

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Mari-Liis Tilling

**TOITLUSTUSTEENUSTE ARENDAMINE  
NÄGEMISPUUETEGA KLIENTIDELE  
KOHVIK PASTORAAT NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Roosipõld, PhD

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Anne Roosipõld*

(allkirjastatud digitaalselt)

*kaasjuhendaja nimi*

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

*Ilona Kandelin*

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

(allkirjastatud digitaalselt)

*Mari-Liis Tilling*

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Nägemispuudega klientide ligipääsetavus ning nende ootused, vajadused, soovid toitlustuskohtades .....	7
1.1. Nägemispuudega klientide liikumine ning ligipääsetavus .....	7
1.2. Nägemispuudega klientide ootused, vajadused ja soovid toitlustuskohtades lähtudes nende eripäradest .....	11
2. Uuringu läbiviimine kohvikus Pastoraat ning selle analüüs .....	17
2.1. Uurimismeetodid ja uuritava asutuse tutvustus .....	17
2.2. Uuringu tulemused .....	20
2.2.1 Poolstruktureeritud intervjuu .....	20
2.2.2 Vaatlus ja fookusgrupi intervjuu .....	24
3. Järeldused ja ettepanekud .....	29
Kokkuvõte .....	34
Viidatud allikad .....	36
Lisad .....	40
Lisa 1. Pärnu Pimedate Ühinguga kontakti loomine .....	41
Lisa 2. Intervjuud .....	42
Lisa 3. Vaatlusleht .....	46
Summary .....	49

## SISSEJUHATUS

Palju on erinevaid kliente, kellel on sarnased ootused, vajadused ja soovid teenuste saamisel. Küll aga on mõnel kliendigrupil teatud eripärad, näiteks nägemispuue, liikumispuue, kuulmispuue jne. Ometigi soovivad kõik kliendid sarnaseid teenuseid tarbida. Käesolevas töös tutvustab töö autor lühidalt nägemispuuet, ligipääsetavust ning keskendub selle sihtgrupi vajadustele, ootustele ja soovidele toitlustusasutuses.

Nägemine on oluline ning suurim osa maailma tunnetamises. Inimene saab 80% informatsioonist tänu nägemisele. Selle puudumine mõjutab tugevalt inimese igapäeva toimetustega hakkama saamist ja tema aktiivsust. (Kõiki kaasava eluskeskkonna kavandamine & loomine, *s.a.*, lk 43).

Eesti Pimedate Liit on välja toonud, et nägemispuue on puue, mis haarab nägemisorganit kui tervikut ja kirjeldab nägemisorgani funktsioone, näiteks nägemisteravuse, vaatevälja, binokulaarse nägemise, värvitaju ja pimedas nägemisvõime vähenemist. Põhjus tekkimiseks võib olla kaasasündimus, haigus või trauma. Nägemispuudega inimene on inimene, kelle nägemine on alanenud niivõrd, et see takistab inimese arengut, õppimist, tööelus osalemist ning igapäevaste elutoimetuste sooritamist. Nägemispuudel on viis rühma, alustades mõõdukast vaegnägemisest, kel on näiteks vaja abivahendeid lugemisel, kuni täiesti pimedateni, kes ei erista ka valgust (Eesti Pimedate Liit, *s.a.*). Nägemispuuet ei saa parandada prillide, kontaktlääsetega, kirurgia või meditsiiniliste meetoditega. (Naipal, *et al.*, 2018).

Eestis on hinnanguliselt 7500 nägemispuudega inimest, kellest ligikaudu 500 on pimedad (Eesti Pimedate Liit, *s.a.*). Eesti Pimedate Liidu arengukavas aastateks 2021–2026 on välja toodud, et aastal 2026 on Eestis kõik teenused nägemispuudega inimestele teiste inimestega võrdselt kättesaadavad. Samuti on nägemispuudega inimesed ühiskonnas aktsepteeritud ja mõistetakse nende erisusi (Arengukava 2021–2026, *s.a.*). Ligipääsetav turism on turismivorm, kuhu alla kuulub omavaheline koostöö huvigruppide vahel.

Nemad pakuvad universaalselt disainitud turismitooteid ja teenuseid liikumis-, nägemis- ja kuulmispuuetega inimesetele, tagamaks võrdse keskkonna. (Darcy, *et.al.*, 2022, lk 39)

Heaks näiteks ligipääsetavast turismist Eestis on Paks Margareeta muuseum ning Niguliste kirik. Nendes asutustes on loodud erinevad võimalused nägemispuuetega klientidele sealse kultuuri külastamiseks ja tarbimiseks. Paks Margareeta muuseumis on nägemispuudega klientidele juhtteed, punktkirjas etiketid, kombatavad laevamudelite maketid, audiolood ning kirjeldustõlkega audiotuur (Paks Margareeta, *s.a.*). Niguliste kirikus on nägemispuudega klientidele koostatud kirjeldustõlkega audiogiid, juhtteed ning taktiline majaplaan (Niguliste muuseum, 2024).

United Nations World Tourism Organisation (UNWTO) on öelnud, et puuetega inimesed aitavad turismis osalemisega kaasa majanduskasvule (UNWTO, *n.d.*). Turism on üks aktiivsetest tegevustest, millest puudega inimene peab loobuma, kuigi neil on sama soov ja tahe nagu teistel sotsiaalsetel gruppidel (Yau, *et.al.*, 2004, lk 946).

Puuetega inimestel on samasugused vajadused ja soovid nagu tavainimestel. Lisaks kultuuriasutuste külastamisele soovivad nägemispuudega inimesed väljas einestamas käia, kuid neile on see raskendatud. Väljas einestamine on vabaaja tegevus, mis võib tuleneda erinevatest vajadustest lähtuvalt näiteks – füüsiline/bioloogiline, sotsiaalne, psühholoogiline, tervislikel põhjustel jne (Davis, *et.al.*, 2012, lk 22, 26, 33).

Eestis on muuseumid juba suurt tähelepanu pööranud erivajadustega klientidele, kuid toitlustusasutused mitte. Seda tõendab lõpu- ja magistritööde puudumine Eesti ülikoolides sel teemal. Kuna sel teemal on uurimislünk ning antud töö autor ei leidnud lõputööde hulgast selliseid uuringuid, mis tõestaks seda probleemi. Seetõttu on lõputöö autor käesoleva töö uurimisprobleemi sõnastanud järgnevalt: „Uurimisprobleemiks on vähene toitlustusasutuste uurimine Eestis ja nende ettevõtete arusaamade puudumine, milline on nägemispuudega klientide ligipääsetavus toitlustusasutustesse ning kuidas nad ennast seal tunnevad.“ Kui see probleem lahendatakse toitlustusasutustes, siis see loob eeldused klientide arvu kasvuks. Uurimisküsimus on: „Mida vajaksid nägemispuudega kliendid toitlustusasutustes, et saada täiuslikku külastuselamust?“

Lõputöö eesmärgiks on teha ettepanekuid ettevõtetele teenuse arendamiseks nägemispuuetega klientidele kohvik Pastoraat näitel. Käesolev töö uurib probleemi ühe konkreetse kohvik Pastoraadi näitel, kuid tulemusi, järeldusi ning ettepanekuid saavad ka teised toitlustusasutused arvesse võtta ning toetuda edasistel uurimustel käesoleva lõputöö tulemustele.

Töö koosneb kahest osast, millest esimeses luuakse ülevaade ligipääsetavusest, teenindusest ning nägemispuuetega külastajate ootustest, soovidest ja vajadustest toitlustusteenust külastades, lähtuvalt teooria allikatest. Põhilised autorid kellele on toetunud lõputöö teoreetilises osas on Spence & Youssef (2023); Rickly (2021); Friend (*s.a.*); Sulek, ja Hensley (2004).

Töö teises pooles viiakse läbi vaatlus kohvikus Pastoraat ning kaks erinevat intervjuud antud sihtgrupiga – enne vaatlust poolstruktureeritud ja peale vaatlust fookusgrupi intervjuu. Seejärel tehakse saadud andmete põhjal kokkuvõte, mille järel esitab antud töö autor teenusearenduseks ettepanekud kohvik Pastoraadile, Pärnu Linnavalitsusele, Pärnu Pimedate Ühingule ning Muinsuskaitse Seltsile.

# 1. NÄGEMISPUUDEGA KLIENTIDE LIGIPÄÄSETAVUS NING NENDE OOTUSED, VAJADUSED, SOOVID TOITLUSTUSKOHTADES

## 1.1. Nägemispuudega klientide liikumine ning ligipääsetavus

Kliente on erinevaid. Siia kuuluvad nii erivajadusega kui ka eristava vajadusega kliendid. Erivajadusega kliendid on tavaks peetud normidest erinevad kliendid, kellel on teenuse kasutamiseks spetsiifilised, tavaliselt tervisest tingitud erivajadused (Sõnaveeb, *s.a.*). Üks grupp erivajadusega kliente on nägemispuudega kliendid, keda omakorda võib jagada kaheks: vaegnägijad ja pimedad. Nägemispuudega kaasnevad funktsionaalsed puuded on peegelduse tundlikkus, tsentraalse/perifeerse nägemise häired, pilgu fookustamiskeskused, halb pimedas nägemine ning nõrk värvieristus. Pimedad või vaegnägijad vajavad neile tundmatus keskkonnas abi orienteerumisel. (Friend, *s.a.*).

Ka nägemispuudega külastajad soovivad olla sotsiaalsed. Nägemispuudega inimese abivahenditeks on juhtkoer, saatja või valge kepp. Need aitavad toime tulla väljaspool kodu ja liikuda erinevates kohtades.

Nägemispuudega inimesed kasutavad sageli abistajana juhtkoera. Juhtkoer on eriettevalmistuse saanud sõbraliku loomuga töökoer, kes oskab nägemispuudega inimest liikudes õigesti ja ohutult juhtida. Kõik juhtkoerad peavad kandma eraldustunnust. Juhtkoera olemasolu pikendab nägemispuudega inimese nähtavust avalikus ruumis ning suurendab positiivset sotsiaalsust isiklikus ja avalikus elus. Juhtkoera side omanikuga tugevdab omavahelist suhet, õppides teineteise erisusi – kuidas liigelda, teineteise iseloomusid ning reageeringuid. Juhtkoera tohib puutuda vaid omaniku loal. Olenemata positiivsetest mõjudest tuleb esile ka negatiivseid pooli. Näiteks esineb raskusi teatud asutustesse sisenemistel, kus juhtkoerad ei ole lubatud. Arvesse tuleb võtta ka koera heaolu ja ohutus. (Rickly, *et al.*, 2021, lk 3-5) Juhtkoeraga liikumine on pingevabam kui

valge kepiiga liiklemine. Esimese puhul aidatakse takistusi vältida ja teise puhul tuvastatakse takistusi. Juhtkoera omanikke koheldakse tihti peale paremini kui valge kepiiga liiklejat (Whitmarsh & Nzegwu, 2001, lk 7).

McIver, Hall ja Mills (2020) on erinevate autorite vahendusel välja toonud juhtkoertega elamise erinevad hüved (vt. joonis 1).



**Joonis 1.** Juhkoeraga kooselamise hüved. Allikas: Viidatud McIver, S., Hall, S., Mills, D. S. (2020), lk 104 vahendusel.

Jooniselt 1 on näha kui palju positiivset kasu toob juhtkoera omamine, nii füüsiliselt, psühholoogilised, majanduslikult kui ka sotsiaalselt. Suureneb enesekindlus ning iseseisvustunne ja parandab sotsiaalset integratsiooni. Ainsa murena on välja toodud soovimatu tähelepanu puudele.

