseerinud, otsinud soodustusi, näiteks Rootsi kruiis ja päevaks Soome. Kui on mingid soodsad hinnad ja siis on ka umbes 20-30 inimese ringis koos tegevusjuhendajatega, aga kindlasti peab olema kuue-seitsme inimese peale üks saatja. Kui on kaasas veel liikumispuudega, liitpuudega inimesi, siis peab olema saatjaid veel rohkem. Kindlasti peab reisides olema vajalik, et oleks mehi kaasas. Näiteks oli Soome reis, kui ei oleks olnud kaasas vabatahtlikuna meesterahvast, siis me oleksime väga hädas olnud. Ei jaksa neid liikumispuudega inimesi tõsta ja tassida. Ja reisides tuleb ligipääsetavuse probleem. Kasvõi näiteks Soome laeva peal on koridor kohutavalt pikk, mida mööda minna. Inimesed ei jõua seda käia.

Intervjueerija: Ma pole ise enam ausalt öeldes ammu Soome laeva peal käinud.

Intervjueeritav: Hästi pikk on. Sa tunnetad seda eriti hästi kui on endal mingisugune probleem. Seal ilmselt ei ole siis lahendusi mõeldud, et kuidagi seda lihtsustada?

Intervjueeritav: Seal saab ratastooli, kuid Sa pead selle ette tellima. Kui mina viimati käisin, siis seda ei olnud. Lennujaamades on head kerged, mida on võimalik võtta. Keegi väsib ära ja siis saab lükata. Aga tookord kui me käisime, siis seal Soome laeva koridori peal ei olnud.

Intervjueerija: See on huvitav tähelepanek. Seda ei ole teised mulle maininud. On räägitud muudest asjadest.

Intervjueeritav: Lennujaamades rääkides, siis kui Sa ei telli ette ratastooli ja inimene poole peal väsib ära. Lennujaamad on keerulised ja tekitavad paanikat. Kui meil vaimupuudega inimesed üksi reisivad, siis praktiliselt on ilma tugiisikuta võimatu. Meie omad käivad Soomes ristivanematel külas. Aga lennujaamades on küll viited, kuid seal on nii stressirohke õhkkond, et ei ole võimalik neil üksi reisida. Kära ja müra, palju reegleid, palju kirjut peenikest kirja, et oma värava leiaksid. Lennujaamades ei ole inimesi, kelle käest küsida ja kes su rahulikult ära kuulavad. Lennujaamades on paanika õhus. Ja ka pagasi küsimus, et kas tuleb või ei tule. Kui vaimupuudega inimesed peavad pagasit ootama, siis on paanika hetk. Kindlasti peavad olema tugiisikud. Ja siis näiteks odavlendudega on probleeme. Kui palju üldse on stjuuardessid on teadlikud või arvestavad. Kui on kallim pilet, siis saad valida kohta ja kõrvuti istuda, aga kui sa võtad

kõige odavama lennu, siis võib juhtuda, et sinu toetatav isik istub eraldi. Nad ei tee küll midagi hullu, kuid mõnikord oleks ikkagi vaja, et saatja on kõrval.

Intervjueerija: Ehk siis tõstatub teadlikkuse pool ja arusaam, mida oleks vaja.

Intervjueeritav: Et oleks jah võimalik. Ma usun, et kui inimestega rääkida, siis annaks vahetada, aga üldiselt need lennureisid ja lennujaamad on viimasel ajal muutunud väga ebainimlikuks ja ebameeldivaks.

Intervjueerija: Seal on hästi palju kontrolli.

Intervjueeritav: Kontroll ühest küljest. Aga näiteks see, et kui lennujaamas ei ole suitsetamise kohta, siis vaimupuudega inimesed kipuvad selles osas kurjaks minema, et miks ei ole ja miks ei tohi. Kui ei suitseta, siis ei saa sellest midugi aru. Pead ei anna, aga minu meelest päris mitmetes lennujaamades pole seda võimalust ja lennuühendus pole ka üldiselt väga sujuv. Mul käis vaimupuudega inimene koos saatjaga Portugalis ja sõitsid läbi Stockholmi ja tagasi tulid läbi Oslo. Oslo oli parem, kuid Stockholmis oli lendude vahe 40 minutit ja saabunud lennuk jäi hiljaks, seega pidi see vaimupuudega inimene tormama järgmise lennuki peale. See ei soodustanud head esmamulje tekkimist lendamisest, sest ta lendas esimest korda. Õhkkond on lennujaamades närviline. Lennureisid on tehtud kannatusterohkeks. Näiteks rääkides lennuki istmetest, nende puhul ei ole mõeldud erinevate inimest peale.

Intervjueerija: Ma küsin nüüd sellist asja, et Te ütlesite, et olete üritanud ettevõtetega koostööd teha. Kas Teile selline ettevõtte nagu Accessible Baltics OÜ ka midagi ütleb?

Intervjueeritav: Ei. Ma nägin seda nime seal küsitluses.

Intervjueerija: Nemad on siis Eesti turul praegu ainus ettevõtte, mis on spetsialiseerunud puuetega inimeste turismiteenuste pakkumisele.

Intervjueeritav: See on huvitav. Kindlasti uurin.

Intervjueerija: Tasub kindlasti. Ma ise rääkisin selle ettevõtte tegevjuhiga, kelle enda tütar on ka puudega ja selles valguses see ettevõtte loodud saigi. Kas Teie arvates kui on selline arusaam, et puuetega inimestel puudub huvi ja võimalused turismiteenuste tarbimiseks, kas Teie arvates on sellel alus või pigem mitte?

Intervjueeritav: Ei ole absoluutselt alust. See on vale. Puuetega inimesed on väga huvitatud reisimisest ja väga aldid vastu võtma kultuurielamusi ja väga naudivad seda, mida teine kultuur saab pakkuda (nt. vaatamisväärsused, meelelahutus, kunst) ja võiksid paljupalju rohkem. Teine asi on raha. Selle poole pealt, see pension, mis inimesed saavad võimaldab lihtsalt ellu jäämist ütleme ausalt. Kui nad vähegi tööl käivad, siis nad koguvad raha ja käiakse ise reisimas. Meie omadel on need ristivanemad Soomes, käiakse tuttavate juures, näiteks Saksamaal käisid vaimupuudega poisid koos saatjaga. Üks noormees, tal oli reisikorraldaja tuttav ja siis ta käis bussireisiga Budapestis ja sõitsid lausa Türki välja. Ta kogus ise selle raha kokku oma majahoidja töö kõrvalt.

Intervjueerija: Peab olema siis lisasissetule, et selles valdkonnas midagi tahta.

Intervjueeritav: Jah, kindlasti peab olema töö. Kui võtta need Eesti-sisesed reisid, siis praegu on bussid ka kalliks läinud. Kui võtta ERM või Nõiakaev või sellised lähemad kohad, mis me oleme teinud, siis väga suure huviga osaletakse. Või näiteks turismitalud, kus me oleme käinud. Me oleme näiteks läinud tuttavate juurde, sest turismitalude teenused on ka Eestis väga kalliks läinud. Kohati on odavam minna nädalaks ajaks Egiptusesse. Me oleme käinud tuttavate juures, koolides ööbinud ja näiteks Metsavahi talus ja loomi näinud. Väga huvitatud ollakse ja väga tahetakse reisida. Mul on praegu kaks unistust-matahaksin, et nad näeksid ERM-i ja Ahhaa

keskust, mis siis eeldaks ööbimist. Aga oleme ka ise võtnud, näiteks Maarja küla noored käisid oma tegevusjuhendajaga ja ööbisid meie juures põrandal. Käisid loomaaias ja kohvikus. Inimeste enda poolt on pakutud, et tahaks veel Peterburi näha.

Intervjueerija: Raha teema siin nüüd tõstatas. Kui vaadata veel, mis siis võiksid olla piirangud või takistused lisaks rahale, mis võiksid turismiteenuste tarbimist piirata? Kas on veel midagi?

Intervjueeritav: Vaimupuudega inimeste osas on keel, et reisid peaksid olema eesti keelse giidiga ja siis on muidugi see, et peab olema tugiisik kaasas, kes peab olema kindlasti usaldusväärne.

Intervjueerija: Aga kui siin rääkida, et Te suhtlete teenuspakkujatega ja nende teadlikkus, kui neil on madal teadlikkus, siis see on ka ilmselt takistuseks?

Intervjueeritav: Kindlasti. Kõik see asjaajamine ja reisikorraldus. Ma ei usu, et kui näiteks minu sihtgrupi klientidest astub keegi näiteks Estravelisse, et seal osatakse või teda üldse tõsiselt võetakse. Ma ei usu, et nad teda tõsiselt võtaks, eriti veel kui kaasneb kõnehäire ja veidi naljakas olek. Mul pole olnud muidugi juhust, et keegi oleks ise niimoodi läinud. Võib-olla ka see info, et nad ei oska lugeda nii hästi ja puudub lihtsas keeles info. Et inimene näeks millega on tegu ja millal. Ikkagi esineb see toetuse vajadus. Teadlikkus samamoodi meie sihtgrupil, aga ma ei ole näinud suunatud reklaami Korraldatakse küll reise õpilastele, pensionäridele, aga ma ei ole näinud kusagil, et oleks reisi puudega inimestele.

Intervjueerija: Ma olen ka ettevõtete kodulehtedel käinud, kuid pole sellist asja märganud.

Intervjueeritav: No ütleme kasvõi selline üldine bussireis, mis on odavam. Kuigi meie sihtgrupil on vaimupuue võivad olla ka muud tervisehädad ja tihti on liitpuue, siis on rohkem vaja peatusi (peatused tualetis käimiseks ja suitsetamiseks) ja loomulikult võib see sellist tavalist bussiseltskonda kuidagi segada või häirida. Ma arvan, et tavaline reisibüroo ei tule meie sihtgrupiga toime. Mõõduka vaimupuudega inimene võib üsna naljakat juttu ajada ja päris eriline välja näha, kuigi ta käib tööl. Ma arvan, et reisibüroo jääb hätta kui nad astuvad sisse.

Intervjueerija: Mul on tuttav Perereisides, kui tema mul uuringus osales, siis tema ütles, et neil oli isegi olnud vaimupuudega laste grupp. Nad käisid Slovakkias. Nemad on ikkagi harjunud. Nad korraldavad, täpselt ei tea küll kui palju vaimupuudega, kuid teiste puude tüüpidega küll. Nemad on seda teinud, niipalju kui ma tean.

Intervjueeritav: See on ainult tore. Ma ei tea, kust need inimesed selle toetuse said, kuid sellist toetust reisikorralduseks on keeruline saada.

Intervjueerija: Kust peaks Teie hinnangul algama nende piirangute eemaldamine, kas riiklikul tasandil nt. kogu elatustaseme tõstmine või ettevõtete tasandil teadlikkuse tõstmine või kust võiks Teie hinnangul hakata olukord paranema?

Intervjueeritav: Kõigepealt üldse ühiskond ise. Võivadki olla erinevad inimesed ja ei pea nende inimeste jaoks elu keerulisemaks muutma. Kõigiga peab arvestama, näiteks lennu-ja bussifirmad. Siis suhtumine klienti. Vaimupuudega inimesed ei peaks olema nii suuresti sõltuvuses tugiisikutest ja rühmas liikumisest. Teisest küljest on rühmas lõbusam. Puuetega inimeste reisimist peaks ühiskond hindama kui kvaliteetset vaba aja veetmise võimalust, mitte suhtuma kui, et mis nad siin ikka reisivad, aru niikuinii midagi ei saa.

Võiks siiski ka neid toetada. Ja siis on veel üldine elukvaliteedi tõstmine. Kui inimesed peavad 200 euroga ära elama, siis...

Intervjueerija: Siis jah ei ole prioriteet mitte reisimine, vaid siis on prioriteet mujal, et saaksid teised vajadused rahuldatud.

Intervjueeritav: Täpselt, aga seda öelda, et nad ei taha, see on küll vale. Nad on väga valmis ja need, kes käivad tööl, need on ka võimelised raha koguma.

Intervjueerija: Kuidas Teie näete seda üldise teadlikkuse tõstmist? Mis Teie meelest võiks aidata seda teadlikkust tõsta? Mida või kuidas saaks seda muuta?

Intervjueeritav: Nooremad inimesed on juba rahulikumad ja mõistlikumad. Ei peagi olema täit teadlikkust ühest ja teisest puude liigist. Ega kõigest ei saagi teada, aga lihtsalt arvestada, et inimesed on erilised ja on normaalne, et inimene on teistsugune. Pigem suhtuda sellesse rahulikult ja püüda aru saada, millist kohtlemist ja suhtlemist ta vajab. Kuidas talle siis läheneda. Kui astub siis reisibürosse selline kummaline tegelane, siis mitte kohe inimene ära saata, vaid süveneda tema soovi. Reisibürood võiksid mõelda näiteks sellise lahenduse peale, et 10 inimese peale saab üks saatja tasuta kaasa. Õpetajatele näiteks pakutakse sellist tasuta kaasa reisimise võimalust. Mõelda selliseid pakette.

Intervjueerija: Soodustada lahendusi.

Intervjueeritav: Pakkuma jah mingeid soodsamaid lahendusi. Meie sihtgrupi esindajad on nõus näiteks hostelites ööbima, me ei pea minema nelja täрни hotelli. Soodsamate reisi pakkumised siis.

Intervjueerija: Ka ilma puudeta inimene otsib ikka soodsamaid lahendusi.

Intervjueeritav: Eesti reisirid on kohutavalt kallid. Kahju, et need nii kallid on.

Intervjueerija: Mul jäi enne küsimata kui Te rääkisite reisi korraldamisest, et kust te vajalikku infot saate? Kas Te uurite Internetist või vajadusel helistate kusagile? Mida Te kasutate oma vajaliku info kogumiseks?

Intervjueeritav: Enamasti Internetist ikkagi. Kui on välisreis, siis partneritega uurime Internetist hotellide veebisaitide.

Intervjueerija: On Teil kindel partner ka, kellega Te olete välisreisi korraldamisel rohkem koostööd teinud või Te kasutate erinevaid?

Intervjueeritav: Kasutame erinevaid. Kindlat partnerit ei ole.

Intervjueerija: Oskate Te ehk mõnda nimetada, kelle poole võiks siis selle uuringuga seoses pöörduda?

Intervjueeritav: Et kellega veel intervjuud teha?

Intervjueerija: Jah, ma mõtlen just ettevõtete poole pealt.