Pimeda inimese või nõrgalt nägija tunneb ära väliskeskkonnas liikumisel ka valge kepi järgi, mis aitab ümbritsevas keskkonnas orienteeruda ja tunnetada selle muutusi (trepiastmed, kõnniteeäärised, sein, ukseava, teised inimesed). Pime inimene liigub tuttavatel marsruutidel selgeksõpitud maamärkide (muutumatud objektid marsruudil) järgi. Pimedaid ja vaegnägijaid ümbritsev keskkond peab olema takistusteta ja korrastatud. Probleme võivad tekitada märgistamata takistused vahekäikudes, tõkestatud jalgteed jne. (Friend, *s.a.*)



Nägemispuudega inimesel on keerulisem oma teekonda ette valmistada võõrastesse kohtadesse, kuna ei teata, millised tingimused on väli- ja siseruumides ning kas ja kui ligipääsetavad need on. See omakorda pikendab käiku punktist A punkti B, kuna liikumine võõras keskkonnas võtab aega. Teekonna ja ajaplaneerimine sõltub inimesest endast, mille puhul on oluline roll inimese isiksuses, tema vanuses jm. Kindlasti on parem teise inimesega/juhtkoeraga koos liikumine kui individuaalselt liikumine. Keskkond (rajatis, töökoht, teenus või programm) on juurdepääsetav, kui puuetega inimene saab sellele läheneda, siseneda, seal tegutseda või kasutada turvalisel ja väärikal moel (Gay, *et.al.*, 2022, lk 54).

Selleks, et nägemispuudega inimesed saaksid iseseisvalt hakkama on oluline kehtestada keskkonna kujundamisel ühtsed reeglid. Ülekäigukohad, ühistranspordipeatused ja ühiskondlikus kasutuses olevad hooned peavad kõikjal olema tähistatud ühtemoodi. Üksnes siis tunnevad nägemispuudega inimesed ära tähised ja suudavad iseseisvalt liigelda. (Rickly, *et al.*, 2021, lk 3-5)

Eesti Puuetega Inimeste Koja (EPIKoja) on välja toonud olulise mõiste: „Terviklik ligipääsetavus moodustub kasutajateekonnast, mille kõik osad – füüsiline ruum/hoone disain, infodisain ja teenusedisain on ligipääsetavad. Erinevatel puudeliikidel on erinevad vajadused ligipääsetavuse osas“ (Ligipääsetavus, *s.a.*). Füüsilise ja intellektuaalse ligipääsetavuse tagavad nägemispuudega kliendile kas tavalisest suurem kiri, kombatavad märgid ja tekstid, häälteavitused vms. Kasutatakse ka *Braille* kirja (punkt kiri ehk pimedate kiri), milles tavapäraseid tähti ja numbreid kujutatakse reljeefsete, sõrmedega tajutavate punktikombinatsioonide abil. See võimaldab pimedatel ja nägemispuudega inimestel lugeda sõrmede abil. (Eesti Pimedate Liit, 2016). Braille kirjastiil on loodud Louis Braille poolt. See on kirjutamis- ja lugemismeetod nägemispuuetega inimestele. UNESCO tunnistas 2005 aastal Braille elutähtsa suhtluskeelena, mis on sama seaduslik, kui kõik teised keeled maailmas. (Jiménez, *et al.*, 2009). Edaspidiselt kasutab autor töös *Braille* sünonüümina punkt kirja.

Teenuste ligipääsetavus peab olema kõikidele sihtgruppidele (seal hulgas erivajadusega ja eristava vajadusega) kättesaadavad, olenemata takistustest, mis sihtgruppidel on. Enamasti on ligipääsetavuse loomisel mõeldud terveid täiskasvanud inimesi, mistõttu teistel sihtgruppidel võib esineda takistusi teenuste tarbimisel. (Goto, 2019, lk 30).

Eesti Pimedate Liit on loonud projekteerimisjuhendi „Ehitatud keskkonna ligipääsetavus nägemispuudega inimestele“ (2016), millega antakse konkreetsed suunised, kuidas eri olukordi nägemispuudega inimeste vajadusi arvesse võttes lahendada. Ei piisa aga ainult sellest, kui füüsilise keskkonna nõuded on täidetud (tagatud on juurdepääs ehitistele), vaid tuleb tagada ligipääs erinevatele teenustele (toitlustuskohtades, poodides, kultuuriüritustel, tualettides jms) ja teabele (raamatud, internet, loengumaterjalid jms) (Eesti Pimedate Liit, 2016).

Tagamaks nägemispuudega inimestele ligipääsetavus, on objekti kavandamise käigus oluline läbi mõelda järgmised aspektid:

- läbimõeldud planeering;
- reljeefsed ja kontrastselt tähistatud juhtteed;
- sildid, viidad ning asjakohased sümbolid;
- visuaalne kontrast;
- sobiv värvivalik;
- orienteerumist takistavate pindade vältimine;
- piisav valgustus;
- visuaalse info dubleerimine auditiivselt ja/või taktiilselt;
- läbimõeldud keskkond (akustika, materjalid, valgus, värvid) (Eesti Pimedate Liit, 2016).

Nägemispuuetega inimestele on oluline tavaühiskonnas omada ligipääsu tavapärastesse kohtadesse, neile abistavate vahenditega. Sealhulgas ligipääs erinevatele teenustele ja teabel, ilma takistusteta ja liigse tähelepanuta. Oluline on punktkirja olemasolu, mis on seaduslik, elutähtis suhtluskeel. Soov on olla koheldud ühiskonnas kui tavainimene, kes ei saa liigset tähelepanu puude tõttu. Tähtis on aktsepteerida nägemispuudega inimese juhtkoera ilma liigse tähelepanuta, kuna juhtkoer teeb avalikus ruumis tööd.

## 1.2. Nägemispuudega klientide ootused, vajadused ja soovid toitlustuskohtades lähtudes nende eripäradest

Klient on teatud asutuse, ettevõtja või isiku teenuseid kasutav isik (Sõnaveeb, 2024). Kliendi rahulolu on psühholoogiline emotsioon, mis kerkib esile kliendi poolt valitud toote või teenuse kasutamisel. Kliendi rahulolu saab tekkida protsessi käigus või selle tulemuse lõpus. Organisatsioonidele on saamas see kõige suuremaks eesmärgiks - luua pikaajaline suhe klientidega. (Atsan, 2017, lk 1247) Väärtus, mille kliendid toitlustusasutusest saavad ei mõjuta ainult rahulolu, vaid ka korduvkülastust ning lojaalsust. Mida suurem on toote või teenusega seotud rahulolu, seda suurem on kliendi rahulolu. Sellest tulenevalt on klientide rahulolu eduvõti, mis mõjutab ettevõtete edu ning turuväärtuse suurenemist. (Cankül, *et.al.*, 2024, lk 1)

Kliendi soovid on seotud sellega, kuidas klient soovib teenust saada. Kliendi ootused on eeldused suhtlemisel organisatsiooniga, mis on nende poolt pakutav käitumiste ja toimingute kogum. Kliendi vajadused on soovid millegi järele, mis määravad peamiselt selle, mida ta otsib. Erinevatel sihtrühmadel on nii sarnaseid kui ka erinevaid ootuseid, vajadusi ja soove. (Sõnaveeb, *s.a.*)

Toitlustusteenust pakkuv asutus on koht, kus omavahel puutuvad kokku klient ning teenindaja, kus viimane pakub teenust ning täidab kliendi soovid lähtudes tema vajadustest. Teenuse pakkumine lõppeb tehingu tegemise ning kliendirahuloluga. Tulenevalt eelmisest peatükist on ligipääsetavus nägemispuuetega sihtgrupile oluline aspekt. Liikudes juhtkoera või valge kepiga peab teekond asutusele olema takistuseta ja korrapärane. Ligipääsetavuse juures võivad takistuseks olla avalik ala asutuse ümber, milleks on trepid, ukсед jm. Samuti on ruumi sisenedes oluline, et keegi tervitaks sihtgruppi ning tutvustaks siseruumi paigutust, tualettide asukohta jm.

Külaliste ootus teeninduse osas sõltub sihtkohast, mida külastada plaanitakse. Restorani külastuskogemus lähtub viiest peamisest komponendist (Hansen, *et.al.*, 2005, lk, 136-150):

- menüü,
- restorani keskkond,
- kliendi meelestatus,

- kaaslased,
- restorani atmosfäär.

Restoranid on muutumas sotsiaalse suhtluse kohtadeks, kus kliendid otsivad lisaks pakutavatele roogadele ka ainulaadseid elamusi. Tihtipeale muutuvad restoranid põgenemiskohtadeks, kuhu minnakse peale stressirohket päeva, et nautida toitu ja uusi kogemusi. Restoranid peavad lähtuma oma klientide vajadustest, mis ajapikku võivad muutuda. Tulenevalt nendest vajadustest hoiavad nad oma kliente ning see aitab restoranil konkurentsisis püsida. (Valdez, *et al* 2020, lk 59). Toitlustusasutust külastavate klientidele on olulised aspektid toit, teenindus ning atmosfäär. Oluline on ka kiire kliendi märkamine ning teenindaja viisakus. Enim ärritab kliente ootamine, mistõttu teenindaja puhul on olulised omadused kiirus, kaastundlikkus, abivalmidus, sõbralikus, viisakus ning tähelepanelikus. (Sulek & Hensley, 2004, lk 236-237). Kliendid võivad saabuda toitlustusasutusse olles kohe valmis tellima, kuna on eelnevalt menüüga tutvunud ja meelepärane eine välja valitud. Kuid hetkedele, mil on palju kliente korraga toitlustusasutuses einestamas, peab teenindaja mõtlema selgelt, millises järjekorras ta oma toimetused korraldab. Oluline on teada anda saabunud kliendile, et neid on märganud. Nägemispuudega kliendi puhul tuleb näiteks läheneda eestpoolt ning end nimepidi tutvustada, küsimustele tuleb vastata jah/ei vastusega, mitte noogutada ning vesteldes kasutage tavalist hääletooni (Tooman, *et. al.*, 2023, lk 265).

Inimkonna arusaam maailmast tuleneb nende meeltest. Meeled on ühenduses mälu, mis omakorda on ühendatud emotsiooniga (Lindström, 2005, lk 85). Söömine on väga emotsionaalne kogemus, haarates kõiki meeli (Youssef & Spence, 2023, lk 6). Terviklikku kogemust ei saa klient, kellel puudub nägemismeel. Nägemispuudega kliendil võib esineda raskusi restoranis einestamisel, kui toidumenüüd ja joogikaart ei ole kirjutatud punktkirjas (Kostyra *et al.*, 2017, lk 16). Tavainimestel on võimalik kogeda nägemispuudega kliendi einestamiselamust külastades õhtusöögi kontseptsiooni „Õhtusöök pimedas“. See sai alguse Prantsusmaal 1993 aastal, näitusel „Dialog pimedas“. See sündmus andis aluse luua maailma esimene täielikus pimeduses tegutsevale restoranile *Blindekuh*, mis avati 1999 aastal Zürichis. Tavaklient saab kogeda, mida peab nägemispuudega inimene tundma ning milliseid oskusi kasutama. Selline

kontseptsioon toob võimaluse edendada pimedate kultuuri ning seda tähistada. (Saerberg, 2007)

Tavakülastaja kasutab kõiki viit meelt (nägemine, kuulmine, maitsmine, haistmine, kompimine) tervikliku restorani elamuse saamiseks. Nägemispuudega külastajal on tugevamad neli meelt. Sellegipoolest ootab nägemispuudega külastaja sama head elamust. Mõlematel sihtgruppidel on ootused toidlustusteenust pakkuvale asutusele atmosfääri, toidu ning teeninduse osas. Atmosfääri osas kuuleb, tajub ja tunneb nägemispuudega sihtgrupp ümbrust, kuid tavakliendil on lisaks ülevaade ruumist. Toit on individuaalne elamus, lähtudes maitse-eelistustest, seda mõlema sihtgrupi puhul. Selle juurde kuulub personaalne teenindus. Oluline on kuidas teenindaja suudab menüüd kirjeldada ning soovitusi teha lähtuvalt kliendi soovidest leidmaks meelepärast rooga. Nägemispuudega külastaja võib vajada rohkem tähelepanu ja assisteerimist kui tavaklient. Informatsiooni kättesaadavuse osas peab vaegnägijal olema valgustugevus ühtlane, tugev ning ei tohi olla pimestav. (Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine & loomine, s.a, lk 46) Anna Bergholtz, kes on pime, toob välja ühe toreda koha Rootsis külastamiseks. *Svartklubben*-i nimeline restoran on koht, kus kliendid einestavad täielikus pimeduses. Anna Bergholtz viib tihti oma sõpru sinna, et nad mõistaksid teiste meelte olulisust, peale nägemismeele. Samuti toob välja, et väga oluline on hää, kui ei ole näha kehakeelt. (Visit Sweden, 2023) *Svartklubben*-i kontseptsiooni on kirjeldatud kui nägemismeele piiramist, kus maitse-, lõhna- ja kompimismeel tugevneb. Nende köögitiim on tavainimesed, kuid teenindajate üheks kriteeriumiks on, et ka nendel on nägemispuue. (*Svartklubben, n.d.*)

Meel on teatud liiki aistingute vastuvõtu ja eristamise võime. Heli puhul omab olulist rolli toidlustusasutustes muusika, mis tõstab esile tunded, emotsioonid ning tujud (Alpert, *et.al.*, 2005, lk 369-370). Meeldiv muusika mõjutab kliendi viibimisaega asutuses. Söömisel tekkiv heli annab infot toidu värskusest ja kvaliteedist. Toidu omadusi, nagu näiteks krõmpsuv, karboniseeritud, kreemjas ja kriuksuv (näiteks *halloumi* juust), peetakse ihaldusväärseks. (Spence, 2017, lk 99) Haistmismeelega tunnetab klient keskkonna kui ka toidu lõhna ja toidu värskust. Spence (2017, lk 56) on näitena toonud veinide serveerimise, kus veini valamisel klaasi jäetakse veiniklaas pooltühjaks lõhnabuketi säilitamiseks. Kompimismeel on füüsiline kontakt naha kaudu, millega

tajutakse erinevaid materjale ja temperatuuri (Tooman, *et.al.*, 2023, lk 307-310). Puudutus on kõige suurem ja varasem areng meeltes, sest nahk moodustab 16-18 protsenti kehamassist. Esimene maitseelamus tuleb kätest – näiteks hamburgeri söömine. (Spence, 2017, lk 115-128).

Nägemispuuetega klientidel on toitlustusasutust külastades kõige keerulisem osa teenindaja tähelepanu saamine. Tähelepanu saamata on raske teenust tarbida ning külastajatel on häbi või hirm, kui nad peavad tõusma või karjuma, et teenindaja tähelepanu saada. (Dias de Faria, *et.al.*, 2012, lk 728-730) Antud töös on teemaks võetud nägemispuuetega klientide teeninduskogemuse arendamine, mistõttu oluliseks suhtlemisvahendiks sihtgrupiga on hää. Alljärgnevalt välja on toodud hääle kasutamise mitu olulist punkti, mida tuleb silmas pidada:

- hääletugevus;
- kõnetempo;
- artikulatsioon (diktsioon, hääldus);
- sobiv hingamine;
- hääle tõus ja langus;
- häälekõla;
- hääletooni variatsioonid;
- rääkimisviis;
- mitmesugused, sh häirivad häälitsused (Tooman, *et.al.*, 2023, lk 169).

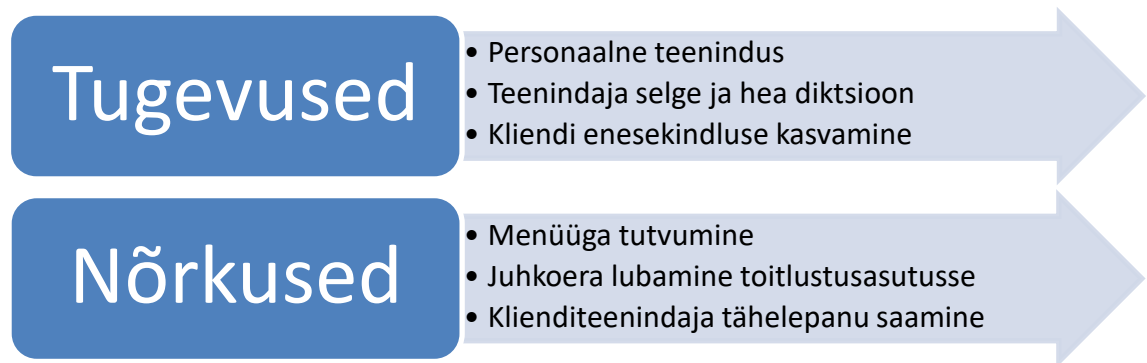
Teenindaja kõige olulisem töövahend nägemispuudega kliendi puhul on tema hää. Hää annab edasi vajaliku info, mis annab teadmised keskkonna, menüü ning üldise info kohta (mis on taldrikul, milline on klaas, kus miski asetseb jne). Samuti loob suhtlus kliendile turvatunde. Nii nagu on inimesed erinevad, on ka nende hääled (diktsioon, tempo, tugevus jne) erinevad. Restorani külastades soovitakse teada saada erinevat infot erineval ajal. Näiteks, enne toitu soovitakse täpsemalt teada saada toidu nime, toidukäike (eelroog, pearoog, dessert jm), hinda, portsjoni suurust, koostisosasid, kaloreid ning kogu toitade arvu menüüs (Chung, *et al.*, 2021, lk 3).

Oluline roll on ka restorani keskkonnal: mööbel, muusika, lõhn, värvid, menüü ja teenindajad. Dias de Faria, *et.al.*, (2012, lk 728-730) kirjeldavad Rio de Janeiros

läbiviidud restorani külastuse vaatluse tulemusi, kus uuriti 21 külalist. Uuringust selgus, et ideaalse restorani tingimused on:

- menüüd loeb ette teenindaja;
- teenindajad on empaatilised;
- ümbritsev valgus ja heli on madal;
- ümarad lauad on saadaval;
- teenindajat saab kutsuda nupule vajutades.

Aeganõudev tegevus teenindajale on menüü ümber jutustamine külalisele, kes menüüst aru ei saa või ei näe. Kriitiliseks muutub olukord, kui restoranis on kiire aeg. Takistuseks võib kujuneda juhtkoera lubamine restorani ning külastaja ärevus, et einestades jäetakse enda järel laud mustaks. Olenemata nendest takistustest, tunnevad nägemispuuetega kliendid sotsiaalset ning saavutustunnet väljas einestades. See kinnitab nende enesekindlust üksi hakkama saada ning selle julgustamiseks on suureks toeks restoranide teenindajad oma külalislahkuse ja abivalmidusega. (Kostyra *et al.*, 2017, lk 16). Meeldejääv einestamis kogemus kujuneb meeldejäävate komponentide kooslusel, mida on restoranis näha ja tajuda (Cao, *et.al.*, 2018, lk 309). Joonisel 2 on välja toodud tugevused ja nõrkused nägemispuudega kliendi teenindamisel.



**Joonis 2.** Tugevused ja nõrkused nägemispuudega kliendi teenindamisel. (Allikas: Kostyra *et al.*, 2017, lk 16).

Nägemispuuetega klientide teenindamisel mängib rolli mitu tegurit: kliendi ligipääsetavus, tema enesekindlus, toitlustusasutuse keskkond ning teenindaja. Sihtgrupi ootus on pääseda takistusteta toitlustusteenust pakkuvasse asutusse, kus ta on oodatud ning soovib saada täisväärtuslikku kogemust atmosfääri, teeninduse ning toidu baasil.

Olulisel kohal on kõik meeled, mis aitavad kogeda elamust. Nägemispuudega kliendi soov on olla koheldud kui tavaklient, ilma suurema tähelepanuta. Nende vajadus on ilma liigse tähelepanuta kogeda meeldivat teenindust ning suurepärast maitseelamust. Tänu teenindaja külaliskusele ja abivalmidusele tõuseb nägemispuudega kliendi enesekindlus toidustusasutust külastades.



## **2. UURINGU LÄBIVIIMINE KOHVIKUS PASTORAAT NING SELLE ANALÜÜS**

### **2.1. Uurimismeetodid ja uuritava asutuse tutvustus**

Antud töö autor kasutab empiirilises osas kvalitatiivset uurimismeetodit. Kvalitatiivne uurimistöö on mõeldud teadmiste hankimiseks, et mõista paremini inimsüsteeme ning tüüpilised andmekogumis-meetodid on intervjuud ja vaatlused, mis annavad ülevaate inimeste käitumistest ja arvamustest. Kvalitatiivne uurimismeetod aitab leida ja tuua avalikkuse ette tegeliku elu tõsiasjad. (Õunapuu, 2014, lk 52-57). Kvalitatiivset meetodit kasutatakse vastamaks küsimustele kogemuse, perspektiivi ja tähenduse osas osaleja vaatenurgast. Neid andmed ei ole mõõdetavad ega loendatavad (Hammarberg, *et.al.*, 2015, lk 499). Käesolevas töös on autor kasutanud uurimisinstrumentidena vaatlust ning poolstruktureeritud ja fookusgrupi intervjuud.

Vaatlust kasutatakse uuritava nähtuse tunnuste süstemaatiliseks jälgimiseks ja tulemuste registreerimiseks. Vaatlusega registreeritakse teavet, mis võimaldab mõista teist kultuuri ning selle tähendusi. (Õunapuu, 2014, lk 159) Vaatluste jooksul kogevad vaadeldavad isiklikke kogemusi. Poolstruktureeritud intervjuu on andmekogumis-meetod, kus intervjuueerija eesmärk on paremini mõista intervjuueeritava ainulaadset vaatenurka, mitte üldist olemust. (Adeoye-Olatunde & Olenik, 2021, lk 1360) Kasutatakse avatud küsimusi ning soovitakse uurida varjatud nähtusi ja nende tunnuseid. Selle kavandamisel seatakse kindlad teemad ja üldist laadi küsimused, kuid nende esitamisel võib sõnastus muutuda ja küsimusi võib juurde tulla. Fookusgrupi intervjuul on fookuses üks kindel teema ja üks kindel sihtgrupp. Eesmärgiks on koguda arvamusi, seisukohti ning hoiakuid mingi probleemiga seoses, grupi omavahelise suhtluse kaudu. Fookusgrupp moodustub sarnaste tunnuste alusel. (Õunapuu, 2014, lk 171-173; Stage & Manning, 2003, lk 50).

Nägemispuudega klientide uurimiseks viidi läbi kohvikus Pastoraat sihtgrupi vaatlus. Intervjuud toimusid erinevatel aegadel ning kahel erineval viisil. Enne vaatlust toimus telefoni teel poolstruktureeritud intervjuud ning peale vaatlust toimus kohvik Pastoraadis fookusgrupi intervjuud. Uuringu käigus saadi andmeid läbivalt samalt neljalt nägemispuudega inimeselt, kellest kaks olid pimedad ja teised kaks vaegnägijad. Eesmärgiks oli koguda informatsiooni, mille põhjal saab teha ettepanekuid toitlustusasutustele teenuse arendamiseks nägemispuuetega klientidele. Esimesel, poolstruktureeritud intervjuul, selgitati välja sihtgrupi ootused, vajadused ning soovid. Poolstruktureeritud intervjuu oli individuaalne, kus eesmärgiks oli saada kõigi nelja intervjuueeritava isiklikud mõtted käsitledavast temast. Need intervjuud viidi läbi telefoni teel nägemispuuetega inimestega. Teine, fookusgrupi intervjuu, toimus peale vaatlust kohvik Pastoraadis. Eesmärgiks oli teada saada, kas enne vaatlust poolstruktureeritud intervjuus jagatud ootused, vajadused ja soovid toitlustusteenuse asutust küllastades täitusid ning panna kirja vahetud emotsioonid ja mõtted kogemusest. All olev tabel 1 annab täpsema ülevaate uurimismeetoditest.

**Tabel 1.** Ülevaade uurimismeetoditest.

Mõõdikud	Poolstruktureeritud intervjuu	Vaatlus	Fookusgrupi intervjuu
Osalejad	Kaks pimedat ja kaks vaegnägijat	Kaks pimedat ja kaks vaegnägijat	Kaks pimedat ja kaks vaegnägijat
Koht	Telefoni teel	Kohvik Pastoraat	Kohvik Pastoraat
Kuupäev	15.märts	21.märts	21.märts
Kestvus	~1.5 tundi	2 tundi	1 tund

Kohvik Pastoraat asub aadressil Kuninga 30. Hoone on ehitatud 1696 aastal ning on läbinud kokku neli erinevat juurdeehitus etappi. Algselt pastoraadi peahooneks ehitatud maja, mis aasta kümneid kasutuskõlbmatuna seisis, sai 2017 aastal alustatud renoveerimistöde käigus uue hingamise. Muinsuskaitse ehitismälestise renoveerimisega loodi hoonesse *Café Pastoraat* ja Butiikhotell Rosenplänter. (Rosenplanter, 2024). Majale on ligipääs kolmelt poolt – üks uks on Pühavaimu tänaval, teine Kuninga tänaval ning kolmas on sisehoovis. Kõikide uste ees on trepid, mis raskendavad nägemispuudega

külastajate ligipääsu, kuna ei tea arvestada trepi ja trepiastme arvudega. Peaukse juures, Kuninga tänava poolel, on kaks ust ning tänava poolset ust on üsna raske avada.