Intervjueeritav: Võiks näiteks vaadata suuremaid reisibüroosid-Estravel ja kes see Aurinko Reisibürooga koostööd teeb? Tallinki käest võiks uurida, eriti laevakoridori pikkuse osas. Võiks proovida uurida ka nendelt, kes teevad Maalehega koostöös bussireise. Kas nad ehk oleksid nõus tegema ka puuetega inimestele.

Intervjueerija: See on tegelikult täitsa hea mõte. Ma vaatan, mis reisibüroo seal on ja kuidas nemad suhtuvad. Küsin ka niipalju, et kas Teie asutuse poole on pöördunud keegi, kes infot kogub selles valdkonnas või pigem mitte?

Intervjueeritav: Ei. Mitte kunagi. Ma pean ikka ise uurima. Hiljuti nüüd kirjutasin, tegemist oli pensionäride reisiga Hispaaniasse, et kas puuetega inimesed ka võivad, aga ma olin siis hiljaks jäänud ja see oli kõik juba välja müüdnud. Minu jaoks võtab aega. Kuni ma ise leian pakkumised, kuni ma saan kõik oma inimesed kätte, töötajate käest nõusoleku, teada, et neil on raha, et minna.

Intervjueerija: Enne tuleb eeltööd palju teha.

Intervjueeritav: Jah. Palju tuleb teha. Eriti just nendega vaimupuudega inimeste seas. Organisatsiooniga on meil lihtsam reisida. Kui on hea hinnaga reis, siis me ostame ära ja nad maksavad pärast tagasi. Tihti on see, et hetkel neil seda raha ei ole, aga nad poole aastaga saavad selle tagasi maksta. Need, kellel on püsiv sissetulek ja kes saavad seda endale võimaldada. Keegi ei keela neil reisida, kui neil tugiisik on olemas, kuid paratamatult jõuab kõik taaskord raha juurde.

Intervjueerija: Me oleme jõudnud viimase küsimuse juurde. Puuetega inimeste hulk suureneb. Millisena kujutate Teie ette Eesti ligipääsetava turismi turgu 5.a või 10.a pärast? Tuleviku hinnang Teie meelest, milline see võiks olla?

Intervjueeritav: Mina arvan, et kindlasti tekivad erinevat tüüpi puuetega inimestele turismifirmade poolt organiseeritud reisirid, kus arvestatakse erivajadustega. Samuti võiks olla tegevus lennujaamades paremini organiseeritud, pole vaja kohvritega erinevate eskaalatorite ja treppide vahel ehk käia. Rohkem spetsialiseerunud reisirikordajad, kes võtavadki ette ja vaatavad, et sujuvalt läheks. Et näiteks erivajadustega inimesed saavad näiteks turvakontrollist kiiremini läbi.

Intervjueerija: Enne sai räägitud ka ühiskonna teadlikkusest. Kas Teie meelest võib ühiskonna teadlikkus olla kasvanud?

Intervjueeritav: Kindlasti võib. Peakski kasvama ja ma loodan, et kasvabki. Praegu tuli mõte, et kui minna grupi vaimupuudega inimestega kusagile ja nad peavad pikkades passikontrollides ja pagasilintide ääres seisma, siis ei ohjelda neid enam ära kui nad peavad pikalt ootama. Võiks ju kiiresti läbi viia, aga see on väga inimeses kinni.

Intervjueerija: Seega need vastuvõtavad inimesed võiksid hoomata, et selline vajadus on ja vastavalt siis käituda. Kahjuks ei suudeta sageli sellega toime tulla, et inimene on erinev.

Intervjueeritav: Kuidagi väga rangeks on asjad aetud. 10 aastat tagasi tundus lendamine oluliselt vabam. Ütleme on turvakontroll, kus peab saapad ära võtma, hea küll, võtan ära, aga kus ma need pärast jalga saan panna. Ühtegi tooli isegi ei ole. Lennujaamad on kuidagi ebameeldivaks muutunud. Mina ootan küll ronge. Rongiga tundub kuidagi mõnusaam.

Intervjueerija: Tahaks loota, et rongisüsteem luuakse õigetel alustel ehk siis nii, et kellel on mingisugused muud vajadused, saaksid ka sinna sisse.

Intervjueeritav: Jah, et ma ei peaks kusagile 1,5 meetri kõrgusele astuma. Inimese väärrikuse peaks ikkagi säilitama. Reisimine on tore, aga kui minek ühest punktist teise, näiteks lendamine võtab väärrikust ära, siis see pole üldse tore.

Intervjueerija: See on hea asi, mida välja tuua. Teised seda ei toonud.

Intervjueeritav: Pange see ka, et suuremad inimesed ei mahu WC uksest lennukis sisse ja vaimupuudega inimesed ei saa üldse aru, kuidas need uksest töötavad. Stjuuardessid võiksid olla abivalmivad. Mitte ainult müüa, vaid ollagi klienditeenindaja ja kui ta näeb, et inimene ei saa seda ust lahti, siis ta aitab. Ja muidugi turvakontroll, Eestis on see muidugi väga normaalne, aga mujal on küll vahel jube vaadata, kuidas vanemaid inimesi kiusatakse. Aga ma loodan, et see teadlikkus tõuseb ja saab see alguse reisibüroodest, kes näevad selles ikkagi teatud sihtgruppi, kellele pakkuda teatud teenust. Inimesed ju töötavad ja neil on vanemad. Nad on ka teovõimelised, seda aetakse sageli segi. Üks kerge intellekti puudega poiss võttis kätte, sõitis Londonisse aiandusfirmasse tööle ja ütles, et tema sealt enam tagasi ei tule. Tal on seal hea olla. Rääkimata puudega laste vanematest,

Lisa 5 järg

kes siis reisisid kui ajad paremad olid. Türgis me olime ka näiteks odavas kämpingus, mis ei ole meie reisibüroode nimekirjas. Või näiteks Bulgaariasse. Tegemist ei pea olema kalli hotelliga. Mina arvan, et see valdkond vajab arendamist.

Intervjueerija: Just. Aga mina olen nüüd lõpetanud. Mul said küsimused otsa ja ma olen väga tänulik Teile, et Te leidsite aega. Kui ma selle nüüd valmis saan ja kokkuvõtte teen, siis ma saadan kokkuvõtte kõigile uuringus osalejatele.

Intervjueeritav: Kindlasti saatke meile ka. Aaga edu ja jõudu Teile ja head kooli lõpetamist!

Intervjueerija: Aitäh Teile. Kõike head Teilegi!

**Intervjuu ettevõtte Accessible Baltics OÜ tegevjuhi Marion Bobkoviga
(31.03.2017)**

Intervjueeritav: Kolmest poolest ütlesid. Üks on ettevõtjate pool, poliitikakujundajate pool...

Intervjueerija: ja siis on erialaliidud. Puuetega inimeste liidud.

Intervjueeritav: Kas Sul on liikumispuudega orientatsioon või füüsilise liitpuudega või on Sul mingi selline orientatsioon?

Intervjueerija: Me esialgu rääkisime juhendajaga, et mis me teeme on see, et ma vaatan, mida mulle info annab. Kuhu lähivad fookused ja siis ma selle põhjal otsustan, mida rõhutada ja millele suuremat tähelepanu pöörata. Ma olen aru saanud jah, et liikumispuue ja see pool on kõige rohkem kajastatud.

Intervjueeritav: Sest neid on kõige rohkem. Nad on kõige rohkem nähtaval.

Intervjueerija: Neil on eriti ka vajadus, kui Sul ongi liikumistakistus. Näiteks pime inimene võib-olla saab oma saatjaga asju aetud.

Intervjueeritav: Ta on kuidagi nurka surutum ja vaikne.

Intervjueerija: Mina tahaks ka välja tuua pigem neid, kes on nagu alla surunud. Mu juhendaja alguses ütles küll, et teeme liikumispuude teemal, kuid mina just mõtlesin, et ma vaatan esmalt mis on fookus ja siis ma panen selle paika. Ma tahangi näha, mis see tulemus mul tuleb. Mina alla ei taha suruda ja tahakski, et kõik oleksid kajastatud.

Intervjueeritav: Sul on valimis kui palju? Sul on mitu intervjuud? Sul ongi kvalitatiivintervjuud?

Intervjueerija: Just. Ma ütlen niimoodi, et kui ei ole inimesel aega või ei ole tal võimalust või mida iganes, siis ma saadan küsimused. Aga ma teen intervjuusid ja praegusel hetkel üritan ma teha nii palju kui võimalik. Ma ei ole ette pannud mingisugust piirarvu ja ma ei pannud ka siis kui ma kava tegin. Ma tahaks tegelikult saada nii palju sisendit kui võimalik. Eks ma arvan, et ma piiritlen selle aja võib-olla siin ütleme aprilli lõpuga. Järjest panen tulemusi juurde. Kui aprilli lõpus on eelkaitsmise tähtaeg, siis vaatan. Võib-olla jõuan veel midagi teha. Kui mai lõpus on see päris lõplik, siis niimoodi. Tahaks võimalikult palju.

Intervjueeritav: Tuleta korraks mulle pealkiri meelde.

Intervjueerija: Ligipääsetava turismi roll ja potentsiaal Eestis on mul praegu.

Intervjueeritav: Nii. Kas Sa tead selle pealkirja tausta? Merike helistas Elsile.

Intervjueerija: Ta kirjutas mulle natuke jah, et see püstitus tuli teie poolt.

Intervjueeritav: Jah, Els helistab mulle, et Merike küsib teemasid. Seda teemat ei ole ju üldse uuritud.

Intervjueerija: Seda ma tahtsingi öelda. See teema on ju täiesti uurimata. Eestis on ju teie ettevõtte paar artiklit ja see on kogu muusika.

Intervjueeritav: Just. Aga mitmed osapooled (sh. ettevõtjad) ei jõua. Kes seda siis teeb.

Intervjueerija: Vot, sellisel juhul teevad üliõpilased. Egas midagi. Üks uurimistöö on ka samal teemal. Kas see tuli ka teie käest?

Intervjueeritav: Mis pealkiri sellel on?

Intervjueerija: Põhimõtteliselt umbes sama asi. Täpset pealkirja ei tea, aga tal oli ka ligipääsetava turismi teemal.

Intervjueeritav: Täitsa võimalik. Need uurimused ka, sellel ei ole praegu hetkel veel seda jõudu. Kuna meie üks mure ongi olnud, ligipääsetav turism. *Accessible* mõiste.

Millest me üldse räägime. Meil on täiesti legaliseerimata. Sa oled lugenud kindlasti kogu turismi materjali läbi, mis dokumentatsioon meil on, arengukavast kuni seadusteni välja.

Intervjueerija: Eestis pole ju seda olemaski. Ma loen maailma kirjandust. Need on juba alustanud 90ndate keskpaigast, võib-olla isegi veel varem. Me oleme aastal 2017 ja me pole veel jõudnud mitte kuhugi.

Intervjueeritav: Nii me tunneme, et me kõnnime vahepeal nagu õhutühjas ruumis. Kuna meie klient on *incoming*- välismaalane, see on ka meie üks põhjus, strateegia, miks me seda tegime. Tegelikult ongi vaja tuua, need on siis majanduslikud tegurid, siia sisse, näidata, et iga klient on tegelikult raha. Ja mida me oleme kogenud on see, et meie majutusasutused, väga vähe on nende hulgas sellist tahet tunnustada, et need inimesed on olemas.

Intervjueerija: Sa pead tegema investeeringuid ja kas see nende hinnangul nüüd ära tabub.

Intervjueeritav: Investeeringute tasuvuse küsimus. See, mismoodi me tooteid saame teha, me ühelt poolt kaardistame ettevõtteid, allhanketeenuse pakkujaid, milline on nende võimekus ja teeninduskvaliteet. Seal on infrastruktuuri pool, inimkapital ja informatsioon. Ja kõiki neid kolme tulebki vaadata. Meie partnerid on tekkinud isiklikul tasandil tajutud probleemi põhjal. Puuetega inimesi tajutakse takistusena. Meie istusime maha ja otsustasime, et loome ettevõtte.

Intervjueerija: Minu esimene küsimus oligi, et miks sai ettevõtte loodud?

Intervjueeritav: Ma tajusime, et elus on võimalusi ja me ei lase enam endale piiranguid seada. Me saame oma ressursidele toetudes kaasata inimesi, luua strateegia, kes me oleme, kuhu me liigume ja kuidas me seda koos teeme.

Intervjueerija: Ma nüüd mälu värskendamiseks küsin, et millal te asutasite ettevõtte?

Intervjueeritav: 2014.a. Alustava ettevõtte jaoks, kus Sa tuled pioneerina valdkonda, kus ei ole legaalselt keskkonda ega tausta, on siis esimene ülesanne hakata selgitama mõistet ja selle tagamaad erinevatele riiklikele asutustele (ministeeriumid, EAS), et selline organisatsioon ja sellised probleemid on ühiskonnas olemas. Seda on vaja teha. Ja siis me uurisime, et mida on kõige rohkem vaja ja mõistsime, et asju peab tegema organiseeritult ja teenust peab natuke disainima. Reisi peab ettenägelikult planeerima, peab hankima vahendid ja saime teada, et munitsipaalasutustel pole isegi invasõidukeid. Siis me otsustasime, et oleks vaja väikest turismibussi. Me olime kaardistanud, et mis on olemas, kes on teenusepakkujad, milline on orienteeruv teenusekvaliteet. Töötukassale tegime äriplaani, kalkuleerisime bussi ostmise kulu, võtsime pakkumised ja koolitasime ennast vastavas valdkonnas, et meil oleksid eeldused olemas reisijateveo jaoks. Üks on turism ja teine on reisijate vedu, kaks erinevat valdkonda. Töötukassa ütles, et kõik on väga hea, aga see, millega te tegelete on sotsiaaltöö, mitte turism ja soovitati järgmine aasta tagasi tulla, isegi kui me olime nende poolt esitatud väited ümber lükanud.

Intervjueerija: Nad ei mõistnud, et tegemist pole klassikalise turismiga.

Intervjueeritav: Ei olegi. EAS veebilehe (Visit Estonia) info uuendamise käigus, me tegime endale nimekirja asjadest, mille osas võiks EAS-ga läbi rääkida: kui palju on standardit kohandatud ja kui palju seal üldse mingit infot ligipäätavuse kohta on. Ma tegin sellelaadse pöördumise, et kas on puuetega inimeste perspektiivist ka asju hinnatud. Es-malt oli vajalik leida struktuurist inimesi, kes oleksid selle temaga seotud,

kahjuks muutub EAS-i struktuur hästi tihti ja kui paari kuu pärast uuesti selle teemaga nende poole pöördusime, siis meie jaoks vajalikke ametnikke seal enam ei olnud.

Intervjueerija: Pooleliolev teema ei lähe jah edasi uuele inimesele.