Muinsuskaitse on lahti seletatud Kultuuriministeeriumi (2024) poolt järgnevalt: „Eestis on säilinud rikkalikult eri ajastute kultuuripärandit. See on märk riigi ja inimeste ajaloost ning osa meie identiteedist. Ajalugu ei ole jäädvustatud mitte ainult ajalooürikutesse, vaid ka kultuurikeskkonda, hoonetesse, esemetesse ja maastikku.“ Vestluses kohviku Pastoraat toitlustusjuhiga (E. Kollamaa, suuline vestlus, 8.märts, 2024) sai autor teada, et kaldteed ei ole lubatud juurde ehitada muinsuskaitse tõttu. Sellest tulenevalt on keeruline teha kohendusi majas, mis tagaks parema ligipääsetavuse nägemispuuetega klientidele. Sealhulgas näiteks on keeruline käsipuu ehitamine, millele nägemispuudega klient saaks vajadusel toetuda. Mõlemad aspektid kergendaksid ja toetaksid ligipääsetavust nägemispuuetega klientidele.

Esimene kontakt sihtgrupiga toimus 15.märtsil, telefoni teel, mil suheldi Pärnu Pimedate Ühingu (PPÜ) eestvedajaga. Töö autor pöördus eestvedaja poole (vt. lisa 1) e-maili, telefoni ning *Facebooki* konto Pärnu Pimedate Ühing sõnumi kaudu. Töö autori poolt esitatud kellaajad ning kuupäevad vaatluse ja intervjuude läbiviimiseks muutusid vastavalt sihtgrupi võimalustele. Esialgsest sai töö autor uuringu läbiviimiseks kolm inimest, kuna rohkem soovijaid ei olnud. Pool tundi enne vaatluse läbiviimist teavitas PPÜ eestvedaja, et on liitumas ka neljas osaleja. Üldkogumiks on PPÜ liikmed, keda on 55 ning valimiks sai lõppkokkuvõtteks neli inimest. Kaks inimest Pärnust ning kaks inimest Tartust.

Esimesed, poolstruktureeritud intervjuud, viidi läbi 19. märtsil telefoni teel. Intervjueeritava vastused kirjutati koheleht telefonikõne ajal üles ning intervjueeritavad olid sellest teadlikud. Intervjuusid ei lindistatud, kuna puudusid lisavahendid. Alles hiljem taipas intervjueerija, et oleks olnud võimalik kasutada *Wordi* dokumendis olevat diktaatnuppu. Vaatlus ning fookusgrupi intervjuu toimus 21.märtsil, kell 14:30, kohvikus Pastoraat. Fookusgrupi intervjuu salvestati telefoniga, mis tagas intervjueerijale turvalise andmebaasi ning mis aitas hiljem toetuda intervjueeritavatele saadud infole. Peale fookusgrupi intervjuu läbiviimist transkribeeriti käsitsi intervjuu, millest hiljem tehti sisuanalüüs. Transkribeerimine ehk litereerimine tähendab salvestatud intervjuu

muutmist tekstiks, see tähendab kirjaliku kuju andmist salvestatud intervjuudele. (Laherand, 2008, lk 279).

Intervjuu küsimused lähtusid antud töö teooria osas kasutatud autorite allikatest. Suunavad küsimused oli käesoleva töö autor endale ette valmistanud ning sihtgrupp ei saanud nendega eelnevalt tutvuda. Intervjuu küsimused on leitavad lisast 2.

Antud töö autor oli vaatlusel vaatleja. Vaatleja on mitteosalev, mis tähendab, et vaatleja jälgib sündmusi loomulikus keskkonnas, kuid ei ole ise nende osaline. Hoidutakse sekkumistest uurimisväljal, kus vaadeldavate käitumine on selline, nagu see oleks ka vaatleja kohalolul. (Laherand, 2008, lk 227) Vaatluslehega saab tutvuda lisa 3 all. Vaatlusleht koostati vastavalt klienditeekonna sammudele. Vaatlus toimus Kuninga 30 aadressil, kell 14:30, 21.märtsil nelja vaadeldavaga. Vaatleja ootas vaadeldavaid kohviku ümber, kuna ei teatud, millisest uksest sisenetakse. Vaatleja jälgis kohvikusse sisenemist, mille järel sisenes ka ise. Teenindaja tervitas ning kutsus neid edasi. Nad suunati endale meelepärasesse lauda, andes teenindajale teada enda eelistusest. Vaatleja istus kõrval lauda. Vaatleja jälgis nende liikumisi, tegevusi ning kuulas nende vestlust. Kirja pandi kõik, mis puudutas toitu/jooki, asukohta, ligipääsetavuse, keskkonna ja teeninduse kirjeldamist või arvustamist. Peale vaadeldavate einestamise lõppu andis vaatleja vaadeldavatele veidike vaba aega. Seejärel, mõnikümmend minutit hiljem, tutvustas vaatleja end neile ning liitus laudkonnaga. Edasi viidi läbi fookusgrupi intervjuu, eelnevalt mainitud nelja osalejaga.

Vaatluse ja intervjuudes osalejad tähistatakse alljärgnevas tekstis läbivalt osaleja 1 (O1), osaleja 2 (O2), osaleja 3 (O3), osaleja 4 (O4).

## **2.2. Uuringu tulemused**

### **2.2.1 Poolstruktureeritud intervjuu**

Poolstruktureeritud intervjuus selgus, et keegi ei olnud kohvik Pastoraati varem külastanud ning ainult üks oli sellest kuulnud. Osalejate seas oli kaks vaegnägijat (O1, O3), kellest üks oli sündinud nii ning teine praktiliselt pime, kellel tekkis elu jooksul lühinägelikkus – võrkkesta irdumise teel. Teised kaks osalejat on täiesti pimedad

suhkruhaiguse tagajärjel (O2, O4). Peamiseks abiliseks O2 ja O4-l on liikumisel juhtkoer, vahel harva ka saatja ning valge kepp. Juhtkoeraga on kergem käike planeerida.

Väljas einestatakse erinevate asjaolude tõttu, sõltuvalt meeleolust ning rahalisest seisust. Toitlustuskohti valitakse erinevatel asjaoludel. Peamisteks kriteeriumiteks toodi välja asukoht ning hind. Eraldi teise linna ei hakata minema, vaid minnakse sinna, kus on hea ligipääsetavus ning turvaline ümbrus. Kiirtoidurestorane väisatakse kõige vähem. Väljas käiakse enamasti sõpradega koos einestamas, tihtipeale pärast ühised väljaskäike (nt matkad). Siin mängib rolli, kellel mida soov süüa on ning selle järel tehakse otsus, kus einestatakse. Vahel minnakse kohvikusse ka igavusest tulenevalt.

Küsimusele „Kas tunnete, et juhtkoer toob liiga palju tähelepanu?“ vastas O2, et ei tunne. Küll aga O4 kinnitas: „Tähelepanu on tunda, kuid mitte liiga palju. Kaasinimeste poolt on tekkinud üha enam mõistev suhtumine ja käitumine juhtkoertega inimeste seas.“ Juhtkoeraga erinevate asutuste külastamine ei ole keeruline. Näitena toodi arstikabineti sisenemisel, kus julgustati tagant koer kabinetti kaasa võtta. Kino külastades paluti juhtkoer kõrvale jätta. Teatris ja kinos ei soovitagi juhtkoeraga käia, sest ei teata kuidas koer käitub – kas nahiseb, norskab, liputab saba vms. Viimase kümne aasta jooksul pole sellist olukorda ette tulnud ei O2 ega O4 intervjuueeritaval, kus juhtkoera pole kaasa lubatud. Veel lausus O4: „Tänapäeval saab koer esimesena tähelepanu kui nägemispuudega külastaja. Näiteks pakutakse vett enim juhtkoerale, siis pöördutakse inimese poole.“

Sihtgrupi vajadus on saada meeldiv ning sõbralik teenindus, hubases keskkonnas. Teenindaja peab olema sihtgrupi vajadusel olemas. Toitlustusasutusse sisenemisel on ootus, et oleks keegi, kes tervitab neid ning kes aitaks lauda juhatada. Eelistatakse istuda toitlustusasutuses kuskil nurgas, kus ei olda kellelgi ees ning ka juhtkoerad saaksid olla eraldatud. O4 tõi välja ka asjaolu, et tihti suunatakse ukse juurde istuma, kuid see pole parim valik, sest ukse juures hakkab juhtkoer uudistama sisse- ning väljatulijaid. See võib segada kohviku sujuvat tööd ning juhtkoer võib ette jääda. Sihtgrupp tõi välja, et parem on einestada nelinurkse laua taga ning laud peab olema piisavalt suur, kuhu mahuvad nõud, klaasid ja söögiriistad ära. Ümara laua puhul toodi välja kitsas olukord söömisajal ning ümar äär ei ole kõige mugavam.

Kõikide nelja osalejate poolt esitati soov, et teenindaja annaks konkreetse ja lühikese ülevaate menüüst, mitte ei loeks tervet menüüd ette, sest see võtab aega. Suhtlemise käigus selgub mida täpselt otsitakse – kas eelrooga, pearooga või magustoitu, kas otsitakse kala- või liharooga, suppi või taimetoitu.

Punktkirjas menüü oleks väga aega nõudev lugemine ning selle hoomamine paberil oleks mahukas. Toitlustusasutuses võiks olla kodulehel ka PDF failis menüü, mis annaks nägemispuuetega inimestele võimaluse eelnevalt tutvuda. PDF failina on võimalus kasutada seadeldist, mis loeb menüüd ette. Samuti pakuti välja QR-koodi võimalust. Tänapäeval kasutatakse nutitelefone igapäevaselt ning QR-koodi kasutamisel aitaks telefon samuti menüüd ette lugeda. Tähtis osa on ruumis olles hoiatada, kas ning kus on lävepakke või erinevaid tasandeid. Juhtkoera omamisel soovitakse, et räägitakse pimedat inimesega, mitte koeraga. Juhtkoera juhivad inimene ning koer on tööpositsioonil.

Toitlustusasutuse külastamisel on sihtgrupi enesekindlus viie punkti skaalal 3-4. Minnes on ebakindlus, ei teata kas saadakse hakkama ja kuidas toime tullakse ning kas nägemispuudega klienti teenindatakse nii kuidas on nende ootus. Kohapeal olles, kui tuntakse, et nägemispuudega klienti suhtutakse hästi ning teda aidatakse, tõstab see nägemispuudega kliendi enesekindlust. Kui lahkudes on tekkinud tunne, et kõik läks edukalt, siis on nägemispuudega kliendi enesetunne tõusnud ning meeleolu on väga hea. Kindlasti on turvalisemad kohad külastamiseks varasemad ja tuttavamad kohad. Uutesse toitlustusasutustesse tuleb minna enesekindlalt ning teenindajaga suhelda – küsida küsimusi ning kui käitatakse ebameeldivalt tuleb mainida, et ei näe.

Enim pööratakse tähelepanu häälele ning helidele. Heli aitab orienteeruda ning aru saada, kui kaugel on teised külastajad ning kui palju neid on. Selle arvelt saab sihtgrupp kohandada iseenda hääle tugevust. Ruumis olevad helid ei tohi olla liiga valjud. Veel toodi välja lõhnad, näiteks O2 mainis *pizza* restorane, kus on meeldiv küpseva juustu lõhn. Ühetasapinnalised alad on olulised, sest nii ei taba nägemispuudega klienti üllatus, et on aste või oht kukkuda Vaegnägija O1 tõi välja: „Oluline on valgus. See aitab luua kontraste ning kujude järgi tajuda, mis asub ümberringi.“

Kõik osalejad tõid välja, et menüüs on oluline toidu nimetus, koostisosad, hind ja portsjoni suurus. O1 mainis, et eelistab tuttavat ja kodust toitu, võõraste nimedega toite ei osteta. O2 mainis, kui menüüs on kirjas ainult toidu nimi siis oluline on teada, kas

juures on ka lisandid (näiteks: veise sisefilee). Üldiselt võiks olla kirjas kogu roa koostisosad.