Intervjueeritav: Meil oli väga hea partner EAS-i ametniku näol. Temaga me jõudsime midagi saavutada. Me näiteks käisime, kas see oli 2014.a või 2015.a kevadel, täpselt enam ei mäleta oli esimene seminar, Eesti Spaaliit ja EAS korraldasid koostöös Eesti spaade ligipääsetavuse alase seminari. Esinema olid kutsutud nelja liigi: vaimu-, kuulumis-, nägemis- ja liikumispuudega inimeste organisatsioonide esindajad ja nende organisatsioonis on sellelaadset infot olemas. Iga puude liigi esindaja sai 45 minutit ja rääkis ära peamised asjad. Tekkis diskussioon, kuid selle põhjal sai hinnatud, et nende spaade esindajate valmidus ja tahe klienti näha ja teenindada, olla avatud ja muuta oma struktuuri, strateegiat ja personalipoliitikat, seda väga palju veel ei olnud. Selles mõttes oli see hästi oluline, aga mis on järgmine samm. Muutus ei saa tulla koheselt. Kui sa planeerid tegevusi, siis need peavad olema mingi süsteemi suunas. Ligipääsetava turismi puhul ei ole eesmärki olemas. Sellepärast me räägime, et üks asi, mis tuleb ühiselt üles ehitada on kogu legaalsüsteem, seadusandlusest rääkimata. Eesti Riiklik Turismiarenduskava peab saama täiendatud terminiga, peavad saama sisse selged tegevused koos mõõdetavate indikaatoritega ja juhid peavad mõistma, et seda sihtgrupp ei saa ignoreerida. Üks võimalus, mida EAS meile pakkus oli reis Saksa turu jaoks, mis toimus 2015.a mais. Saksa turu prioriteet oli olemas ja me ütlesime, et me oleme huvitatud, meie soov on Eestit tutvustada. See reis läks väga hästi, sest me olime eelnevalt valmistunud, muljed olid väga head ja pärast anti tagasisidet, et me ei peaks väga muretsema, sest Eesti on täitsa hästi ligipääsetav. Meile tuli appi üks saksa parlamendi saadik, kelle vastutusala ongi turism, sh. ligipääsetav turism ja kes on aastaid tegelenud ligipääsetavuse standardite väljatöötamisega, kes meid siis koolitas. Ma lisaks näen, et vaikselt ikkagi tegeletakse teemaga: Sotsiaalministeeriumi juures on ligipääsetavuse foorum, moodustatud on Ligipääsetavuse Nõukogu, need on kõik õiged sammud. See on võrgustik, milles meie tegutseme. Vaata ka sellist keskkonda nagu liikumisvabadus.info, sest see on koht, mida täna Eestis liikumispuudega inimene läheb vaatama, et infot saada. See on tehtud eraalgatuslikus korras. Sakslased andsid ka tagasisidet informatsiooni olemasolu kohta, sest sakslastel on väga oluline põhjaliku kodutöö tegemine ja kui nad midagi ei leidnud, siis selle töid nad ka välja.

Intervjueerija: Kas peale Saksa turu on veel mõni teine turg? Vaatasin, et Soomet on vist ka.

Intervjueeritav: Meil just oligi see valik, et lähim turg. Ettevõtjana sa tead, et sa alustad sisenemist sellele turule, mis on kõige ratsionaalsem. Siis oli Saksa turu prioriteet ka, aga me tegime ka endast oleneva, et jõuda Soome turule. Me nägime, et mingi mõju me saavutasime. Siis aga saime teada, et EAS on valmis Saksa turu osas meid toetama ja siis me pidime otsuse langetama, et sest Saksa ja Soome turg on väga erinevad ja siis me panime Soome turu kõrvale. Soome turgu ei hinnatud nii prioriteetseks, sest tegemist on lähituruga. Me käisime ise seal kohal, uurisime ja kohtusime inimestega, kaardistasime väikese uuringu abil olukorda, et üldse teada saada, mis seal turul toimub. Meie ei teadnud, mida soovivad liikumispuudega inimesed, mis on peamised takistused, kas nad üldse käivad Eestis. Täna me oleme teinud mõned reisirid soomlastele, et aru saada, milline on klient ja milline on toode.

Oleme teinud väikeseid individuaalseid reise. Mida sügavam on puue, seda personaalsem on lähenemine.

Intervjueerija: Kas teil on veel mingisuguseid mõtteid teiste turgude osas?

Intervjueeritav: Jah on küll. See sihtgrupp vajab rohkem aega ja palju rahulikumat tempo. Sa oled kaardistanud ära objektide võimekuse, sa tead, et igal inimesel on turistina ettekujutus ühest riigist, milline on soomlase ettekujutus Eestist, kuhu ta tahaks tulla, kuhu ta ei ole saanud tulla, mida ta näha soovib ja mida kogeda. Kui me pakume toodet, siis me soovime näidata Eesti kultuuri pärleid. Pakettreisid ei pruugi pakkuda niivõrd palju emotsiooni, vaid seda teevad inimesed ja meie otsime siis erinevate piirkondade (nt. Setomaa) inimesi, kellega saaks kohtuda. Kui Sa näiteks lähed Setomaal muuseumisse, siis on oluline, et see muuseum tekitaks lisandväärtust, seal ei oleks lihtsalt ainult üks stend. Kui me läksime Setomaal läbirääkimisi pidama, siis me üritasime aru saada, kas muuseumi juhatajal on kogemusi, näiteks pimedatega. Üritame paika panna neid asju, mida tohib kompida ja mida mitte. See on ju meie muuseumite üks teema, et puudutada ei tohi. Kuidas pimedad nendest eksponaatidest siis aru peaks saama. Emotsioon tekibki ju selle pinnalt. Pime inimene korjab emotsiooni teistmoodi. Nii tore, et meil on ka rõõmustavaid kogemusi. Näiteks KUMU. Üle-eelmisel aastal oli seal skulptuuride avastusretk ja pimedad tohtisid skulptuure kompida.

Intervjueerija: Nii tore.

Intervjueeritav: Sinna võeti sihtgrupi esindajad appi ekspositsiooni kokku panema. Ülejäänud kuraatoritele tehti ka loeng, neil pandi silmad kinni ja lasti samasugune kogemus läbi teha. Kompides saad sa paremini aru, sest sul on kasutusel teised meeled. See oli olnud suurepärase kogemus.

Intervjueerija: See näitab, et selliseid asju on vaja rohkem ja sellest tulenevalt ehk ka suhtumine muutub.

Intervjueeritav: Meil oli juhtum lennujaamas kui me sakslaste delegatsiooni ära saatsime. Lennujaamas on nii, et kui sa tellid ratastooli, siis tuleb ka saatja. Seal oli siis üks noormees ja näha oli, et tal ei olnud mitte mingisugust varasemat kokkupuudet. Inimene ratastoolis küsis teenindajalt küsimuse ja tema hakkas minuga üle ratastoolis oleva inimese pea suhtlema. Ma siis selle peale ütlesin väga konkreetselt eesti keeles, et palun korrigeerige oma suhtumist ja tehke endale kindlaks, kes on teie klient. Levib arusaam, et kui on jalgadest vigastatud, siis on ka peaga asjad korrast ära. Meil on jätkuvalt tegemist hoiakutega, infoga ja keskkonnaga. Kõik need kolm komponenti on olemas ja nendega peab tegelema.

Intervjueerija: Selline olukord jätab küll kehva mulje.

Intervjueeritav: Noorema generatsiooni osas ma tajun juba muutuseid ja suuremat avatust. Kui Sa enne küsisid, et kas meil on veel turge planeeritud ette võtta, siis tegelikult on niimoodi, et kuna selles nišis väga palju teenusepakkujaid ei ole, siis tegelikult otsitakse meid ise üles, nt. Suurbritanniast ja Hispaaniast. Tegemist on tegelikult nišituruga, kus meielaadseid teenusepakkujaid on kõikides Euroopa Liidu riikides ja seda on Euroopas väga palju uuritud, sh. ka majandusliku kasulikkuse hindamist. Euroopa Liidus on ka kui vaadata sihtgrupi potentsiaal väga kõrge, sest sihtgrupp ise on suur.

Intervjueerija: Enamus vaidlevad erinevate sihtgrupi hinnangute üle, sest universaalset meetodikat ju selles osas ei ole ja seda ilmselt ka ei tule niipea, sest mida ütlevad teoreetilised käsitlused-puudub ühtne mõiste definitsioon. Ligipäätetava turismi puhul

veel võib mõelda mõnele rohkem kasutuses olevale, kuid puude definitsioon, mida kasutab enamus, seda ei ole. Sellest saab kõik ju alguse.

Intervjueeritav: Just. Ossate uuringu alusel moodustab 127 miljonit Euroopa puudega inimest kogurahvastikust 27%. Eestis on see osakaal 10-11%, mis on Eesti rahvaarvu arvesse võttes isegi suur number.

Intervjueerija: Meil on vananev ühiskond ja seetõttu puuetega inimeste osakaal kasvab veelgi. Võrdlesin siin Euroopa tasandi andmeid 20 aasta taguste andmetega ja vaatasin, et kasv on olnud kahekordne. Ja see veelgi tõuseb, sest eluiga pikeneb. Praegu me isegi ei näe, mis tulevik toob.

Intervjueeritav: Meie tunneme selle valguses, et meie ülesanne on inimestesse positiivsust süstida. Tuua neid välja kodudest. Meie käest on küsitud, et kus on Euroopas kõige ligipääsetavam? Meie vastus on, et me ei ole kõikjale jõudnud ja nii täpselt ei teagi.

Intervjueerija: Mina enda kogemuse põhjal ütleksin, et Viin on selles osas praegusel hetkel kõige esinduslikum. Minul endal on puuetega inimeste puhul olnud siiani üks suur takistus. Ma ei julge inimese juurde minna abi pakkuma, sest ma ei tea, kuidas ta võib sellesse suhtuda. Võib-olla ta solvub selle peale.

Intervjueeritav: Meie oleme tajunud, et soomlased erinevad sakslastest ja eestlasi üldjuhul võid sa tõmmata ja vinnata. Küsimus on, kuidas disainida oma toode koos partneritega. Kõike tuleb teha samm-sammult ja suurim murekoht on, kuidas saavutada usaldus.

Intervjueerija: See on jah peamine. Seda rõhutati ka teoorias, sest Sul ei ole ju käega katsutavat toodet. Sa pead kogu töö eelnevalt ära tegema.

Intervjueeritav: Põhitoote tegemine ongi eeltöö. Me oleme omavahel vaadanud, et marsruut on olemas ja me lähme teeme selle kõik ise läbi ja katsume ja kogeme kõik ise läbi. Mida me oleme Eesti turul veel tähele pannud, et puuetega inimestele kohandatud lahendused, sissepääs, invalift, trepironija, vms paikneb kusagil kas keldrisopis või kaugemas nurgas, jne.

Intervjueerija: See ilmselt peegeldab, et algselt ei mõeldud selle peale ja see on nüüd juurde tehtud lahendus. Viinis kogesin ma ka sellist olukorda, et ratastoolis inimene tuli kusagilt väga veidrast kohast, kuid selliseid olukordi oli väga vähe. Samas olid seal kõik abivahendid kenasti nähtaval kohal olemas ja samuti viidad. Inimesed tulevad ka koheselt appi. Jääb mulje, et kui käsitlust ei ole, siis nagu ei olekski seda teemat olemas.

**Telefoniintervjuu Eesti Puuetega Inimeste Koja peaspetsialisti Helen Kasega
(02.04.2018)**

Intervjueeritav: Keda Sa veel küsitlenud oled selle uuringu käigus?

Intervjueerija: Mul on praegu niimoodi, et mul on vastused Tartu ja Lääne-Virumaa Puuetega Ühingute esindajatelt. Nõusoleku on andnud Viljandi, Saaremaa ja Võrumaa, kuid ma ei tea, kas nad seda ka lõpuks teevad või mitte. Minu eesmärk on, et ma ei ainult ei küsitle mitte puuetega inimeste ühendusi, vaid teen terve turu ülevaate. Siis ma rääkisin Accessible Baltics OÜ tegevjuhiga ja Tallinna Liikumispuude Ühingu juhiga. Riikliku poole pealt tegin ma küsitluse kohalike omavalitsuste jaoks ja võtsin ühendust EAS-ga. Ma ei tea nüüd, kas nemad mulle vastavad või ei vasta. Sotsiaalministeeriumiga samamoodi. Siis ma räägin veel omakorda Tartu linna sotsiaalhoolekande teenistuse juhatajaga lähapäevil. Lisaks on veel reisibürood, kes osad tegelevad ja kes ei tegele. Ja mõned need, kes on spetsialiseerunud reisiteenuste pakkumisele. Seega, sihtgrupp on mul päris lai.

Intervjueeritav: Mul on hästi hea meel, et Sa just ka meie liikmeid oled kaasanud, kes omavad võib-olla sellist paremat kontakti, üksikisiku kontakti. Meie EPIKojas rohkem koondame organisatsioone, aga meil sellist üksikisiku kogemust niipalju ei ole. Selles mõttes on hea, et Sa nii hästi mitmekülgset inimesi kaasad, kes Sulle saavad sisendit anda. Aga siis alustame. Mul on need küsimused välja prinditud. Kas me käime need küsimused kõik läbi või on Sul mingid konkreetsemad küsimused, mida Sa tahad minu käest küsida?

Intervjueerija: Me võime need enam-vähem läbi käia. Nagu Sa ütlesid ka, siis Puuetega Inimeste Koda ühendab organisatsioone, siis võib-olla kõigile ei oskagi nii täpselt vastata. Eks selles osas ongi, et need piirkondlikud oskasid ilmselt täpsemalt mõnede asjadele vastata. Vaatame ta lihtsalt läbi ja mingid asjad võime rahulikult vahele jätta.

Intervjueeritav: Just enne mul tuli meelde, et mina ise seda uuringut ei teinud, kuid sellise miniuuringu viis üks mu endine kolleeg läbi, kes tegelikult ka natuke uuris selle suuna kohta: kui palju puudega inimesed reisivad, kas neil on mingeid probleeme tekkinud, kas nad on soodustusi reisimistel saanud. See oli ühe meie projektiga seonduv miniuuring. Ma saaksin neid uuringu tulemusi Sulle ka jagada. Võib-olla Sa saad sealt võtta sisendit. Sa ei saa küll selle põhjal väga suuri üldistusi teha, seal on vist 123 vastanut ankeedile, aga mingi pildi selles osas kuhu reisitakse, millal, kui tihti, seda Sa nagu saaksid sealt võib-olla võtta.