O1 eelistab teada ka portsjoni suurust. On olnud külastuskordi, kus ta küsib väiksemat portsu. Samuti eelistab O1 rohkem salatit. Kui pooliku portsjoniga ei tulda vastu, siis soovitakse koostisosa vahetada. O3 tõi välja, et kuna käib väga harva väljas einestamas, siis pole nii hinnatundlik ning see ei mängi külastusel väga olulist rolli.

Sihtgrupp lausus ühiselt, et kindel eelistus on lauateenindus ning ise teenindaja tähelepanu ei otsita. Nad lasevad teenindajal teha oma tööd. Tühjenevate klaaside või söögi lõpetamise korral pöördub teenindaja lauda ning siis vajadusel avaldatakse soovi millegi osas või esitatakse küsimus, mis vajab vastust.

O3 mainis, et on olnud olukord, kus on mindud leti äärde ning arvet palutud. Klienditeenindajal on olulised hääleomadused:

- selge diktsioon (nagu uudiste diktoril);
- mõistlik tempo (mitte väga kiirustav);
- sõbralik hääl;
- eesti keele oskus on oluline.

„Mina väga-väga saan aru südamehääldest – kas teenindaja on hooliv ja sõbralik või on tajuda, et tahab ruttu ära minna. Väga oluline on südamehää!“(O1)

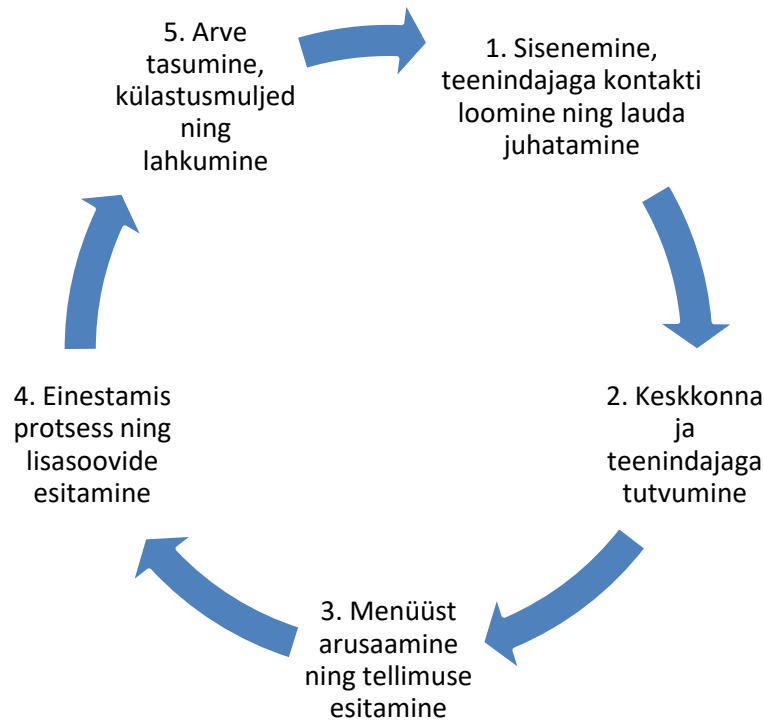
Enamasti on meeldejäävaimaks emotsiooniks, mis kaasa võetakse, meeldiv teenindus ning toidumaitset. „Kus on hea teenindus, seal on väga hea õhkkond.“ (O4)

O2 juhtis tähelepanu teenindaja käitumisele ning abivalmidusele, mis mängib väga suurt rolli korduv külastamisel.

Kokkuvõtvalt enne vaatluse läbiviimist võib aru saada, et osalejatel on üks ühine ootus – sõbralik ning meeldiv teenindus, mis aitab omakorda külastaja enesekindlust tõsta. Kindel eelistus on lauateenindus ja laud peab asetsema nurgas, kus juhtkoerad ei jää ette ning ei sega teenindajate töö kiirust. Klienditeenindajal peab olema siiras ning südamlük hääl. Menüüst arusaamisel oli erimeelsusi – kes eelistab QR koodi ning kes eelistab, et teenindajaga oleks kontakt ja tema tutvustaks. Veel on väga oluline hea ligipääsetavus ning turvaline ümbrus.

## 2.2.2 Vaatlus ja fookusgrupi intervjuu

Vaatlus viidi läbi 21. märtsil, kell 14:30, kohvik Pastoraadis. Vaatleja jälgis kõike kõrvalt, alustades väljaspool toitlustusasutust, kus oodati vaadeldavat sihtgruppi. Sihtgrupp liikus mööda Pühavaimu tänavat, mille järel pöörati Kuninga tänavale, kust toimus toitlustusasutusse sisenemine. Sisenedes oldi ebakindlad, kuna koht oli võõras ning ees olid trepiastmed. Joonis 3 on vaatluse käigus loodud nägemispuuetega klientide klienditeekond, mis on lahti seletatud alljärgnevas peatükis. Samuti seob töö autor vaatluse ja fookusgrupi intervjuu vastused omavahel, kus saab võrrelda tegelikku sündmust, mis toimus ning sihtgrupi otsest arvamust.



### Joonis 3. Klienditeekond kohvik Pastoraadis

Klienditeekonna esimeses punktis toimus toitlustusasutuse juurde jõudmine ning asutusse sisenemine. Siseneti ettevaatlikult ning O2 andis teistele valjuhäälselt teada, kui mitu trepiastet on. Topelt ukse puhul oli siseruumis olev uks juba avatud. Fookusgrupi intervjuus tuli välja, et see punkt on kõige olulisem sihtgrupile. Ligipääsetavust peeti kõige olulisemaks, kuid see oli ka kõige keerulisem osa teekonnast. Sihtgrupp leidis, et oluline oleks ära märgistada esimene ja viimane aste, mis annaks selge sõnumi ja eristuks,



kust algab ja kus lõppeb trepp. Samuti arvati, et suureks abiks liikumisel oleks käsipuu olemasolu. Siseruumi jõudes jäädi ukse juures seisma, kuni teenindaja pöördus nende poole. Vaadeldavad ütlesid, et neid võeti vastu viisakalt ning meeldivald ja teenindaja hääletoon oli sõbralik. Tänu teenindaja märkamisele ning pöördumisele teadsid kuhu poole peavad edasi suunduma. Teenindaja juhatas edasi lauda ning teel sinna palus O2, et laud asetseks nurgas. Laua juurde jõudes teavitas teenindaja, et O2 seljataga on leitav riidenagi, mis on otstest terav. Samuti küsis teenindaja, kas juhtkoortele võib vett tuua. Fookusgrupi intervjuul kinnitati, et teenindaja hääl oli kajav ning pöördumise järel teati kuhu poole peab minema. Teenindaja pöördumine oli julgustav ning vaadeldavad tundsid, et nad on oodatud. Eraldi toodi välja teenindaja pöördumisel küsimus „Kuidas saame teid aidata?“. Samuti olid koerad väga oodatud ning täideti ka poolstruktureeritud intervjuus mainitud O4 poolt soov nurgalauas või uksest kaugemal istumine.

Klienditeekonna teises punktis tutvuti keskkonnaga ja teenindajaga. Pärast üleriiete ära panekut kombati lauda, et sellest täpsemalt aru saada. Tuvastati, et lauale on asetatud laualamp ning lillevaas. Laud on nelinurkne ning diagonaalselt ruumi suhtes. Fookusgrupi intervjuus selgus, et O2 paneb iseennast laua järgi paika, ruumi asetuse suhtes. Veel lisas O4 juurde: „Pole oluline, mis kujuga on laud vaid, et oleks piisavalt ruumi. Laual peab olema ruumi kõige vajaliku jaoks ning laua taga peab olema ruumi iseenda jaoks, et end liigutada.“ Pärast vaadeldavate kohanemist lähenes teenindaja ning tutvustas ennast ja menüüd. Vaadeldavatele ei kirjeldatud otseselt ruumi olemust, ei mainitud kus pool asub tualett, ega toodud eraldi välja kas ruum on ühetasapinnaline. O1 mainis, et näeb kaugemal olevaid varje ja avasid, mis meenutavad ust.

Klienditeekonna kolmandas punktis keskendutakse menüüle. Teenindaja tõi kõigi osalejate ette täidetud veeklaasid. Menüü tutvustamisel küsis teenindaja kas soovitakse kergemat või toekamat rooga ning kas kellelgi on allergiaid. Samuti uuris O1 kas päevapakkumisi on, mille järel tutvustati päevapakkumisi koos koostisosadega lähemalt. *A la carte* menüüd ette lugedes tõi teenindaja välja toidunimed ning mõned nende koostisosad. Tervet menüüd ei soovitud, et ette loetakse. See säästis kõigi osapoolte aega. Peale menüü lühitutvustust küsis teenindaja vaadeldavatelt kas ja mis kõnetas menüüst enim. Mainiti lõhefileed ning teenindaja kirjeldas üle koostisosad. Valikuteks osutus:

- lambakoot koos kartulipüree, läätsed ja edamame oa seguga, mündiõli, punase veini kaste, karrine sibul ning kalekrõps,
- 2x lõhefileed koos kreemise risoto spinatiga, suhkruherne, kalanahakrõpsu ning vesikressiga,
- krõbeda räime salat (päevapakkumine) koos roheline salati, muna, kartuli, punase sibula tšatni ning mädarõika-hapukoorekastmega.

Menüü tutvustus võttis aega 11 minutit. Osalejatele tundus menüü huvitav ning välja toodi ka lahtine kaheksajalaburger. Jookide menüüd eraldi ei seletatud ning joogi soovid olid erinevad, kes soovis õlut, veini ja mahla. Jookide asetamisel lausus teenindaja, et asetab kuid täpset kirjeldust kuhu (nt lambi juurde või kella 3 suunas) ei mainitud. Klaaside tekstuur avas laudkonnas arutelu. Mahlaklaas ning veeklaas olid nurgelised, veiniklaasi jalg oli väga peenike ning kardeti, et läheb katki. Õlleklaasi jalg oli mugav ning jäme. Fookusgrupi intervjuus mainisid vaadeldavat, et menüü tutvustamine möödus sujuvalt ning vajalik info saadi kätte. Mainiti peamisi toiduroogade nimesid, vajadusel küsiti täpsustavaid küsimusi ning võõra kõlaga sõnad seletas teenindaja kohe ära. Menüü ei olnud punktkirjas. Toitu valiti pigem selle järgi, mis kõlas tuttavamalt ning mille järgi oli isu. Teenindaja häälekasutus oli rahulik, sõbralik ning selgesti arusaadav. Samuti ei kõlanud häälest, et tal oleks kuskile kiiret.

Klienditeekonna neljandas punktis keskendutakse einestamisprotsessile. Enne roogade saabumist toodi lauda majaleib ning ürdivõi. Teenindaja mainis, et leivaanum asetseb laualambi juures. Veidi keeruline oli O4-1 leida laua pealt leivaanum, kuna ei tajutud, kust täpselt otsima peab. See sai lahendatud tänu kaaslastele, kes suunasid suuliselt. Majaleib maitstes kõigile. Teenindaja hääle paremalt poolt andis osalejatele aimu, et just sealt poolt toimus söögiriistade lauda asetamine. Söögiriistad olid söögiriistataskutes ning peale oli asetatud servjett. Lauapeal liikumine toimus näppude libistamise teel üle laua. Toidud saabusid lauda 14:57. Toitude asetamisel lausus teenindaja: „Asetan siia.... ja siia...“ Ei kasutatud muid sõnu või suunavaid abivahendeid kuhu täpsemalt asetati. Osalejad kiitsid kõrge äärega taldrikuid, kuhu toit oli serveeritud. Nii ei lähe toit üle serva ja ei tee lauda mustaks. Noa sakiosa tuvastamine toimus noa mõlema poole tõmbamist mööda kahvli külge. Toidu osas küsiti täpsustavalt, millist salatisorti on kasutatud krõbeda räime salatis. Laudkond muljetas omavahel, et liiga palju salatit taldrikul on halb, kuna siis lendab kõik

näku ja ninna. Toitu taldrikul otsiti kahvliga ringi liikudes ja kombates. Teenindaja käis pakkumas veeklaaside täitmist, kuid ei soovitud. Viimane sööja lõpetas 15:21, mille järel kostusid lauast ainult kiidusõnad, kui täitev ja maitsev kõik oli. Teenindaja võttis ära viimased taldrikud ning pakkus magustoitu. Pakkumisest keelduti, kuid telliti veel jooke juurde. Fookusgrupi intervjuus kinnitati, et teenindaja oli väga aktiivne ja käis lauas. Vaadeldavad eraldi tähelepanu ei otsinud ning kui teenindaja saabus lauda, siis ta andis alati märku, et on siin ning mainis, mis tegevus järgneb – võeti ära tühiklaas/toidutaldrik või pakuti uut jooki jne. Laudkonna omavahelises vestluses tuli välja, et O2 uuris eelnevalt kohviku kodulehte. Teadis jagada, et on olemas magusalett ja hommikuti pakutakse ka värskaid küpsiseid. Maja teisel poolel asetseb hotell. Vaatluse põhjal kinnitasid ka vaadeldavad, et toit maitses tõesti hästi ja oli väga täitev. O4 mainis, et tavaliselt võiksid nad suurema sakiga olla, kuid seekord olid söögiriistad sobilikud antud einete jaoks.