Intervjueerija: Väga hea. Ma olen kõige eest väga tänulik. Nagu ma Sulle kirjutasin ja nagu ma ka oma töösse kirja olen pannud, siis ega seda teemat väga palju uuritud ei ole. Võiks ju veel alati.

Intervjueeritav: Küsimus, kui tihti käivad Teie hinnangul piirkonna puuetega inimesed aasta jooksul väljasõitudel või turismireisidel. Mul on nagu hästi raske sellele küsimusele vastata. Ma arvan, et see täitsa oleneb piirkonnast, ma arvan, et see oleneneb nendest inimestest, kes seal elavad ja kas see on nagu sise- või väliturism samuti on raske vastata. Mul ei ole ühtegi uuringut või statistilisi andmeid, millele tugineda. Ma arvan, et see on nii nagu iga inimese reisimisega. Kindlasti on mingi hulk inimesi, kes reisivad rohkem, kes käivad nii sees kui väljas n.ö ringi aga selles mõttes, et öelda, et jah väga paljud reisivad või väga vähesed reisivad, ma sellist üldistust ei julgeks teha

Sulle. Ma ei tea, mis meie liikmed Sulle vastasid. Nende puhul nad oskasid öelda, et seda reisimist toimub rohkem. Kindlasti meie liikmesorganisatsioonid nemad ju korraldavad väljasõite, kus nad kaasavad puudega inimesi, oma liikmetele teevad. Samamoodi ka ju meie oma liikmetele korraldame iga-aastast suvekooli, mis on samuti nagu väljasõit. Aga selles mõttes, et öelda selle kohta mingit statistilist või ülevaatlikku infot ma nagu ei oska.

Intervjueerija: Selles mõttes ma arvasingi, et teie organisatsiooni puhul ei pruugigi osata. Ma liikmetelt sain isegi täiesti numbrilisi hinnanguid: kui palju käivad, kui suured on grupid. Sealt ma mõnevõrra juba sain. Tahaks loota, et saan veel juurde.

Intervjueeritav: Jah ja kui ma saadan Sulle selle uuringu, siis sealt Sa saad ka tegelikult seda sisendit võtta. Sellele Sa võid tugineda. Kas ta võis olla 2016, ma ei julge Sulle öelda. Seda Sa saad vaadata.

Intervjueeritav: Kuna ligipääsetava turismi näol on tegemist väheuuritud valdkonnaga, siis kas Te olete teadlik kas mõni organisatsioon on tegelenud sellelaadse info/statistika kogumisega. Tegelikult seda infot ja statistikat väga ei olegi kogutud. See väike uuring, mis meie oleme teinud, mis puudutas 123 küsitletut, aga EAS kindlasti on selliseid väikesteid algatusi või projektipõhist lähenemist sellele teemale teinud, aga nad ei ole ka minu teada statistilisi andmeid selle kohta kogunud. Väga raske on arendada mingit asja edasi kui Sa tegelikult ei tea, milline see olukord täpsemalt on. Kindlasti ma leian, et võiks olla selline suurem ja ülevaatlikum uuring, kuidas vaba aega puudega inimesed ja nende lähedased veedavad. See annaks sellise ülevaate. Praegu ei oska ma ka öelda, et oleks mingi ülevaatlik statistika selle kohta tehtud.

Intervjueerija: Kui ma tohin vahele küsida, mis Sa arvad, mis see põhjus võiks olla? Kas ei nähta selles potentsiaali?

Intervjueeritav: Ma arvan, et on lihtsalt see, et selles osas ei ole teadlikkust, et tuleks süsteemselt läheneda. Kindlasti on mingi hulk puudega inimesi, kes reisivad, kes käivad ringi, kes on aktiivsed, kes on leidnud oma kanalid või oma võimalused, kuidas nad neid oma huvisid siis teostavad. Ja võib-olla nende jaoks ei olegi see sel määral küsimus. Et nad saavad oma sihtkohta mindud-käidud ka vaatamata sellele, mis on nende erivajadused ja nad ei vajagi võib-olla nii suurt tuge või abi väljaspoolt. Aga kindlasti on ka hulk inimesi, kes, kuna sellele teemale ei ole süsteemselt lähenetud võib-olla ei julge, neil ei ole võimalusi või midagi sellist samamoodi. Ma arvan, et pigem on ikkagi see, et seda ei ole teadvustatud. Seda ei ole teadvustatud turismiteenuste pakkujate poolt, et selline sihtgrupp on olemas, kellele oleks vaja luua erilahendusi. Samamoodi ka kes on selle valdkonna arendajad ka nendel ei ole piisavalt palju sellist ettevalmistust ja teadlikkust, et see on üks valdkond, millega tuleks tegeleda süsteemselt.

Intervjueerija: Nii palju kui need turismiettevõtted, kellega mina olen suhelnud ega neil ei olegi süsteemset lähenemist, Sa ütlesid õigesti. Kui neile tulevad, siis nad teevad spetsiifilisi lahendusi, aga neil ei ole jah süsteemset lähenemist ja ega tõesti ei ole kohati seda teadvustamist. Teadvustamine on ikka üsna madal.

Intervjueeritav: Jah, see ongi see. Ma usun, et kui turismiettevõtte poole pöördub mõni inimene, kes on näiteks erivajadusega ja ta soovib minna reisile, siis ma usun, et mingile tasandile suudetakse neid lahendusi luua ja tekitada, aga ma usun, et võib-olla paljud turismiettevõtted esimest korda puutuvad selle temaatikaga kokku. See on see küsimus.

Intervjueerija: Seda räägiti mulle mujalt ka.

Intervjueeritav: Ma kujutan ette, et ideaalis võiks olla nii, et iga turismiteenuse pakkujal, on ta siis reisikorraldajatest, tal peaks olema see teadlikkus ja oskus, et kui tema poole pöördub ükskõik milliste vajadustega inimene, siis ta oskab luua temale sobilikke lahendusi. Aga see on jällegi see teadlikkuse tõstmine, võib-olla ka koolituste pool, kuidas mingitesse teemadesse lähtuda. See on see, et Sa pead viima kokku mitu erinevat osapoolt.

Intervjueerija: See mõnes mõttes mu töö eesmärk ongi, et panna kokku kõikide osapoolte teadmised ja arusaam kogu sellest turust ja siis vaadata, et äkki saab keegi teine sellest edasi minna.

Intervjueeritav: Siin on, et kas ja kui palju on aidanud Teie organisatsioon korraldada puuetega inimestele suunatud turismireise ja/või väljasõite. Jaa, selles mõttes, et meie organisatsioon oma liikmetele korraldab küll aeg-ajalt väljasõite, kas siis näiteks nagu ma enne nimetasin, on meie iga-aastane suvekool, kus meie liikmesorganisatsioonid saavad kokku. Samamoodi me puutume kokku n.ö turismiteenuste pakkujate pooltega. Me otsime ligipääsetavaid ruume, me uurime kui palju sellest programmist saaks kohandada nii, et see oleks ligipääsetav kõikidele osalejatele, olgu selleks siis ratastoolis inimene, nägemispuudega inimene. Sellise asjaga me muidugi tegeleme. Aga see on ikkagi pigem see, et meie omalt poolt püüame mõelda, mis need asjad oleksid sellised, et sobiksid kõikidele inimestele. Samuti on see, et kuna me teeme omajagu suhtlust ka Euroopa tasandil, siis aeg-ajalt on meil ka erinevatel üritustel või kus me peame oma organisatsiooni esindama, siis on meil ka sellega seonduvad väljasõidud. Need on pigem aga töö väljasõidud. Sise-või väliturismi osas eraldi ma ei oska seda tuua. Meil ongi osa väljasõite Eestisisesed, kus me oma liikmetele korraldame, kuhugi viime või nii ja teine osa on siis välisosas, aga see on siis pigem tööga seotud välislähetused. Aga sellega on samamoodi, et me peame mõtlema läbi, kuidas ratastoolis kasutaja pääseb siit näiteks Tallinnast kusagile Euroopa linna, kuidas ta seal hakkama, jne. Kuigi seal on alati ka toetav pool vastas, kes vastu võtab.

Intervjueerija: Ma küsin siia vahele ära ka ühe küsimuse, mis mul on allpool olemas, siis ei peagi pärast enam vastama. Sa ütlesid, et te uurite ka ligipääsetavust. Mis allikaid siis teie kasutate kui te uurite ligipääsetavust või võtategi otse ühendust?

Intervjueeritav: Meie kogemus näitab, et küsi ja alati kontrolli. Ma toon näite. Me tahame sellel aastal korraldada suvekooli oma liikmetele Läänemaal. See tähendab, et me suhtlesime siiski otse erinevate majutusettevõtetega, aga reaalsus oli ikkagi see, et üks minu kolleegidest pidi minema kohale ja kohapeal ikkagi vaatama keskkonna üle. Ja seal näiteks selgus, et objekt, mille kohta teenusepakkuja ise hindas, et see ei ole ligipääsetav, oli tegelikult kõige parem lahendus. Samas kui teine ettevõtte hindas enda keskkonda ligipääsetavaks, tegelikult seda ei olnud.

Intervjueerija: Ahsoo. Järelikult on erinev arusaam, mis on ligipääsetav ja mis mitte. See on väga halb.

Intervjueeritav: Jah. Üritusi me korraldame väga palju. Ma mõtlen teabeüritusi, konverentse, seminare, sellist poolt, kus me samuti peame suhtlema erinevate, kes meile ruume rendivad, on need siis hotellid või konverentsikeskused. Siis on ikkagi samamoodi, et meie kogemus näitab, et alati tasub minna kohapeale ja vaadata üle, mis seal reaalselt on. Inimene, kes igapäevaselt ei toimetata, tema ei saa tihtipeale aru, et see tegelikult ei ole ligipääsetav variant ja see võib tekitada kohapeal päris palju probleeme.

Intervjueerija: Loomulikult. Kuigi ligipääsu ei ole, siis mis sa teed. Pärast tagantjärgi ju ei saa.

Intervjueeritav: Kuna ma ise korraldan palju üritusi, siis minul on ka alati see, et ma ei taha näha kuskil mingit ühtegi astet, ühtegi kõrget lävepakku, mille kohta teenusepakkuja ütleb, et see pole küsimus, keegi aitab üle. Me püüame seda, et kui teeme oma üritusi või kui me kuhugi läheme, et inimestel oleks võimalikult iseseisev liikumine, et keegi ei peaks kusagil kedagi aitama eraldi.

Intervjueerija: Kas te seda liikumisvabadus.invainfo.ee olete ka vaadanud?

Intervjueeritav: Me oleme sellega kursis, aga see on selline portaali, mida regulaarselt ei täideta ja seal ei saa sada protsenti kindel olla, et see info seal... Ma ei saa seda alati soovitada, et sealt saate sada protsenti õige info, sest asjad on muutunud. Selle portaali ülevalpidamine on nendel arendajatel ikkagi keeruline. Sellega seonduvalt see info võib olla vananenud. Midagi võib olla paremaks läinud, aga midagi võib olla kusagil halvemaks läinud. Aga ma tean sellest portaalist küll ja mingisuguse sisendina me seda ikkagi kasutame, et saada üldpilti ette.

Intervjueerija: Ma vaatasin ise ka, et täiendamised lähevad neil vist üsna aeglaselt. Kui ma rääkisin selle Accessible Baltics OÜ tegevjuhiga, siis tema ütles ka, et nad teevad küll, kuid neil on finantsilist võimekust vaja ja kõike muud ka sinna juurde.

Intervjueeritav: Jah. See on üles ehitatud, see on hästi oluline ja vajalik, aga see nõuab praktiliselt igapäevast inimressurssi: keegi, kes seda uuendab, kontrollib, otsib uusi kohti, sest tegelikult ju ehitatakse kogu aeg midagi juurde.

Intervjueeritav: Nii, millist tüüpi reise vastu tuntakse huvi. Ka keeruline öelda. Ma arvan, et see täitsa oleneb inimese enda huvidest ja soovidest. Ma tean n.ö meie liikmeskonna kaudu, et on puudega inimesi, kes väga naudivad kultuurireisidel käimist, kes käivad kuskil puhkamas, kes naudivad aktiivsemat puhkust. Siin ma sellist üldistust ei saaks teha.

Intervjueerija: Sisereisidel meeldib väga spaas käia nagu ma olen aru saanud.

Intervjueeritav: Otse loomulikult. Ka meie vahest kui meil on sellised üritused, mis on ööbimisega seonduvad, siis me ka ikkagi püüame vaadata, et kui seal on võimalus spaasse minna, kas see on ligipääsetav, jne. Selles mõttes ei ole puudega inimene oma huvidelt ja vaadetelt midagi teistsugust. Mulle näiteks meeldib käia palju looduses, siis on kindlasti puudega inimesi, kes naudivad palju looduses käimist. Selles mõttes ei saa öelda, et neil oleksid konkreetsemad huvid. Loomulikult nad võib-olla valivad selle järgi, et kuhu nad pääsevad paremini ligi või kus on neil mugavam liikuda. Võimalik, et selles osas nad peavad jah tegema valikuid. Kui mina, kes ma saan liikuda ilma probleemideta, siis mina saan valida teisi trajektoore, teisi liikumissuundi, jne. Siis ratastooli kasutaja või nägemispuudega inimene, temal on need asjad ikkagi piiratud. Mitte küll võimatud, aga ikkagi piiratud.

Intervjueeritav: Kes võiksid olla olulisemad koostööpartnerid puuetega inimestele turismiteenuste osutamisel? Ma arvan, et kui me kasutaja seisukohalt räägime, siis teenuste osutamisel peaksid olema ikkagi turismiettevõtted. Kas need on reisikorraldajad, majutusasutused, meelelahutusasutused, vms. Kui neil ei ole loodud võimalusi, siis ei saa ka sinna keegi tulla. Puuetega inimeste esindusorganisatsioonid saavad siinkohal nõu ja konsultatsiooniga toetada nende teenuste arendamist. Selline koostöö pool peaks olema olema ja teatud tasandil see täna ka on. Meie poole pöörduvad ka aeg-ajalt meelelahutusasutused või muuseumid. Näiteks muuseumid on

meie poole pöördunud, et nad tahaksid arendada seda suunda, et nende näitused ja keskkond oleksid ligipääsetavad ja siis on nad konsultatsiooni küsinud. Siis on näiteks mõned uuemad asutused, mis alustavad ja küsivad konsultatsiooni. Ma usun, et ka piirkondlike kodade poole pöörduvad nende piirkonna majutusasutused või asutused, mis on mõeldud aktiivse turismipuhkuse veetmiseks. Sellist koostööd on. Selleks, et turismivaldkond meil edasi areneks, ongi vajalik mitmepoolse koostöö olemasolu. Ei saa olla, et ainult turismiettevõtted peaksid pingutusi tegema. Pigem on ikka nii, et sisend peab tulema kas puuetega inimeste esindusorganisatsioonidelt või konkreetsete inimeste vajadustest lähtuvalt ja siis on ettevõtted, kes saavad neid kohandusi luua, aga iga kohandus nõuab teatavaid ressursse ja siin on oluline, kas saaks appi tulla kohalik omavalitsus või tulla abi projektide ja meetmete kaudu, et siis saada ideele või algatusele toetus taha. Selles osas on ikka vajalik mitme osapoole kokku lõimimine, et see asi hakkaks paremini toimima.

Intervjueeritav: Kas meie oleme teinud koostööd turismiteenuste pakkujatega? Kas Sa mõtled konkreetselt suunatud puuetega inimestele?

Intervjueerija: Antud juhul mitte ainult spetsialiseerunud, vaid ka üldised. Kui te olete koostööd teinud, siis mis mulje teile jäi. Kas nad suutsid rahuldaval tasemel korraldada.

Intervjueeritav: Kui tellida mingit teenust kuidas sellega rahulolu oli, saan ma aru?

Intervjueerija: Jah, just.

Intervjueeritav: Kui meie viime läbi mingit üritust, siis paljud asjad toimuvad ikkagi Tallinnas ja selle lähiümbruses. Siin võib-olla on tase natukene erinev. Kui meie näiteks korraldasime sügisel ühe suure konverentsi 200 osalisega, kelle hulgas oli umbes 70 väliskülalist, kes olid erinevate erivajadustega ja koos saatjatega, siis me nägime seda poolt, et milline võimekus on erinevatel hotellidel ja majutusasutustel, kuidas nii suurt seltskonda vastu võtta. Kui me Tallinna siseselt vaatame, siis siin ikkagi tegutseb päris palju rahvusvahelisi kette, hotellikette näiteks, siis nende teadlikkus ja valmisolek on täiesti teisel tasemel. Nad on professionaalid, nad on koolitatud, kas emafirma teadmisesest on ka ettevalmistus, kuidas luua erilahendusi, ligipääsetavaid lahendusi. Ma ütleksin, et see on ikkagi suhteliselt hea. Me saame kokku, me räägime oma vajadused ära, osad teenusepakkujad mõistavad kiiremini ja saavad aru, mis meie soovid ja vajadused on. Mõni teine vajab rohkem aega, kuid ma ei saaks öelda, et mul oleks kogemust, kus kõik oleks väga halvasti läinud. Tallinna kontekstis on kogemused päris head.

Intervjueerija: Ma ise käisin just koolitusel Central Park Inn Radissonis ja panin tähele, et uste peal olid nägemispuudega inimestele sildid pimekirjas. Varem pole ma selliseid asju täheldanud, kuid selle töö koostamise raames olen hakanud sellistele asjadele tähelepanu pöörama.

Intervjueeritav: Tegelikult see niimoodi käibki. Me korraldame kuskil mingi ürituse, siis seal on osad lahendused olemas ja osad mitte ja siis me töö käigus anname tagasisidet, et näiteks siin võiks olla selline asi. Või te võiksite mõelda nendele asjadele ja tihtipeale võetakse selliseid asju üle. Kui sa kusagil ei käi ja midagi ei korralda, siis ei teki teenusootajal vajadust midagi muuta.

Intervjueerija: Siis nad ei õpi ka kui neil ei tule sellist tüüpi kliendid ja nad ei tea, et midagi on vaja muuta ja nad ei tule isegi selle peale. Pärast nad saavad targemaks.

Intervjueeritav: Just. Tegelikult ongi hästi palju asju kui meie korraldame üritusi ongi vastutulelikkus, sa suudad kiiresti mõelda, kiiresti asju ümber mängida ja see on

tegelikult väga oluline. Kui meie näiteks korraldamegi suuri üritusi, kus on peaaegu 200 osalejat, siis detaile on hästi palju ja meiegi ootame teenusepakkujalt, et ta ise suudaks jooksvalt ja kiiresti lahendusi välja mõelda.

Intervjueerija: Kui Sa ütlesid, et teete koostööd, kas mingisuguseid tagasilööke oled tajunud või teevad teenusepakkujad oma kohandused ära ja ei esine märkimisväärseid probleeme?

Intervjueeritav: Alati kui me üritust korraldame, siis me käime kohapeal tiiru ära, arutame kontaktisikuga läbi. Me lähme kohale, vaatame keskkonna üle, tihtipeale me ikkagi tõdeme, et see ei ole kõige parem lahendus. Me peame mõtlema väga paljude erinevate asjade peale: kuidas on parkimine korraldatud, kas saab kusagile parkida, eriti need inimesed, kellel on liikumistakistused, kuidas ruum on, kui palju konverentsikeskuse meeskond saab meid toetada. Neid detaile, mille osas me peame hakkama valikuid tegema, miks me selle koha võtame on niivõrd palju. Soov on ikkagi see, et ligipääsetavus oleks maksimum. Kui ma lähen näiteks seltskonnaga sööma ja minu seltskonnas, mille suurus ütleme on 15 inimest, on üks ratastoolis inimene, siis me valime nendele 15-le inimese toitlustusasutuse, mis on ligipääsetav. See on see osa, mille peale pakkujate poole peal ei mõelda. Mul ei käi siin eriti erivajadustega inimesi, näiteks ratastooli kasutajad, miks ma peaksin siia invatualeti tegema, jne. Aga nad ei tule selle peale, et kui seltskonnas on üks ratastooli kasutaja, siis nad kaotavad 15-20 klienti. Samamoodi meiegi, kui me korraldame mingit üritust või meil on väljasõit või vaja leida toitlustusasutus, siis samamoodi kui see ei ole ligipääsetav, siis tegelikult ei tule sinna võib-olla paarkümmend inimest, selle 1-2 inimese vajaduse pärast.

Intervjueerija: Hästi huvitav on see, mida ma Su jutust kuulan ja tähele panen on see, et väga palju peab eeltööd tegema. Oleks hea kui oleks mingigi info vähemalt koondatud, et see lihtsustaks olukorda. Mulle tundub praegu päris ajakulukas midagi korraldada või reisimist ette võtta.

Intervjueeritav: Kui me ise korraldame ja läheme näiteks kellegi koduleheküljele, me tahaksime leida selle info, kuidas nemad hindavad oma ligipääsetavust. Mitte et sa pead tegema päringu, sa pead selgitama, et meie vajame kindlasti ligipääsetavaid ruume, mis teil on olemas. Teine asi on see, kuidas keegi hindab ligipääsetavust. Alguses kulub kindlasti aega info kättesaamiseks, kas me saame sealt üldse edasi liikuda. Mina ja minu kolleegid oleme nii palju üritusi korraldanud, meie jaoks on see lihtsam. Pigem tegib probleem siis kui on meie temaatikast väljas üritus, mis on vaja korraldada. Seda korraldavad inimesed, kes võib-olla midagi ligipääsetavusest ei tea. Kui ei tea teenusepakkuja ligipääsetavusest midagi, siis see üritus ei ole lõpuks väga mugav kasutada. See on see probleemkoht. Meie oskame ohte ette näha, neid jooksvalt kõrvaldada ja protsessi käigus saame siis toetada teenusepakkuja teadlikkuse tõstmist. Kui aga kokku puutuvad kaks osapoolt, kellel kummalgi teadlikkust ei ole, siis võibki juhtuda see, et sellele üritusele juhtuv erivajadusega inimene võib jääda keerulisse olukorda. Kuhu me nüüd jääme?

Intervjueerija: Ma mainisin enne seda ettevõtet Accessible Baltics OÜ, kas teie asutust on neist midagi kuulnud?

Intervjueeritav: Jah. Me teame neid, me teame millega nad tegelevad, aga me ise ei ole nende teenuseid kasutanud.

Intervjueeritav: Arvatakse, et puuetega inimestel puudub huvi ja võimalused turismiteenuste tarbimiseks. Ma arvan, et see ei ole päris õige väide või arvamus. Ma usun, et inimestel on huvi kindlasti suurem kui reaalsed võimalused. Kas need võimalused jäävad sageli materiaalsete tegurite taha. Kui sa ei saa tööl käia ja sul puudub võimalus teenida lisaraha, siis see takistab sinu võimalust kuhugi reisida. Teine asi on ligipääsetavuse küsimus. Kui sul on ikkagi liikumiskeskus või liikumine raskendatud, siis on on vaja leida endale sobivaid teenusepakkujaid. Kuigi suuremad hotellid, suuremad toitlustusasutused ja kaubandusvõrgustik on üha enam ligipääsetavad, kuid kui sa otsid konkreetset elamust, elamusturismi või sa tahad välismaale liikuda, siis saada infot selle kohta, kuidas seal see ligipääsetavus on, siis see on kindlasti takistus. Aga seda, et inimestel huvi ei ole ma ei usu. Huvi on kindlasti olemas. Enamikele inimestele meeldib reisida ja avastada uusi kohti. Ma arvan, et ei saa öelda, et puudega inimestel seda huvi ei ole. Pigem ongi see küsimus, et millised on materiaalsed võimalused ja millised võimalused on olemas keskkonna mõistes: kuidas on transport selles piirkonnas, milliseid teenuseid on võimalik tarbida, kas on mõeldud puuetega inimeste soodustuste peale, kas seal on majutusasutused, toitlustus, kas seal teatakse eritoidu vajadusi, milline on keskkond tervikuna. See on see takistus, miks puudega inimesed nii palju ei reisi. Ma julgen väita, et puudega inimesed on selline sihtgrupp, kes planeerib oma käike ette. Nemad tahavad teada kui nad kuhugi lähevad, et neil on seal võimalus liikuda, neil on seal tualett olemas, neil on seal võimalus saada sisulist elamust. Nemad kindlasti tahavad eeltööd teha. Ja siis tekib see küsimus, et enamuse erivajadustega inimesi reisivad väga harva üksinda, enamasti nad reisivad ikka kas koos saatjaga või seltskonnaga. Siin on jällegi, et kui tema ei saa kuhugi ligi või ta ei saa informatsiooni kätte, siis temaga koos ei tule päris suur hulk teisi inimesi.

Intervjueerija: Sellega Sa vastasid tegelikult ära ka järgmise küsimuse, piirangud/takistused, Sa töid selle ka juba välja. Sii vist enam midagi lisada ei ole. Põhilised asjad, mida kinnitab ka teoreetiline taust on informatsiooni kättesaadavus ja keskkonna pool. Kõik see on omavahel seotud ja reaalses elus peabki paika.

Intervjueeritav: Peamised takistused ongi keskkond ise tervikuna, informatsioonile ligipääsetavus, teenindussektori valmisolek suhtluseks ja siis materiaalne pool ka. Puudega inimese jaoks on reisimine seotud teatud lisakuludega.

Intervjueerija: Kohati isegi rohkem kui ilma puudeta inimesel. Võimalik, et on. Just ka ajakulu mõttes. Sa pead ikkagi ette valmistama ennast ja leidma info üles. Kui takistustest edasi liikuda, siis mis tasandil võiksid Sinu hinnangul piirangud esineda? Ilmselt kõigil tasanditel.

Intervjueeritav: Kõigil ikkagi jah. Kokkuvõttes on ikkagi see, et esiteks kui me räägime kohaliku omavalitsuse tasandil, siis tema roll võiks olla oma piirkonna ettevõtete toetamine, ma ei räägi, et seda peab materiaalselt tegema, vaid teadlikkust tõsta, kuidas muuta objekte paremini ligipääsetavaks. Meil on ju praegu see probleem, et ehitusmäärus, mis puudutab puuetega inimeste poolt ju hetkel ei kehti. Vana määrus on kehtetu, soovitus on lähtuda enne uue määruse jõustumist vanast määrusest, kuid see tekitab segadust, et mida ma sealt jälgima pean kui see tegelikult ei kehti. Kui uus määrus hakkab kehtima, mis käsitleb füüsilise keskkonna ligipääsetavust, siis see on palju põhjalikum, sisulisem, ka see annab sisendit teenusepakkujatele vaadata üle oma keskkond ja luua sealt ligipääsetavaid lahendusi. Kohaliku omavalitsuse võimuses on jälgida neid, kes pakuvad teenuseid, et nende keskkond oleks ligipääsetav. Kindlasti

riiklikul tasandil meetmete ja toetuste kaudu, et suunda arendada. Ma julgen väita, et EAS on teinud projektipõhiseid algatusi, et tõsta turismiteenuste pakkujate teadlikkust ligipääsetavast turismist. Neil on mõned projektid selles osas olnud. Koda aitas sisendit anda ühele õppematerjalile, mis on suunatud väikestele ettevõtetele, kes on turismiteenuse pakkujad, et nende teadlikkust tõsta. See projekt oli suurem ja laiem, ligipääsetavus oli üks osa. EAS on teinud väga konkreetset ja teadlikku tööd, et tõsta näiteks väikeste ettevõtete teadlikkust ligipääsetavuse olulisest. Nad on kindlasti veel midagi teinud, mis ei ole meieni jõudnud. Meie oleme neid aidanud konkreetsete lõikude puhul. Ja võib-olla oskavad nad rääkida ka tulevikusuundadest, mis neil plaanid on. Ka selle viimase projekti raames oli meie soovitus, et võiks seda statistilist poolt rohkem uurida, milline on ettevõtete enda valmisolek selle teemaga tegeleda. Seda poolt uurida. Selle küsimuse puhul tulebki mitu osapoolt kokku. Kohalik omavalitsus saab toetada, riik saab toetada, puuetega inimeste esindusorganisatsioonid saavad toetada ja siis on ettevõtted. See peab ikkagi koostöös olema. Protsess olema. Ei saa öelda, et ainult ettevõtted peavad sellele mõtlema. Nemad vajavad samamoodi toetust.

Intervjueerija: Kui ma rääkisin Accessible Baltics OÜ esindajaga, siis tegelikult puudub ühtne mõistete süsteem, puudub teooria raamistik, seda pole fikseeritud ja ka sellest tekiavad raskused. Nagu Sa ütlesidki, et kes kuidas mõistab ligipääsetavust.