Klienditeekonna viiendas etapis on ülevaade külastuskogemusest, arve tasumisest ning lahkumisest. Vaadeldavad mainisid omavahelises vestluses, et laudade asetused olid meeldivad. Lauad ei olnud üksteisele nii lähedal. Eraldi tundi muret liikumispuuetega külastajate osas, sest nendele on ligipääsetavus raskendatud – puuduvad kaldteed. Veel arutlesid toidukoguste üle, klaasi tekstuuride ning kohvimasina helide, kuna teenindaja andis teada, et kohvimasin on minemas parandusse. Lõpetades toodi arve lauda ning tasuti kaardi ja sularahaga. Fookusgrupi intervjuus küsis vaateleja märkamise kohta ja all olevas tabelis on üles märgitud, mida vaadeldavad kuulsid ning mis lõhnu ja materjale tundsid.

**Tabel 2.** Helid, lõhnad ja materjalid, mida uuritavad märkasid

<b>Helid</b>	<b>Lõhnad</b>	<b>Materjalid</b>
Muusika	Kohvi lõhn	Klaasid
Kohvimasin	Herne lõhn	Taldrikud
Inimesed ümberringi	Salati lõhn	Söögiriistad
Nõude kolin	Praelõhnad	Laud
		Lamp
		Lillevaas
		Servjett
		Nagi

Helisid kirjeldati kui klassikalisi kohviku helisid, kuid lärm ümberringi ei olnud liiga vali. Samuti märgati, et õuest ei kostunud ühtegi häält siseruumi, mis oli meeldiv. Vaadeldavad väljusid Kuninga poolsest tänavast ning pöörasid Pühavaimu tänava poole. Takistuseks osutus tänaval olev liikluspost, kuid sellest saadi kenasti mööda.

Kokkuvõtvalt sai töö autor (kes oli vaatleja ja intervjuueerija rollis) kinnituse, et kõikide osalejate ootused, vajadused ja soovid said täidetud. Ainsaks takistuseks oli ligipääsetavus. Peamiseks peeti vahetatud kontakti teenindajaga, nii nagu teenindajal on iga teise külastajaga. Teenindajal oli sõbralik suhtumine ning teenindaja tutvustas menüüd piisavalt kiiresti ning piisavalt lühidalt. Ei antud ülemäära palju infot, vaid teenindaja esimene küsimus oli, et milliste soovidega tuldi. Toiduelamusega jäädi väga rahule ning korduvkülastust soovitakse ka suvel teha. Toitlustusasutuse keskkond oli hubane – omavahel saadi rääkida ilma häält tõstmata, inimesi ei olnud väga palju ning lauad ei olnud üksteisele väga lähedal. Emotsioon, mis vaadeldavad kaasa võtsid endaga oli positiivne tänu meeldivale teenindusele ning maitseelamusele.

### 3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Käesolevas alapeatükis võrreldakse andmekogumistest (vaatluse ja intervjuude põhjal), saadud informatsiooni teooriast põhinevate andmetega. Nende võrdluste põhjal esitab töö autor ettepanekud kohvik Pastoraadile, Pärnu Pimedate Ühingule, Pärnu Linnavalitsusele ning Muinsuskaitse Seltsile.

Pimedad või vaegnägijad vajavad neile tundmatus keskkonnas abi orienteerumisel (Friend, *s.a.*). Poolstruktureeritud intervjuus ja vaatlusel tuli välja, et pimedad vajavad liikumisel abi näiteks juhtkoertelt. Vaegnägijad kasutavad saatjat või valget keppi. Kuid juhtkoera puhul võib esineda raskusi teatud asutustesse sisenemisel, kuhu juhtkoerad ei ole lubatud (Rickly, *et al.*, 2021, lk 3-5). Vaatluse käigus olid mõlemad juhtkoerad kohvik Pastoraati oodatud. Ümbritsevas keskkonnas peavad vaegnägijad ja pimedad tajuma erinevaid muutusi enda ümber – trepiastmed, tänavapostid, ukseava jm. Vaatluse käigus selgus, et kohvik Pastoraati oli keeruline ligipääsetavus. Vaadeldavad ei saanud aru, millal algab ning lõppeb trepiaste. Vaadeldavate ettepanek oli ära märgistada esimene ja viimane trepiaste eristava teibiga ning samuti lasta juurde ehitada käsipuu, mis abistaks trepil liikumist.

Füüsilise ja intellektuaalse ligipääsetavuse hulka kuulub ka *Braille* ehk punktkiri, milles tavapäraseid tähti ja numbreid kujutatakse reljeefsete, sõrmedega tajutavate punktikombinatsioonide abil (Eesti Pimedate Liit, 2016). Andmete kogumisel selgus, et oluline on teenindaja suhtumine ning kliendi märkamine. Poolstruktureeritud intervjuust ja vaatlusest selgus, et kõige olulisem ei ole toitlustusasutuses punktkiri, vaid teenindaja olemasolu, kes edastab informatsiooni. Punktkirja lugemine menüüs võtaks liiga kaua aega. Seetõttu soovitakse, et teenindaja tutvustaks menüüd lühidalt ning konkreetselt. Töö autor järeldab, et teenindaja peab omama teadmisi menüüdest ning varuma aega neid tutvustades. Vaatluse käigus tutvustati menüüd 11 minutit. Vaadeldavad olid rahul, sest teenindaja andis kogu vajaliku informatsiooni, seal juures jäädes rahulikuks ning

professionaalseks. Toitlustusasutust külastavate klientidele on olulised aspektid toit, teenindus ning atmosfäär. Oluline on ka kiire kliendi märkamine ning teenindaja viisakus. (Sulek ja Hensley, 2004, lk 237). Teenindaja oli tähelepanelik, toit maitsev ning atmosfäär meeldiv. Kohvik Pastoraadi näitel täitis teenindaja kõik vajalikud aspektid. Sellest tulenevalt käib tööautor välja uurida teenindajate teadlikkust ja teadmisi erivajadustega klientide teenindamise osas.

Nägemispuuetega klientide ootused ja vajadused on olla aktsepteeritud tavaihiskonnas, kus neil on ligipääs tavapärastesse kohtadesse, neid abistavate vahenditega. Samuti on oluline omada ligipääsu erinevatele teenustele ja teabele. Poolstruktureeritud intervjuust selgus, et sihtgrupi ootus on olla märgatud ning, et keegi tervitaks neid sisenedes. Sihtgrupi vajadus on saada meeldiv ning sõbralik teenindus, hubases keskkonnas. Tulemustest selgus, et kohvik Pastoraati oli ligipääsetavus juhtkoortega oodatust keerulisem, kuid vaadeldavad olid väga oodatud. Teenindaja märkas neid ning tervitas +koheselt. Fookusgrupi intervjuus kinnitati, et pakuti meeldivat teenindust hubases keskkonnas. Nägemispuudega klientide soov, teooriast lähtudes, on olla koheldud ühiskonnas kui tavainimene, kes ei saa liigset tähelepanu puude tõttu. Soovivad saada sama head elamust kui tavaklient. Fookusgrupi intervjuust selgus, et nii nad ennast tundsidki – kui tavaklient. Ettepanekuks on uurida teenindajate teadmisi ja oskusi, kuidas teenindada erivajadustega inimesi.

Hansen, *et al.*, (2005, lk 136-150) on välja toonud, et restorani külastuskogemus lähtub viiest peamisest komponendist, milleks on menüü, restorani keskkond, kliendi meelestatus, kaaslased ning restorani atmosfäär. Poolstruktureeritud intervjuudest mainiti vaadeldavate poolt eelmainitud komponentidest vaid nelja. Välja jäi kliendi meelestatus. Menüü peab olema arusaadav ning mõistetav. Restorani keskkond antud sihtgrupil peab olema turvaline (ühetasapinnaline), kergesti ligipääsetav, visuaalse kontrastiga jm. Kliendi meelestatus sõltub kliendist endast. Kaaslastel on samuti oluline roll pakkuda seltskonda ja jagada emotsioone. Restorani atmosfääri alla kuuluvad lõhn ja helid, mida vaadeldavad kirjeldasid kui – kohvikule omased lõhnad ja helid. Nendest viiest punktist peab kohvik Pastoraat keskenduma keskkonnale enim, seal hulgas ligipääsetavusele, et antud sihtgrupil oleks lihtsam ning mugavam toitlustusasutuse teenuseid kasutada.

Nägemispuuetega klientidel on toidlustusasutust külastades kõige keerulisem osa teenindaja tähelepanu saamine. Tähelepanu saamata on raske teenust tarbida. Poolstruktureeritud intervjuus laususid kõik osalejad, et eelistatakse lauateenindust ning ise tähelepanu ei otsita. Vaatlus kinnitas osalejate öeldut – teenindaja pakkus vaadeldavatele lauateenindust ning vaadeldavad ei otsinud eraldi teenindaja tähelepanu. Teenindaja tegi enda tööd ning vajadusel käis lauas, siis tekkis vaadeldavatel võimalus temaga kontakt luua ja vajadusel esitada soove ja küsimusi. Fookusgrupis jäid vaadeldavad kõik väga rahule teenindaja teenindusviisiga. Töö autor järeldab, et teenindaja peab tajuma enda klienti ning kohandama ennast vastavalt neile. Kohvik Pastoraadi teenindaja sai sellega hästi hakkama.

Rio de Janeiro läbiviidud restorani külastuse vaatluse tulemusel, tuli uuringust välja ideaalse restorani tingimused, milleks on:

- menüüd loeb ette teenindaja;
- teenindajad on empaatilised;
- ümbritsev valgus ja heli on madal;
- ümarad lauad on saadaval;
- teenindajat saab kutsuda nupule vajutades (Dias de Faria, *et. al.*, 2012, lk 728-730).

Vaatluse käigus selgus, et menüüd luges ette teenindaja ning samuti oli ta empaatiline. Ümbritsev valgus ja heli olid pigem madalamad. Kohvik Pastoraadi muusika oli pigem vaiksemapoolsem, sest vaadeldavad ei pidanud omavahel suhtlemiseks häält tõstma. Ümarad lauad olid saadaval, kuid üks vaadeldavatest küsis nurga lauda, mis on nelinurkne. Teenindajat ei saanud kutsuda nupule vajutades. Neli punkti viiest oli kohvik Pastoraadis täidetud. Järgnevalt tuleb uurida ning välja käia milline oleks kõige parem võimalus teenindaja tähelepanu saamiseks, ajal, mil on vaja ning ta ei ole lähedal. Varasemast vastusest lähtuvalt mainiti, et eraldi ei soovita teenindaja tähelepanu saada vaid oodatakse teenindaja lauda tulekut. Ettepanekuna võib kohvik Pastoraat luua lahenduse, kus antakse nägemispuudega laudkonnale pult, mille vajutamisel vibreerib teatud seadeldis leti taga. See annab märku teenindajale, et laudkond soovib tähelepanu, ilma, et tekiks üleliigne tähelepanu sihtgrupile.

Restorani külastades soovitakse teada saada erinevat infot erineval ajal. Näiteks, enne toitu soovitakse täpsemalt teada saada toidunime, toidukäike (eelroog, pearoog, dessert jm), toiduhinda, portsjoni suurust, koostisosasid, kaloreid ning kogu toitude arvu menüüs (Chung, *et al.*, 2021, lk 3). Poolstruktureeritud intervjuus mainiti, et toitlustusasutustes soovitakse pigem teada toidu nime, hinda ning portsjoni suurust. Vaatluse käigus mainis teenindaja ära just need kolm komponenti ning rääkis ka veidikene koostisosadest. Menüüd ette lugedes peab andma võimalikult lühikese ning konkreetse ülevaate.

Kohvik Pastoraadi külastamisel jäid nägemispuudega kliendid toitlustusasutuse poolt loodud elamusega rahule. Nende ootused, vajadused ja soovid täideti, kuid ainsaks murekohaks oli ligipääsetavus asutusse. Sellest tulenevalt teeb antud töö autor järgnevad ettepanekud:

Pärnu Linnavalitsusele:

Parandamaks klienditeekonda erinevate toitlustusasutusteni, tuleb viia läbi täpsem klienditeekonna uuring, alustades näiteks Pärnu Pimedate Ühingust. Vaadelda, analüüsida ning teha ettepanekuid, mida saaks linnaruumis muuta paremaks, et nägemispuudega kliendid tunneksid ennast linnaruumis turvaliselt ning jõuaksid paremini toitlustusasutusteni.

Muinsuskaitse Seltsile:

Kohvik Pastoraadi külastuskogemus nägemispuudega inimeste jaoks sõltub suuresti ligipääsetavusest. Mitmed takistused, nagu trepid ja kitsad ukSED, piiravad nende vaba liikumist ning võivad tekitada ebakindlust ja ohtu. Ettevõtte jaoks on oluline leida viise, kuidas parandada ligipääsetavust, võttes arvesse muinsuskaitse piiranguid, näiteks käsipuude ja selgete märgistuste lisamist treppidele. Tuleb esitada ettepanek vastavate muudatuse läbiviimiseks. Need parandused abistaksid ka teisi erivajadusega ning eristava vajadusega kliente.

Kohvik Pastoraadile:

1. Uuringu tulemused näitavad, et nägemispuudega klientide jaoks on oluline sõbralik ja abivalmis teenindus. Teenindajad peaksid olema valmis ja võimelised suhtlema selge



häälega ning pakkuma abistavat käitumist. Samuti peaksid teenindajad olema teadlikud nägemispuudega klientide erivajadustest ja olema valmis nende vajadusi rahuldama. Järgmiseks sammuks oleks koolitus Pärnu Pimedate Ühingu poolt. Tutvustada teenindajatele kuidas antud sihtgrupi eripärasusi arvesse võtta ning nendest tulenevalt neid teenindada.

2. Menüüde esitamisel võiks kohvik kaaluda mitmekesiseid lähenemisviise, mis võimaldaksid nägemispuudega klientidel menüüd mugavalt uurida. QR-koodide või helifailide lisamine võiks olla üks võimalus, mis võimaldaks klientidel menüüd ise uurida. Lisaks peaks menüüs olema selgelt välja toodud kõik olulised detailid, sealhulgas nimi, koostisosad, portsjonite suurused ja hinnad.

Pärnu Pimedate Ühingu (PPÜ):

Elavdamaks toitlustusasutuste külastust tuleb PPÜ-l luua koostööd erinevate toitlustusasutustega. Omavaheline koostöö aitaks läbi viia vajaminevad muudatused, lähtudes toitlustusasutuste eripäradest. Tulemused aitaksid muuta toitlustusasutuse külastamist meeldivaks nägemispuuetega inimestele.

## KOKKUVÕTE

Nägemispuudega klientide liikumine ja ligipääsetavus on olulised aspektid nende igapäevaelus. Nägemispuudega kliente võib jagada kaheks: vaegnägijad ja pimedad. Juhtkoerad on olulised abivahendid nägemispuudega inimeste jaoks, kes soovivad liikuda iseseisvalt ja ohutult avalikus ruumis. Juhtkoeraga liiklemine võimaldab vältida takistusi ja suurendab nähtavust avalikus ruumis. Teisteks abivahenditeks on valge kepp ja saatja.

Nägemispuudega inimeste jaoks on oluline, et nende ümbruskond oleks takistusteta ja korrastatud. Nägemispuudega klientide teeninduskogemuse arendamine toitlustuskohtades on oluline, et tagada nende täisväärtuslik osalus ühiskonnas. Ligipääsetavus ja suhtlus on olulised aspektid. Toitlustusasutuste teenindajate jaoks on oluline oskuslik suhtlus, sealhulgas häälekasutus, et anda klientidele vajalikku teavet keskkonna, menüü ja teenuste kohta. Kliendi ligipääsetavus, teeninduskogemus, keskkond ja terviklik elamus on olulised tegurid, mis mõjutavad nägemispuudega klientide külastuskogemust toitlustusasutustes. Nägemispuudega klientide teenindamisel tuleb arvestada nende vajadustega, sealhulgas menüü lugemise, keskkonna selgitamise ning tähelepanu ja abi pakkumisega.

Antud uuring viidi läbi kohvikus Pastoraat, kus keskenduti nägemispuudega klientide kogemuste ja vajaduste mõistmisele ning analüüsile. Autor kasutas kvalitatiivset uurimismeetodit, mis hõlmas vaatlusi, poolstruktureeritud intervjuusid ja fookusgrupi intervjuud. Uuringus osales neli nägemispuudega inimest, kellelt koguti teavet nende külastuskogemuse, ootuste ja vajaduste kohta.

Enne kohvikusse sisenemist oli nägemispuudega klientide jaoks oluline ligipääsetavus. Sisenemisel oli toetav isik teenindaja, kes nägemispuudega klientide märkamisel oli abivalmis ja viisakas ning kohandas teeninduse nägemispuudega klientide vajadustele. Oluliseks peeti ka juhtkoerte kaasamist ja nende jaoks vajalike tingimuste loomist.

Poolstruktureeritud intervjuud ja fookusgrupi intervjuud tõid välja mitmed olulised punktid. Nägemispuudega klientide jaoks oli sõbralik teenindus ja hubane keskkond oluline. Teenindajatelt oodati selget diktsiooni ja sõbralikku suhtumist. Lisaks sooviti menüüdes selget teavet toitude kohta ning eelistati lauateenindust. Vaatluse käigus jälgiti ligipääsetavust, keskkonda ning teenindust. Nägemispuudega klientidele suunatud teeninduse ja keskkonna kohandamine parandas nende kogemusi ja suurendas nende enesekindlust.

Kokkuvõttes on oluline tagada nägemispuudega klientidele ligipääsetavus ja täisväärtuslik osalus erinevates teenustes ja keskkondades, sealhulgas toitlustusasutustes. Hea teenindus ja keskkond aitavad suurendada nägemispuudega klientide enesekindlust ja sotsiaalset integratsiooni. Uuringu tulemused näitasid, et nägemispuudega klientidele suunatud teenindus ja keskkond mängivad olulist rolli nende külastuskogemuses. Oluline oli mitte ainult tagada füüsiline ligipääsetavus, vaid ka luua sõbralik ja toetav teeninduskeskkond, mis vastaks nende erivajadustele.

Kohvik Pastoraat pakkus toitlustusteenuse elamust nägemispuuetega klientidele väga heal tasemel. Nägemispuudega kliendi täiusliku toitlustusteenuse elamiseks on vaja turvalist ning hästi planeeritud ligipääsetavust. Lisaks on oluline hubane keskkond ning meeldiv ja sõbralik teenindus. Soovitakse olla koheldud nagu tavaklient, liigse tähelepanuta. Antud töö autor loodab, et välja käidud ettepanekud võetakse kasutusse, mille tulemused lisaksid käesolevasse teemasse palju andmeid juurde. See aitaks nägemispuuetega klientide toitlustusasutuste elamusi veel rohkem arendada ja tõsta nägemispuuetega klientide arvu toitlustusasutustes.

Töö autor soovib tänada kõiki abistavaid jõude, kes aitasid selle lõputöö valmis saada – juhendaja Anne Roosipõld, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži lõputöö toetavaid aineid läbiviinud lektoreid, kohvik Pastoraadi naiskonda ja uurimispraktika juhendajat E.Kollamaad.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Adeoye-Olatunde, O.A., Olenik, N.L. (2021). *Research and scholarly methods: Semi-structured interviews*. Volume 4, Issue 10. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Alpert, M.I., Alpert, J.I., Maltz, E.N. (2005). *Purchase occasion influence on the role of music in advertising*. *Journal of Business Research* 58 (2005) 369-376  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00101-2](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00101-2)
- Atsan, N. (2017). Relationship between service quality, corporate image and customer satisfaction: A research on Banking sector. *International Journal of Eurasia Social Sciences*. Vol 8, No 29.
- Cankül, D., Kaya, S., Kızıldaş, M. Ç. (2024). *The effect of gastronomic experience on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction and customer loyalty*. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, Volume 36.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2024.100908>
- Cao, Y., Li, X. R., DiPietro, R., So, K. K. F. (2018). *International Journal of Hospitality Management. The creation of memorable dining experiences: formative index construction*. Volume 82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.010>
- Chung, S.A., Park, S., Park, S., Lee, K., Oh, U. (2021) *Improving mealtime experiences of people with visual impairments*. Article No. 13.  
<https://doi.org/10.1145/3430263.3452421>
- Cullen, F. (2004). *Factors Influencing Restaurant Selection in Dublin*. Vol 7(2).  
[https://doi.org/10.1300/J369v07n02\\_05](https://doi.org/10.1300/J369v07n02_05)
- Darcy, S., Dickson J. T., Schweinsberg, S. (2022). Accessible Tourism. In D. Buhalis (Ed.). *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. (Volume 4, lk 39, Entries (S-Z)).
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I., Alcott, P. (2012). *Food and Beverage Management*. Routledge. Sabon and Helvetica. *Managing the meal experience*.

- Understanding eating out. Expectation and identification.*  
<https://doi.org/10.4324/9780080966717>
- Dias de Faria, M., Ferreira da Silva, J., Ferreira, J.B. (2012). *The visually impaired and consumption in restaurants.* International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 24, No. 5 <https://doi.org/10.1108/09596111211237264>
- Eesti Pimedate Liit. (2016). *Ehitatud Keskkonna Ligipääsetavus nägemispuudega inimestele. Nägemispuue.* (2016). <https://pimedateliit.ee/projekterimisjuhend/>
- Eestit Pimedate Liit. (s.a.). *Füüsiline ligipääsetavus.* <https://pimedateliit.ee/fuusiline-ligipaasetavus/>
- Eesti Pimedate Liit. (s.a.). *Nägemispuue.* <https://pimedateliit.ee/nagemispuue/>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (s.a.). *Ligipääsetavus.* <https://epikoda.ee/mida-me-teeme/ligipaasetavus>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (s.a.). *Nägemispuue ja ennetus.*  
<https://epikoda.ee/ennetus/nagemispuue-ja-ennetus>
- Erivajadusega klient. Teenuste valdkonna terminibaas (2024). Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb. (2024). <https://xn--snaveeb-10a.ee/search/unif/dlall/dsall/erivajadusega%20klient/1> (26.12.2021)
- Friend, P. (s.a.). Puue ja töö: hea tava käsiraamat tööandjale. *Phare Twinning projekt „Puuetega inimeste tööhõive ja edendamine“.* Sotsiaalminiseerium.  
<https://raulpage.org/koolitus/puuejatoo.pdf>
- Gay, L. D., Joaquin, M. L. A., Landicho, J. M., Lazaro, K. M., Sorrosa, V. M. V., Castro, C. F. T., Villanueva, F. C. C. (2022). *Globus. Cosmos An International Journal of Art & Higher Education A Refereed Research Journal. Accessible tourism experiences in restaurants: The case of persons with disabilities residing in Bulacan.* Vol 11 / No 1 <https://rb.gy/5is5u9>
- Goto, K. (2019). *The Era of Adaptive Experiences: Rethinking universal and inclusive design.* Wiley Online Library. Volume 30, Issue 3.  
<https://doi.org/10.1111/drev.12186>
- Hammarberg, K., Kirkman, M., Lacey, S. D. (2016). Qualitative research methods: when to use them and how to judge them. *When to use qualitative research.* Vol. 3 1, No.3 pp. 498-501, <https://doi.org/10.1093/humrep/dev334>