Intervjueeritav: Eesti on küll väike, aga ligipääsetavuse olukord erinevates piirkondades võib väga varieeruda. Kuidas neid teemasid tõlgendatakse kohalike omavalitsuste tasandil, millised ettevõtted tegutsevad selles piirkonnas. Kui on eeskujulik omavalitsus, kes pöörab tähelepanu ligipääsetavuse teemadele, siis tõuseb ka teadlikkus ettevõtetel. Kindlasti on ka puuetega inimeste esindusorganisatsioonidest. On organisatsioone, kes rohkem teemaga tegelevad ja kes vähem. Kui veel riiklikust poolest rääkida, siis kindlasti seadusandlus. Kasvõi see ligipääsetavuse määrus, millest ma enne rääkisin. Sul on riiklikul tasandil normid, millest lähtuda. Kui ma ikkagi tahan luua asutust kuhugi piirkonda, siis mul on olemas sisend ja ma tean, kuidas seda asutust rajada nii, et see arvestaks erinevate sihtgruppide vajadustega. Ma pean täitma neid norme. Aga kui meil ei ole neid norme või need on ebamäärased, millest ehitaja või arhitekt ei saa aru, siis me ei saa ligipääsetavust füüsilise keskkonna mõistes arendada.

Intervjueerija: Hilisem muudatuste tegemine võib olla oluliselt kallim selle asemel kui sa algsesse projekti integreerid. Seda rääkis mulle Tallinna Liikumispuudega Ühingu juht ka. Tema oli samal arvamusel.

Intervjueeritav: Tihtipeale ongi see, et tehakse midagi valmis ja siis avastatakse, et see ei olegi ligipääsetav. Sellepärast peabki olema teadlikkus, kust ma saan seda sisendit ja infot, et luua ligipääsetavat keskkonda ja ligipääsetavat teenust.

Intervjueerija: Kas te olete riiklike asutustega ka suhelnud, kellele näiteks sisendit anda nagu Sa ütlesid, et need piirangud väheneksid?

Intervjueeritav: Kui me räägime füüsilisest ligipääsetavusest, siis me suhtleme Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga nendel teemadel, Sotsiaalministeeriumiga arutame. See ei puuduta küll otseselt turismi, kuid üldeldist, et keskkond muutuks ligipääsetavaks. Seda tööd me teeme praktiliselt iga päev. Et saaksid seadusandlusesse sisse viidud muudatused, et see ei oleks lihtsalt soovituslik, mida sa pead jälgima, vaid see oleks ikkagi kohustus. Kui ma rajan uut objekti või ettevõtet, et ma arvestan füüsilises keskkonnas ka teatavate piirangutega, mis võivad tekkida. Ma

Julgen väita, et teadlikkus on paranenud. Kui ma toon veel suurema pildi juurde, siis kui me räägime füüsilisest keskkonast, mida aitavad ikkagi luua arhitektid, siis tekib küsimus, et milline on nende arhitektide ettevalmistus. Kas nemad oma õpingute käigus saavad infot, et ma pean lähtuma universaalse disaini põhimõtetest, et kõik minu loodud tooted, teenused ja keskkond oleksid ligipääsetavad. Homme on meil kohtumine Eesti Kunstia-kadeemiaga just sel teemal, et kuidas tuua rohkem seda suunda sisse arhitektide ja disainiõppekavadesse rohkem sisse, et nad oskaksid juba õpingute käigus ja tulevaste tööde käigus arvestada, et nad ei saa luua ainult ägedaid lahendusi, vaid need ägedad lahendused peavad olema kasutatavad kõikidele inimestele.

Intervjueerija: Tarbitavad kõigile.

Intervjueeritav: Just täpselt. Kui me näiteks loome turismiettevõtte, siis näiteks suuremat turismiettevõtet toetavad ju väga paljud erinevad spetsialistid, kas siis keskkonna loomisel, turunduse poole peal, disaini külje pealt. Tegelikult on siin juba nii palju spetsialiste, kes peaksid arvestama ligipääsetavuse temaatikaga.

Intervjueerija: Kes peaksid olema kaasatud.

Intervjueeritav: Just täpselt.

Intervjueerija: Me hakkame nüüd siis vaikselt lõpu poole jõudma. Ma küsin igaks juhuks üle, et kas Sa tahaksid veel midagi lisada, mida saaks ära teha ühiskonnas, et puuetega inimestel oleks võimalik veel rohkem turismiteenuseid tarbida?

Intervjueeritav: See on mitmel tasandil. Esiteks, et sihtgrupi esindajad ise, et nemad võiksid olla rohkem aktiivsemad, nii palju kui neil seda võimalust on. Kui sa käid ise ringi, teed ennast nähtavaks, siis tekib arusaam vajadusest, miks on vaja neid asju luua. Teine pool on kindlasti teadlikkuse tõstmine, mida saavad teha puuetega inimeste esindusorganisatsioonid, mida saaksid teha riiklikud asutused nagu EAS. Sellist süsteemset teadlikkuse tõstmist. Kindlasti hariduse pool, kui me koolitame füüsilise keskkonna loojaid, kui me koolitame turismikorraldajaid, et kogu see temaatika oleks ka sinna süsteemset sisse viidud. Ma usun, et meie ühiskond on ligipääsetavam kui see oli 10.a tagasi ja ma usun, et see on 10.a pärast veel ligipääsetavam. Kas see kunagi on täielikult ligipääsetav selles ma küll väga kahtlen. Isegi arenenud riikides on probleeme ligipääsetavuse osas samamoodi, lihtsalt need probleemid avalduvad teisel tasandil.

Intervjueerija: Isegi kui arened väga kaasa, siis mõned asjad arenevad eest ära.

Intervjueeritav: Isegi Põhjamaad, kes väga mõtlevad ligipääsetavuse läbi, ka seal on probleemid samamoodi. Ühelt poolt jah ennast rohkem nähtavamaks, enda vajadustest rohkem rääkida, samuti tegeleda teadlikkuse tõstmisega valdkonnast ja kui midagi luuakse ja planeeritakse, siis oleks läbi mõeldud, et need on ligipääsetavad.

Intervjueerija: Aga nüüd ongi viimane küsimus, mida Sa jõudsid juba natuke ka puudutada. Kuna ligipääsetav turism on kaasava trendiga, millisenä Sina näed 5.a või 10.a ligipääsetava turismi turgu?

Intervjueeritav: Ma arvan, et inimesed on üldse aktiivsemad. Meil on vananev ühiskond, inimesed saavad küll vanemaks, kuid nad on ikkagi aktiivsed. Nad tahavad samamoodi tarbida erinevaid teenuseid ja tooteid. 10.a pärast on vanemaealised ikkagi väga aktiivsed, nad reisivad, nad soovivad samamoodi elamusi saada. Ka juba tänapäeval on see, et pensionieas inimesed on väga aktiivsed ja soovivad liikuda, aga neil võib-olla teatavaid liikumistakistusi, mis nõuab, et keskkond oleks ligipääsetav. Toodete ja teenuste tarbimisel arvestataks sellega, et kõik inimesed ei näe ühtviisi hästi. Teenuste sisu oleks lihtne ja arusaadav. Ligipääsetav turism ei ole ainult puuetega

inimeste teema. See on erinevate sihtgruppide terviklik lähenemine. Vanemaerialistel ja lastega peredel on kohati sarnased vajadused nagu mõne konkreetse puudega inimesel. Tegelikult on see sihtgrupp oluliselt laiem kui ainult puudega inimesed.

Intervjueerija: Ka teoreetilises käsitluses on ka see välja toodud, et see sihtgrupp on laiem.

Intervjueeritav: Ka meie aeg-ajalt kuuleme seda, et see on ikkagi väike sihtgrupp, ma ei peaks tegema arendusi ühele kitsale ringkonnale ligipääsetavaks kui nad ei pruugi isegi mu teenust tarbima tulla. Kui sinu keskkond on ligipääsetav ja sa oled oma toodete/teenuste pakkumisel läbi mõelnud erinevate sihtgruppide vajadused, siis sinul on juba konkurentsieelis, sa saad kaasata rohkem sihtgruppe ja sul on suurem külastatavus. Eesti turul on väga keeruline öelda, et minu nišš on see või too asi, sa pead olema ikkagi võimeline kaasama erinevaid inimesi. Ligipääsetava turismi puhul on oluline, et see oleks kasutatav kõigile, sh. puuetega inimestele.

Intervjueerija: Meil on väike turg. Mulle meeldis see mõte, mis sa enne ütlesid, et kui sul on grupis üks erivajadusega inimene, siis sa võid kaotada terve grupi.

Intervjueeritav: Võib-olla teenusepakkuja selle peale ei tulegi. Meie vestluse saabki kokku võtta nii, et puuetega inimestel huvi reisimise osas on olemas, selles ma ei kahtlegi. Kindlasti on huvi nii sise-kui ka väliturismi osas. Miks inimesed reisima ei saa on ikkagi individuaalsed, kas need on materiaalsed põhjused, võib-olla konkreetse inimese erivajadustest lähtuvalt, et tal ongi keerulisem minna reisima, aga huvi ma kahtluse alla ei seaks, et seda ei ole. Kindlasti on inimesi, kes tahavad reisida ja kes ei taha, nii nagu meil kõigil. See milliste reiside vastu huvi tuntakse on samuti väga individuaalne, sõltub konkreetse inimese huvidest ja vajadustest. Et Eestis ligipääsetav turism areneks on vaja kokku tuua erinevad osapooled, huvi ja soov peaks olema erinevatel osapooltel ja siis need saaksid üksteist toetada.

Intervjueerija: Ma korra küsin siia lõppu, et see määrus, mis Sa mainisid, kas on teada, millal see määrus võiks valmida?

Intervjueeritav: Praegu peaks olema see määrus arvamuse saamiseks Euroopa tasandil ja kui see protsess läbi saab, siis on lootus, et see võetakse vastu selle aasta jooksul. Kaks aastat on aga tegelikult olnud olukord, kus saab öelda, et soovituslik on lähtuda vanast määrusest, mis on n.ö hea tava. Kuna meie oleme uue määruse koostamise protsessi juures olnud, siis me saame öelda, et uus määrus on sisukam ja kasutajasõbralikum. Ma loodan, et ma sain Sind aidata.

Intervjueerija: Jah, sellest oli väga palju kasu. Ma väga tänan Sind!

Intervjueeritav: Nagu ma ütlesin, et tegelikult on tegemist väga olulise valdkonnaga, kuid sellega ei ole väga süsteemselt tööd tehtud.

Intervjueerija: Seda näitavad ka mulle tulemused.

Intervjueeritav: Puuetega inimestest veel rääkides, siis nende eluolu mõjutavad teised probleemid, mis on seotud kas hariduse, toetuste või töötamise seotud asjad. Võib-olla see reisimine ei ole nende puhul esmane prioriteet. Nad peavad pigem pidama võitlust teiste asjade nimel. Siis on ka veel see küsimus, et kui ma lähen reisile, siis kui palju ma saan selle eest välja käia või kas ma saan pöörduda professionaalse reisikorraldaja või – büroo poole või ma pean oma jõududega hakkama saama.

Intervjueerija: Kahjuks on meie riigis elatustase niivõrd madal.

Intervjueeritav: Ma olen saanud infot välituristidelt, kes on ise erivajadusega inimesed, tunnevad Eesti kui sihtkoha vastu huvi. Seda võiks isegi EAS-i poolt ka

küsida, kas neil on selles osas sisendit. Eesti tundub vähemalt põnev sihtkoht nende jaoks. See võib olla ka mõnele turismiettevõttele mõtlemiskoht. Ma ei tea kui palju Accessible Baltics välisturisti võõrustab.

Intervjueerija: Jah, neil tuleb küll. Nad on võtnud plaani üks sihtturg korraga- Saksamaa, Soome, Rootsi. Rääkisid jah, et tegelevad selle teemaga.

Intervjueeritav: Kui me ideaalist räägime, siis ideaalis võiks nii olla, et meie turismiettevõtetal on teadlikkus ja oskus olemas, samuti ka korraldajatel. Kui ma olen erivajadusega inimene, siis ma ei peaks pöörduma ettevõtte poole, kes oskab ainult minu teemadega tegeleda, vaid tegelikult võiks olla valmisolek igal turismikorraldajal. Ja kui turismikorraldajad saavad ka haridusliku ettevalmistuse nendest teemadest, kuidas paremini toimetada, siis ei ole see ju nii suur küsimus praktilises töös. Ma arvan, et erivajadusega inimesed ei peaks otsima ainult spetsialiseerunud ettevõtteid, vaid võiksid saada kasutada kõikide turismiettevõtete teenuseid. Ma arvan, et see võiks olla meie organisatsiooni poolt vaadatuna suund, kuhu liikuda. Me ei peaks kuidagi eristama neid inimesi ja kartma vajadusi. Koda saab riiklikul tasandil kaasa rääkida selliste arenduste puhul nagu rongid ja perroonid (Elron, Rail Baltica), et siinkohal arvestataks õigeid põhimõtteid.

Intervjueerija: Kuigi me räägime puuetega inimestest, siis suvaline inimene võib näiteks jala murda ja siis on ka oluline, et oleks takistustevaba liikumine.

Intervjueeritav: Täpselt. Sa võid ka olla ajutiselt liikumistakistusega. Lisaks on veel konkreetsed erivajadused, meil on nägemine, kuulmine, liikumine ja intellektipuue, aga näiteks lahendusi intellektipuudele ei oska turismiettevõtte nii väga pakkuda. See on jällegi teadlikkuse teema, et ta ei tea, mida see erivajadus endast kujutab ja kuidas siis luua sellele vastavalt toodet ja teenust. Lisaks on meil ka väga palju silmale nähtamatuid puudeid. Me ei saa üldistada, et ligipääsetav turism on ainult ratastooliga kasutajatele. Arvestada tuleb paljudega, kuid aluseks on see, et füüsiline keskkond oleks kasutatav. Ma arvan, et kui Sa 10.a pärast küsiksid kellegi käest oma küsimusi, siis oleksid vastused juba konkreetsamad. Ma usun, et see valdkond areneb. Me täna oleme jõudnud sellisesse küpsesse etappi, et me teadvustame sellist temaatikat. Ma toon Sulle ühe näite. Eesti Meremuuseum on arendamas ühte oma filiaali- Paksu Margareetat, mis kohe läheb remonti ja uuendusse. Nemad pöördusid Koja poole, et kui nad loovad uut keskkonda ja teevad täiesti uue näituse sisu, kuidas nad saaksid arvestada sellega, et nad oleksid ligipääsetavad ka puuetega inimestele. Hästi konkreetne algatus nende poolt. Neil on konkreetsed lahendused nii nägemis-, kui ka kuulmispuudega inimestele, näiteks osa eksponaate on planeeritud varustada viipekeelse infoga, mingi osa eksponaate dubleeritakse punktikirjaga; et näituste sisu oleks võimalikult lihtne ja seetõttu ka arusaadav intellektipuudega inimestele. Ja loomulikult, et kogu muuseumi keskkond oleks ligipääsetav. Selline terviklik nägemus. Ka Eesti Kunstimuuseum pöördus 4.a tagasi umbes meie poole selle küsimusega, et nad tahaksid ka saada hinnangut selle kohta, milline on nende muuseumi olukord arvestades puuetega inimesi. Meie eksperdid käisid seda kaardistamas ja andsid sisendi, millega edasi liikuda. Ma usun, et 5.a või 10.a pärast ei ole see enam midagi erakordset, vaid norm. Vot nii.

Intervjueerija: Suur-suur aitäh Sulle!

Intervjuu Tartu Linnavalitsuse hoolekandeteenistuse juhataja Maarika Kurrikoffiga (13.04.2018)

Intervjueerija: Mul on siin ka küsimused, aga ma mõtlesin seda, et äkki Sa räägid mulle alguses, kas Sa oled kuulnud ligipääsetava turismi mõistest midagi?

Intervjueeritav: Ma oletan, et see on seotud erivajadustega inimestega. Me tegime siin aastal 2016 lõpp uuringu, kuidas meelelahutus- ja sportimisvõimalused on puuetega isikutele ligipääsetavad.

Intervjueerija: Kas see on see, mille Tartu Puuetega Inimeste Koda tegi?

Intervjueeritav: Just. Seal ma osaliselt osalesin ka ja siis me käisime mõningaid neid asutusi vaatamas, Mooste Koda või mis ta nimi oli.

Intervjueerija: Folgikoda äkki? Ma tean küll, mida Sa mõtled.

Intervjueeritav: Sealt käisime läbi. Siis käisime Võrus Tamula Hotellis ja Võru Kubija spaas. Mitmed kohad käisime läbi. Tammistu Rehabilitatsioonikeskuses käisime ka. Mis ilmsel on see, et kui Sa lähed füüsiliselt kohale... Nad on kirjutanud küll, et on ligipääsetav, aga siis tekib see moment, et dušš on kusagil kõrgel üleval, ratastoolis inimene kätte ei saa. Muidu on ligipääsetav, aga paar trepiastet on ikka, mis on kohe ratastooliga liikumisel häirivaks asjaoluks.

Intervjueerija: Kes tellis selle uuringu?

Intervjueeritav: Tartu linn tellis Puuetega Inimeste Kojalt, püüti leida erinevaid partnereid, kes oleksid valmis seda uuringut läbi viima, aga ma saan aru, et kui räägitakse sellistest summadest nagu kuus või seitse tuhat eurot, siis sellise raha eest enam mitte keegi uuringuid ei tee. Need uuringud, mida tehakse hakkavad kümnest tuhandest ülespoole. Ma aitasin veidi ankeeti koostada, mis saadeti välja erinevatele ettevõtjatele, mis olid umbes 70 kilomeetri raadiuses.

Intervjueerija: Seda ma lugesin. Tol hetkel ma ei pööranud tähelepanu, kes see läbi viis selle uuringu? Kes selle kirjutas?

Intervjueeritav: Marianne Kuzmentsenko ja Tartu Puuetega Inimeste Koda, nende inimesed.

Intervjueerija: Oli jah selline nimi. Kas see on eraisik?

Intervjueeritav: Ta on Puuetega Inimeste Koja liige. Meie tellisime lõpuks Puuetega Inimeste Koja käest, sest nemad olid ainsad, kes lõpuks nõustusid seda uuringut läbi viima.

Intervjueerija: Sa hakkasid ütlema, et mis seal Mooste Folgikojas probleemiks oli.

Intervjueeritav: Ahah, jah. Seal oli tehtud rehabilitatsioonikeskus Folgikoja kõrvale. Seal on eraldi maja, mõisamaja ja siis oli seal see kaldtee sellise kraadi all, et sealt ei saa ratastooliga üles minna. Ja siis oli seal veel libe ehk siis meie, kes me ise liigume, meie ei saanud ka. Meil oli tookord kui me osasid objekte läbi sõitsime kaasas üks pime isik ja siis oli ratastooliga inimene.

Intervjueerija: Õiged testijad tegelikult.

Intervjueeritav: Õiged testijad olid jah. Võru Kubija spaas...

Intervjueerija: Kas sinna üldse saab? Ma hakkan mõtlema, et ma olen seal ise käinud...

Intervjueeritav: Spaa osasse ei saanudki ratastooliga. Hotellituppa sai, aga seal oli dušš kõrgel.

Intervjueerija: Vot see on see. Ma rääkisin Puuetega Inimeste Kojaga, tegin intervjuud, nad ütlesid ka, et sa ei saa uskuda, mida väidab info.

Intervjueeritav: See oli ka üks uuringu tulemus, mida öeldi.

Intervjueerija: Üks hindab ennast väga kõrgelt, mõtleb, et ta on ligipääsetav, kuid reaalsuses kui minna kontrollima, tegelikult ei vasta see absoluutselt. Ongi seesama näiteks paar astet kuskil. Samas mingid teised, kes kardavad, et nad ei ole, on seda tegelikult hoopis oluliselt rohkem.

Intervjueeritav: Me siin Tartus kandideerisime ligipääsetava linna auhinnale 2018. Tegime video selleks ja Eesti voorust saime edasi.

Intervjueerija: Mis asi on ligipääsetava linna auhind?

Intervjueeritav: Need on linnad, mis on teinud palju puuetega inimeste peale mõeldes, erinevad avalikud objektid on ligipääsetavad. Jah, Euroopa tasandil.

Intervjueerija: See ongi see, mis on Euroopa tasandil. Ma mõtlesin, et see on mingi Eesti asi.

Intervjueeritav: Siis me kaardistasime olukorda linnas. Mõtestasime, millega tegu.

Intervjueerija: Kas te panite kirja ka seda?

Intervjueeritav: Sinna taotlusesse ikka panime jah.

Intervjueerija: Seda ilmselt vist ei saa näha?

Intervjueeritav: Sellele hetkel ligipääsu ei ole.

Intervjueerija: Kust Sa infot said ja kuidas Sa seda koondasid?

Intervjueeritav: Me hakkasime vaatama, mis meil siis on. Lõpuks selgus päris palju asju, mida linn on ära teinud. Eelkõige kõike kaasav eelarve, sellega on tehtud 48 kõnnitee serva madalaks, et saaks ratastooliga liikuda. Neid näiteid on palju, aga mis on eredamad on bussiliikluse osas see bussipeatuse post, kus ajad jooksevad ja see ütleb inimesele järgmise bussiaja. Siis on madalapõhjalised bussid. Praegu on meil see huvi, et kui uus hange realiseerub, siis pimedatele saaks korraldatud, et kui buss saabub peatusesse, siis öeldakse kõva häälega, mis number bussiga on tegemist. Ei tea ju millise bussi peale minna ja mitmetes bussipeatustes on samal ajal erinevaid busse mitu. See ei ole ainult pimedatele vajalik, vaid ka lastele, kes võib-olla tähelepanematuses ei märka õige bussi peale minna või ise oled mõtetes ja saad ka minna. Siis on neid erinevaid valgusfoore, mis pimedatele sobivad. Mis meil on projektid on eakate viimine nutimaailma, neile õpetati arvutit käsitlema. Õpetajateks olid 7-8 klassi koolilapsed, kes väga hästi arvutit oskavad. Koduleht on ka turistile oluline infoallikas, et kodulehte saaks lugeda. Seal on võimalik kirja suurendada, nägemisraskustega isikutel on niimoodi parem lugeda. Siis on veel viitade süsteem. Ma tean, et riigihange on välja kuulutatud, et teha viitade süsteemi Tartu linnas selliseks, et nägemispuudega, ratastooliga, kõikide nende sihtrühmade peale on mõeldud, et oleksid õiged viidad, kus miski asub. Kõigepealt tehti uuring, küsitleti ka puuetega inimesi ja kaasati neid. Sellest saadava tulemuse alusel hakati planeerima viidasüsteemi Tartu kesklinna piirkonnas. Need ei ole enam posti küljes, vaid on interaktiivsed lahendused. Näiteks, et sa lähed kusagile Kaubamaja ette, kus sa saad otsida seda infot.

Intervjueerija: See on hea. Loodetavasti jäävad need muidugi terveks ka.

Intervjueeritav: Teine asi on see, kuidas tänavad on üles ehitatud, mummulised või treppide märgistused, erinevad värvid, mida kasutatakse linnaruumis liikumisel, mis nägemispuudega inimestel on raskemini haaratav. Ja selleks, et tänaval eristada ohutut ala, kus Sa liigud, siis on mummuline see tasapind. Siis saab nägemispuudega inimene

ka aru. Et tal oleks kergem liikuda. Selline mõte on ma tean, et arhitektuuri-ja linnaplaneerimise osakond tegeleb sellega praegu.

Intervjueerija: Kust Sa said seda infot? Korjasidki kokku erinevatest allikatest?

Intervjueeritav: Jah, kodulehelt ja meie sisedokumentatsioonist.

Intervjueerija: Kui Sa vaatad nüüd väljapoole, siis kas Sa oled teadlik, kas keegi kogub vastavasisulist infot? Kas keegi on teie poole pöördunud küsimusega...

Intervjueeritav: Kui ligipääsetav linn on? Kust saab liikuda? Tegelikult üks kaardistus on meil üleval. Vähemalt vana kodulehekülje peal oli olemas kaardistus ligipääsetavuse osas.

Intervjueerija: Kas keegi veel näiteks konkreetselt on pöördunud, et kui palju Tartu piirkonnas puuetega inimesed reisivad? Seda poolt ei ole või üldse turismi poolt?

Intervjueeritav: Nii palju kui oli see meie enda tellitud uuring.

Intervjueerija: Keegi teine ei ole?

Intervjueeritav: Ei.

Intervjueerija: Seda ma arvasingi. Seda tuleb igalt poolt välja, et ei ole. EAS-le kirjutasin, kutsusin neid uuringusse. Nad vastasid, et nad on väga positiivselt meelestatud, et väga tore, et nemad on teinud hulga algatusi. Nad saadavad mulle uue nädala alguses vastused ja siis ma vajadusel täpsustan nendega telefoni teel ja mind täitsa huvitab, mis sealt siis välja tuleb.

Intervjueeritav: Igal juhul kui me seda taotlust täitsime, siis meil tuli väga palju asju ja me pidime väga palju teksti kokku võtma. Seal olid piirangud, 3 600 tähemärki koos tühikutega. Mis on veel ligipääsetavusega seoses. On see kõiki kaasava elukeskkonna juhend, selline dokument on olemas. Seda püüab meie linnaplaneerimise osakond arvesse võtta edaspidi kui ükskõik millist objekti planeeritakse. Siis selle peale mõeldakse. Siis on ju olemas määrus, mis need nõuded ehitamisele seatud on, aga seda määrust ei ole veel. Sellest kogu aeg räägitakse ja lubati, et kohe peaks tulema.

Intervjueerija: 2015.a kehtivuse kaotanud määrus, mis peaks juba kolmandat aastat olema. Puuetega Inimeste Koda rääkis mulle ka, et nende poole pöörduvad inimesed, kes ei oska midagi teha, sest lähtuma peaks vanast määrusest, mis ei kehti.

Intervjueeritav: Samas öeldakse, et on nõutud, et sellest tuleb lähtuda.

Intervjueerija: Väidetavalt peaks saama selle aasta jooksul.

Intervjueeritav: Minule paar kuud tagasi räägiti, et kohe on tulemas. Mina olen aru saanud, et neil on see valmiskujul olemas, kuid kooskõlastusringi pole veel läbinud. Tallinnas on näiteks teistmoodi veidi asjad arenenud. Seal on võetud ligipääsetavuse spetsialist tööle, kaks isegi ja Ligipääsetavuse Foorum on tegutseb seal. Seal käib hästi tihe koostöö erinevate osapoolte vahel.

Intervjueerija: Olete te muidu omavahel Tallinnaga ligipääsetavuse temal suhelnud?

Intervjueeritav: Jah, siis kui me kandideerisime. Natukene suhtlesime.

Intervjueerija: Koostööst rääkides, kas te olete oma piirkonna puuetega inimeste partnerorganisatsioonidega suhelnud lisaks muudele teemadele ka ligipääsetavuse osas? Jätame Tartu Puuetega Inimeste Koja hetkel välja, sest nemad tegid uuringut.

Intervjueeritav: Kohe kui mingi küsimus sellega seoses tuleb, siis see suunatakse mulle. Kas nende poolt või välituristide poolt. On räägitud näiteks seda, et ligipääsetavus ei ole ainult spetsiifiline teema puuetega inimestele, vaid see on kõigi tartlaste puhul oluline. Näiteks söögikohad pannakse kevadel, suvel ja varasügisel liiga vara kinni. Inimesed tulevad kuhugi konverentsile ja peale konverentsi tahavad õhtuti

väljas käia ja kuskil süüa ei saa. Euroopas on võimalik seda teha poole ööni ja seal ollakse paindlikumad ning tullakse inimestele rohkem vastu.

Intervjueerija: See paindlikkuse teema on igal pool.

Intervjueeritav: Jah. Ligipääsetav turism ei ole seega mitte ainult puuetega inimestele, vaid kõikidele inimestele, kuidas meil on siin Tartu linnas erinevad asjad on korraldatud.

Intervjueerija: Kas turismiettevõtted on ka teie poole pöördunud selliste teemadega?

Intervjueeritav: Ei ole, aga ma arvan, et Puuetega Inimeste Koja poole nad ikkagi pöörduvad, sest nad käivad ju reisidel ja neil kõiksugu ettevõtmisi. Meie võime infot vahendada.

Intervjueerija: Aga selles osas nad ei ole teie poole pöördunud, et kuidas ennast ligipääsetavaks muuta?

Intervjueeritav: Selles mõttes ei ole, et enda ettevõtet muuta puuetega inimestele ligipääsetavaks, seda poolt ei ole.

Intervjueerija: See tähendab, et tundub, et teadlikkus on ikkagi madal.

Intervjueeritav: Madal ja tahet on vähe. Samas tuues jälle näiteks selle Mooste Folgi-koja, nad paluvad ikkagi hästi lahkelt puuetega inimestel nende poole pöörduda. Helistada, siis saavad nad täpselt teada, mis võimalused on olemas ja öeldakse näiteks, kas mingile üritusele on vaja saatja kaasa võtta või niiviisi. Nad on paindlikult nõus vastama.

Intervjueerija: Eks see teadlikkus on ikkagi madal.

Intervjueeritav: On küll ja ega puuetega inimestel lihtne ei ole. Selles olen ma täiesti kindel.

Intervjueerija: Sa mainisid enne seda Ligipääsetavuse Foorumit. Kas Sinu meelest on nad pigem pealinna kesksed?

Intervjueeritav: Sa mõtled seda organisatsiooni, mis on Tallinnas?

Intervjueerija: Jah, just.

Intervjueeritav: Ma arvan, et nad võiksid natuke rohkem väljapoole suhelda küll.

Intervjueerija: Ma vaatasin neid ettekandeid, mis nende kodulehel oli, seal on toimunud sündmuste ettekanded ja seal oli küll vist midagi Pärnu ja veel mõne teise üksiku piirkonna kohta, kuid minu meelest võiks veel rohkem olla ka teisi piirkondi. Mida mina olen teada saanud on see, et koostöö on ikka madal. Ütleme terviku kokku sidumine...

Intervjueeritav: ...on väga keeruline.

Intervjueerija: On küll ja see võib jääda kellegi tahte taha kinni. Minu hinnangul ei saa muuta piirkonda puuetega inimestele tarbitavamaks, kui ei ole kõik osapooled seotud.

Intervjueeritav: Tartu linn on ju nii suur. Igal osakonnal on oma ülesanded, mida täidetakse ja juba see osakondade omavaheline haakumine. Näiteks see viidasüsteem, oli nii tore, et meid kaasati.

Intervjueerija: Olgem ausad, see peakski nii olema. Hea vähemalt, et seda nähakse. See viidasüsteemi algatus tuli kustkohast?

Intervjueeritav: Ehitus-ja arhitektuuriosakonnast.

Intervjueerija: Huvitav kust nemad seda teada said.

Intervjueeritav: Nad on nende teemadega kursis. Meil on üks aktiivne puudega linnakodanik, kes käib ametnike juures ligipääsetavusest rääkimas ja teemasid tõstatamas. Esitavad ka teised linnakodanikud tähelepanekuid, et raekoja platsil ei ole

piisavalt kaldteesid. Neile ma olen selgitanud, et meie asutus saab juhtida tähelepanu, kuid me ei saa eraomanikke nende vastutusala osas sundida tegutsema.

Intervjueerija: See peegeldab jällegi väga hästi seda, mida on mulle ka välja toodud, et ettevõtte ei taju seda, et see vajadus on või see suhtumine, et miks ma seda teen, niikuinii on see inimeste osa nii väike ja kas üldse tullakse tarbima. Eesti Puuetega Inimeste Koda tõi välja väga õige argumendi, et kui sul on seltskond või perekond, kus üks on puudega inimene, nt. liikumispuudega, kui tema sinna ei saa, siis läheb terve seltskond ära. Sa kaotad sellega tegelikult oluliselt suurema seltskonna. Seda ettevõtteid ei taju. Seda teadlikkust ei ole ja nüüd tekib küsimus, kuidas hakata seda muutma? Ma saan aru, et on kaasav keskkond, aga Eestis tundub see olevat ikka väga alles lapsekingades.

Intervjueeritav: Avalikud objektid, kus on nõuded, et peab olema ligipääsetav, seda ikkagi Tartus tehakse: nt. kõnniteid on tehtud laugete kallaöikutega ja uued objektid, mis ehitatakse on kõik tehtud nii, et need on ligipääsetavad. Kasvõi raudteejaam ja perrooni peale minek, seal on tehtud ratastooliga liikumiseks kaldtee. Avalike objektide puhul mõeldakse selliste asjade peale.

Intervjueerija: Hea seegi. Kui Sina vaatad oma seisukohast, kui potentsiaaliks Sa pead seda valdkonda? Tulevikus ja kuhu Sinu arvates see valdkond üldse võiks jõuda? Loomulikult täielikult ligipääsetavaks ei saa midagi muuta. See on selge.

Intervjueeritav: Siinkohal seab juba muinsuskaitse oma reeglid ette. Meil on tulemas see meede-kodude kohandamine. ERF-i meede, mille raames saab ära kohandada 179 kodu puuetega inimestele. Meil on olemas konkreetselt kord. Eelmine aasta oli 21 kodu, mille me ära kohandasime.

Intervjueerija: Kust see raha tuleb?

Intervjueeritav: Muidu on linnaeelarvest ette nähtud – 36 000 eurot. Kohandamisest 85% maksame meie ja inimene maksab 15%. Selle uue meetme raames on niiviisi, et kohalik omavalitsus taotleb raha, selle 85% ulatuses, mis on kokku ligikaudu 900 000 eurot, mille abil me saaksime 179 kodu kohandada. Meie peaksime lisama linna poolt umbes 200 000 eurot. See on tulemas alles. Ma loodan, et see kiidetakse heaks. Aga selline võimalus on. Ma räägin sellest võimalusest, mida Tartu linn praegu saaks. Alguses, mis on murekoht, et linn peab selle ise kinni maksma ja Rahandusministeerium siis vaatab, kas see kulu oli kõik abikõlbulik ja kas nad maksavad meile tagasi. Meil on varasemast olemas kord, kuidas me neid asju oleme teinud ja kodusid kohandanud. See on üks võimalus, et inimesed saaksid kodust välja. Kui sa ei saa kodust välja, siis ei ole linna-ruumi muutmisel ju mõtet.

Intervjueerija: See on huvitav. Seda poolt polegi keegi välja toonud.

Intervjueeritav: Tööle ja ühiskonnas aktiivsuse tõstmiseks. See on väga oluline. Mina näiteks tunnustan väga Tartu linnapead, kes on märganud mujal maailmas ligipääsetavust ja seda teemat väga olulisel määral tõstatanud ja ta mõtleb selle teemaga kaasa. Poliitiline tasand on hetkel selline, kes mõtleb kaasa.

Intervjueerija: Teie asutus ministeeriumitega ei ole suhelnud ligipääsetavuse teemal?

Intervjueeritav: See meede, mis nüüd avaneb, selle teemal oleme suhelnud. Aga näiteks selle määruse (Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitistele) puhul meie saame nõustuda, kuid survegrupp peaks olema puuetega inimeste organisatsioonid ise. Tihtilugu kui on murekoht, siis me saadame toetava kirja, kuid me ütleme, et võim on teie puuetega inimeste käes. Kohati on puuetega inimeste organisatsioonidel võimekust vähe, et ennast veelgi nähtavamaks teha. Selle

suurendamiseks on võimalus teha konstruktiivset koostööd. Puuetega Inimeste Koda näiteks väga hästi toimetavad ja paistavad silma. Nad tegutsevad väga teadlikult. Mina olen küll rahul selle organisatsiooniga. Ka Tartu Puuetega Inimeste Koda eesotsas Senta (Michelsoniga) on väga hea koostööpartner.

Intervjueerija: Sul on praegu hea koostöö käimas, kas Sa kaasaksid tuleviku perspektiivi vaadates ka näiteks ettevõtteid, kui nende teadlikkus tõuseks?

Intervjueeritav: Loomulikult meie ootame seda. Me oleme see asutus, kes jagab puuetega inimeste organisatsioonidele ja inimestele informatsiooni. Kohe kui info tuleb, siis me püüame seda välja anda nii palju kui saame.

Intervjueerija: Kuidas Sa suhtud sellesse portaali liikumisvabadus.invainfo.ee, mis koondab mõnevõrra infot ligipääsetavuse kohta? See on projektipõhine algatus, mis kahjuks enam ei arene, sest neil ei ole piisavalt rahalisi vahendeid ja ka inimressurssi. Kas Sinu meelest võiks olla potentsiaali andmebaasil, kus info uueneb pidevalt ja koondatakse ligipääsetavuse infot?

Intervjueeritav: Selleks peaks olema eraldi organisatsiooni üksus, mis sellega järjepidevalt tegeleb ja selleks peab olema piisavalt ressursse- nii inimressurssi kui ka finantsilist võimekust.

Intervjueerija: Kas Sa selle puhul muidu potentsiaali hindaksid?

Intervjueeritav: Ma arvan, et iga teema puhul, mida soovitakse edasi arendada on potentsiaal olemas. Meil on Tartu linnas 15 000 puudega isikut. Kui see laieneks üle Eesti oleks väga hea.

Intervjueerija: Senta kirjutas mulle oma vastustes, et nad käivad tegelikult päris palju reisimas ja potentsiaali on. Ma saan seda nende antud vastuste põhjal hinnata. Teistes kodades ka käiakse ja huvi on.

Intervjueeritav: Meil on erinevaid tegevustoetusi ja eks me ikka toetame neid. Siseturismi mõttes toimub puuetega inimeste kultuurifestivali korraldamine, mida linn toetab. See toimub juuni alguses Vanemuise kontserdimajas. Tegemist on üleriigilise üritusega ja toimub 13.ndat korda.

Intervjueerija: Potentsiaalid me nüüd rääkisime. Kui Sa mõtled piirangute peale, lisaks ressursile, mida Sa piirangute osas näed?

Intervjueeritav: Teadlikkus. Tolerants, inimeste hariduslik kasvatus, et puuetega inimesed on tänaval ja igal pool meie ümber. Me võtame ja kaasame neid.

Intervjueerija: EPIKoda tõi välja, et need, kes loovad igasuguseid lahendusi (arhitektid, teenuste disainerid), et nende õppekavades võiksid olla vastavad põhimõtted sees. Kuidas Sina sellesse suhtud?

Intervjueeritav: Kindlasti võiks olla, tõsta teadlikkust juba maast ja madalast. Koolides samuti võiks rääkida õpilastele, et sellised inimesed on meie hulgas. Vanasti ei olnud nad linnapildis ja osadele inimestele on see ikka harjumatu. Lisaks võiks olla veel seda, et inimesed oskaksid ennast seada teise inimese olukorda ja ka seda suhtumist võiks olla, et vajadusel ma lähen appi. Kõige suurem takistus ongi inimeste sallimatus erinevuste suhtes. Euroopa tasandil ressursse ikka leitakse puuetega inimeste jaoks. See on nii oluline teema. Võimalusi vast ikka leitakse. Sallivus on oluline, kui salliv on ametnik ja kaaskodanik ja kui palju me oleme avatud.

Intervjueerija: See on hea. Teised on toonud välja muid tegureid. Aga nüüd siis ongi küsimustega lõpp.

Lisa 6. Intervjuudes ja küsitlustes avaldunud teemad ja alateemad

Hinnang turismiettevõtetele	Takistuste esinemine	Huvi	Informatsioon	Ühiskonna suhtumine
Mitterahuldav teenus	Väike sissetulek	Huvi kultuurielamuste vastu	Ei vasta reaalsusele	Madal tolerantsus
Madal teadlikkus	Usaldusväärne tugiisik	Sportivõistlustel osalemine	Mitmekordne kontroll	Vaadatakse viltu
Vähene ettevalmistus	Lihtne info	Huvi olemas, kuid võimalused piiravad	Info puudub	Aktsepteerida erinevust
Suutmatus erinevustega toime tulla	Füüsiline ligipääs		Järjepidevuse puudumine	Suunav reklaam
Ei ole invareisid	Viipekeele tõlk			
Enese ülehindamine	Kombatavad objektid			
Kompetentsi puudumine	Projektipõhine rahastus			
	Riigipoolse toetuse vähesus			

Summary

ACCESS OF PEOPLE WITH DISABILITIES TO TOURISM PRODUCTS AND SERVICES

Doris Pavlov

Nowadays, disability is something quite common; it is something anyone might experience during his/her lifetime. All of us might come across with short or long-term special needs or health disorders which might hinder normal functioning. The definition of disability as well as its theoretical framework upon which different scientific fields are based have changed during time. We have seen the shift of focus from the first theoretical concept of disability, the medical model, viewing disability as the individual's health problem to the present theoretical approach taking into account the impact of different factors in defining disability.

People with disabilities wish to engage in everyday life and function similarly to people without disabilities, and they have the right to do so. One thing they want to do like others is travelling. However, one of the major differences between the engagement of disabled people and people without disabilities is that people with disabilities might not have access to all places. For this reason it has become more important to provide tourism products and services to disabled people on equal basis, ensuring, their ability to function independently. These are the principles upon which accessible tourism is based.

Accessibility is important not only for people with disabilities but for anyone else as well, for example, for elderly people and families with children. The importance of accessible tourism has increased both in Europe and in Estonia due to the aging of population. The trend is ongoing. By changing the society more accessible it is possible to engage different target groups.

Accessible tourism has been researched quite extensively in Europe during the last ten years. However, in Estonia this field has not received so much attention. There are many reasons for this: there is no common approach to accessible tourism (definitions of "inclusive tourism" and "tourism for all" are also used) and therefore it is not possible to develop the field systematically; awareness of the field is low; there is not enough potential of the field perceived.

There is only one company providing accessible tourism products and services in Estonia – Accessible Baltics LLC. The level of engagement of other tourism service providers in the accessible tourism market depends on different factors: how highly the service providers perceive people with disabilities as potential clients; whether the service providers have previous experience and cooperation with disabled people and whether such cooperation has been successful.

The main bottlenecks for providing tourism products and services to people with disabilities in Estonia are the lack of knowledge and awareness of service providers. The market is very scattered. Even if there is cooperation between some parties, it is not reflected in strategic planning and development of the field. The main constraints in the accessible tourism market are limited physical access, the lack of necessary information, low level of cooperation between the concerned parties and the lack of financial resources of people with disabilities.

Following, the suggestions of the author of this master`s thesis based on different theoretical approaches and the research conducted are presented (the concerned party to whom the suggestion is addressed is indicated in brackets):

- improving physical accessibility: changes in legislation (the state) and curricula of services designers (architecture and services design) (educational institutions and The Estonian Chamber of Disabled People);
- raising the awareness of tourism service providers: raising the general awareness of companies (Enterprise Estonia, the Ministry of Social Affairs, Accessible Baltics OÜ, local governments) and training the employees of service providers (the Estonian Chamber of Disabled People, educational institutions, Accessible Baltics OÜ);

- assembling information and increasing its reliability: establishment of the national database of accessibility (the Ministry of Economic Affairs and Communications, the Estonian Chamber of Disabled People, local governments);
- general development of the field: defining accessible tourism in legislation (the state), describing the current situation of accessible tourism (chambers of disabled people, the Ministry of Economic Affairs and Communications, local governments, etc.) and preparing regular statistical reviews (Enterprise Estonia, Statistics Estonia);
- enhancement of cooperation in the field: different joint initiatives (for example: awareness raising campaigns) and different joint events (all parties concerned).

While this thesis focused on general situation of the accessible tourism market in Estonia and analyzed the main constraints to access of tourism products and services by people with disabilities, it is important to further research the specific constraints which different people with different types of disabilities may have. Also, there is further research potential in focusing on particular types of disabilities separately and respectively analyzing the situation and challenges of disabled people concerned.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Doris Pavlov,

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

Tartus, **24.05.2018**