- Hansen, K.A., Jensen, Ø., Gustafsson, I-B. (2005). *The meal experiences of a la Carte restaurant customers*. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, Vol. 5, No. 2. <https://doi.org/10.1080/15022250510014417>
- Jiménez, J., Olea, J., Torres, J., Alonso, I., Harder, D., Ficher, K. (2009). *Biography of Louis Braille and Invention of the Braille Alphabet*. Survey of Ophthalmology, Volume 54, Issue 1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0039625708001860>
- Kliendi ootused. EKI ühendsõnastik. Teenuste valdkonna terminibaas (2024). Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb. (2024). <https://xn--snaveeb-10a.ee/search/unif/dlall/dsall/kliendi%20ootused/1> (21.01.2021)
- Kliendi soovid. EKI ühendsõnastik. (2024). Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb. (2024). <https://xn--snaveeb-10a.ee/search/unif/dlall/dsall/kliendi%20soovid/1> (04.12.2020)
- Kliendi vajadused. EKI ühendsõnastik. (2024). Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb. (2024). <https://xn--snaveeb-10a.ee/search/unif/dlall/dsall/kliendi%20vajadused/1> (04.12.2020)
- Klient. EKI ühendsõnastik. (2024). Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb. (2024). <https://xn--snaveeb-10a.ee/search/unif/dlall/dsall/klient/1> (22.12.2023)
- Kostyra, E., Żakowska-Biemans, S., Śniegocka, K., Piotrowska, A. (2017). *Food Shopping, sensory determinants of food choice and meal preparation by visually impaired people. Obstacles and expectations in daily food experiences*. Appetite. Volume 113. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2017.02.008>
- Kultuuriministeerium. (2024). *Kultuuriväärtused ja digitaalne kultuuripärand. Muinsuskaitse*. <https://www.kul.ee/kultuurivaartused-ja-digitaalne-kultuuriparand/muinsuskaitse>
- Kõiki kaasava elukeskkonna kavandamine & loomine (s.a) *Nägemispuue*. <https://www.astangu.ee/et/kaasav-elukeskkond>
- Laherand, M-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. OÜ Infotrükk. Tallinn.
- Lindström, M. (2005), "Broad sensory branding", *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 14 No. 2, pp. 84-87. <https://doi.org/10.1108/10610420510592554>

- Liu, C-R., Wangm, Y-C., Kuo, T. M., Chen, H., Tsui C-H. (2022). *Memorable dining experiences with five senses: Conceptualization and scale development*.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.11.001>
- McIver, S., Hall, S., Mills, D. S. (2020). *The Impact of Owning a Guide dog on Owners' Quality of Life: A longitudinal Study*.  
<https://doi.org/10.1080/08927936.2020.1694315>
- MTÜ Eesti Pimedate liit. *Arengukava 2021-2016*. Eesti Pimedate Liit.  
<https://pimedateliit.ee/arengukavad/>
- Naipal, S., Rampersad, N. (2018). *A review of visual impairment.. Afr Vision Eye Health*. 2018;77(1), a393. <https://doi.org/10.4102/aveh.v77i1.393>
- Niguliste muuseum (2024, Veebruar 2). *Teabepäev erivajadustega inimestele*.  
<https://nigulistemuuseum.ekm.ee/syndmus/teabepaev-erivajadustega-inimestele/>
- Paks Margareeta. (s.a.). *Ligipääsetavus*.  
<https://meremuuseum.ee/paksmargareeta/kulastusinfo/ligipaasetavus/#sisenemine>
- Rickly, J.M, Halpern, N., Hansen, M., Welsman, J. (2021) *Travelling with a Guide Dog: Experiences of People with Vision Impairment*. *Sustainability*, 13, 2840.  
<https://doi.org/10.3390/su13052840>
- Rosenplanter. (2024). *Pastoraat cafe*. <https://rosenplanter.ee/pastoraat-cafe/>
- Saerberg, S. (2007). *The Dining in the Dark Phenomenon*. *Disability Studies Quarterly*. Summer 2007, Volume 27, No.3. <https://dsq-sds.org/index.php/dsq/article/view/24/24>
- Spence, C. (2018). *Gastrofüüsika: uus söömisteadus*. Argo.
- Stage, F.K., Manning, K. (2002). Research in the college context. Approaches and Methods. *Focus group interviews. Description of focus group interviews and techniques*.  
[https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=bVGMAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=focus+group+interviews&ots=9CcZbYuE0z&sig=CA\\_P5\\_-LspC8SkUeskKN7GDpeKI&redir\\_esc=y#v=onepage&q=the%20key%20in%20focus&f=false](https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=bVGMAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=focus+group+interviews&ots=9CcZbYuE0z&sig=CA_P5_-LspC8SkUeskKN7GDpeKI&redir_esc=y#v=onepage&q=the%20key%20in%20focus&f=false)
- Sulek, J.M., Hensley, R.L. (2004). *The Relative Importance of Food, Atmosphere, and Fairness of Wait*. <https://doi.org/10.1177/0010880404265345>

- Svartklubben. (n.d.). *Concept. Dining in complete darkness. Our staff.*  
<https://svartklubben.com/en/koncept/>
- Tooman, H., Roosipõld, A., Rekkor, S. (2023). *Teenindusprotsesside juhtimine ja teenusedisain. Kõrgkooliõpik.* Tallinna Ülikool Kirjastus.
- Tulvi, A. (2013). Logistika õpik kutsekoolidele. *Klienditeenindus ja kvaliteet logistikas.* Innove. <http://www.digar.ee/id/nlib-digar:197450>
- United Nations World Tourism Organisation. (n.d.). *Accessible Tourism.*  
<https://www.unwto.org/accessibility>
- Valdez C. B., Ahorro, K.A., Concepcion C. M. L., Malaluan, J. Z. A., Mendoza, C. D., Roxas, R., Apritado, J. M. (2020). *Influence of Restaurant Attributes to Customers Dining Experience.* Asia Pacific Journal of Academic Research in Business Administration. Vol 6, No.1, 59-68. <http://research.lpubatangas.edu.ph/wp-content/uploads/2020/07/APJARBA-2020-07.pdf>
- Visit Sweden. (05.04.2023). *Anna's topp Stockholm cafés, restaurants and cultural hotspots.* <https://visitsweden.com/where-to-go/middle-sweden/stockholm/stockholm-cafes-restaurants-and-cultural-hot-spots/>
- Whitmarsh, L. (2009). The Benefits of Guide Dog Ownership. *Contextual influences on outcomes of guide dog ownership.* Visual Impairment Reserach 7(1):27-42.  
<https://doi.org/10.1080/13882350590956439>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes.* [Tartu Ülikool]. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/3538e168-6012-4e90-8484-4bb59be8b14a/content>
- Yau, M., McKercher, B., Packer, T. (2004). *Travelling with disability. More than an Access Issue.* <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>
- Youssef, J., Spence, C. (2023). Gastromotive dining: Using experiential multisensory dining to engage customers. *Implications for gastronomy.* Volume 31.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2023.100686>



## Lisa 1. Pärnu Pimedate Ühinguga kontakti loomine

Lugupeetud!

Minu nimi on Mari-Liis Tilling ning olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži kolmanda kursuse üliõpilane. Olen lõpetamas ülikooli ning minu lõputöö teemaks on "Toitlustusteenuste arendamine nägemispuuetega klientidele kohvik Pastoraat näitel".

Sooviksin teha teiega koostööd, et antud teemat arendada. Koostöö läbiviimiseks soovin teostada kohvik Pastoraadis (Kuninga 30) vaatlust ning teha kaks intervjuud- üks enne ja teine peale vaatlust. Mõlemad intervjuud toimuksid võimaluse korral teie juures- Riia mnt 15.

Vaatluse sooviksin läbi viia kuue inimesega, võimaluse korral võiks olla rühmas ka juhtkoer. Lõputöös on vaadeldavad kajastatult anonüümselt ning vaatleja rollis olen mina ise. Vaatluse käigus kirjutan üles ning lindistan üles nõusoleku korral vaadeldavate mõtted ja vestluse, tagamaks õiged ja ajakohased (toitlustusteenuse kogemuse hetkel) andmed.

Vaatluse käigus on vaadeldavad nõ "tava kohvikukülastajad", kelle ligipääsu, olemust ja käitumist vaadeldakse. Sihtgrupi otseselt eraldi ei abistata, vaid kõik toimub teenindaja teadmiste piires ning tema abivalmiduses.

Esimene intervjuu on individuaalne ja võtaks aega 15-20 minutit (iga intervjuueeritavaga eraldi) võimaluse korral toimuks see 15. märtsil, teie juures, kell 10:00. Vaadeldavad, kes on andnud nõusoleku osalemisel oleksid oodatud kellaaegadel: 10:00, 10:20, 10:40, 11:00, 11:20, 11:40.

Vaatlus toimuks 18.märts, kell 10:00, Kuninga 30. Teine intervjuu toimuks peale vaatlust (18.märts) teie majas, kus oleks fookusgrupi intervjuu. Kõik, kes vaatlusel osalesid saaksid oma muljeid ja arvamust avaldada küsimustele grupis, mis on minu poolt suunatud.

Kas need kuupäevad ja kellaajad oleksid teile sobilikud?

Vaatluse ja intervjuu andmeid, nagu eelnevalt mainitud, kasutatakse anonüümselt (intervjuueeritavate/vaadeldavate poolt nõusoleku alusel) minu lõputöös arendamiseks nägemispuuetega klientidele pakutavaid toitlustusteenuseid.

Lisaküsimuste korral vastan meeleldi.  
Samuti saaksin vajadusel homme telefonikõne teha nr 56507\*\*\*.

Jään Teie vastuse ootele.

Lugupidamisega

Mari-Liis Tilling

## Lisa 2. Intervjuud

### Poolstruktureeritud intervjuu.

Töö autor on loonud küsimused, mis toetavad uurimisküsimuse vastuse loomist ja ettepanekute tegemist muutmaks toitlustusteenuse elamust nägemispuuetega klientidele paremaks ja kutsuvamaks.. Sihtgrupiks on Pärnu Pimedate Ühing ning intervjueritakse nelja inimest.

Sihtgrupi intervjueritavad eristatakse numbri alusel – osaleja 1 (O1), osaleja 2 (O2) jne.

Küsimused	Potentsiaalsed vastused/toetavad suunised autorile	Allikas
Kas olete kuulnud kohvik Pastoraadist ja seda külastanud?	<i>Jah/Ei</i>	Üldine info.
Milline on Teie nägemisolukord?	<i>Pime Vaegnägija</i>	Friend, <i>s.a.</i>
Millist abivahendit kasutate liikumisel?	<i>Valget keppi Juhtkoera Saatjat</i>	Rickly, <i>et al.</i> , 2021, lk 3-5
Mille alusel valite kohti, mida külastada?		Sulek & Hensley, 2004, lk 236
<i>*Juhtkoeraga intervjueritavale</i> Kas tunnete, et juhtkoer toob Teile liiga palju tähelepanu?		Rickly, <i>et al.</i> , 2021, lk 3-5
<i>*Juhtkoeraga intervjueritavale</i> Kui keeruline on juhtkoeraga käia erinevates asutustes? Seda just ligipääsu osapoolelt.		Rickly, <i>et al.</i> , 2021, lk 3-5

## Lisa 2 järg

Mis on Teie ootused, vajadused ja soovid toitlustusasutust külastades?	<i>Ootused- Vajadused- Soovid-</i>	Tulvi, 2013
Kui suur on Teie enesekindlus restorani külastades viie punkti skaalal, kus viis on kõige kõrgem? Miks?	<i>1-5</i>	Kostyra <i>et al.</i> , 2017, lk 16
Millele ja kui palju pöörate Te tähelepanu restoranis olles?	<i>Heli, valgus, ruumikus, lõhn jne</i>	Lindström, 2005, lk 85.
<i>Juhtkoertega intervjuueeritavale:</i> Kui olete külastanud toitlustusasutusi kas Teil on keelatud siseneda juhtkoeraga?		Kostyra <i>et al.</i> , 2017, lk 16
Milline informatsioon on menüüs Teile oluline?	<i>Toidu nimi, toidukäik (eel- või pearoog, dessert), hind, portsjoni suurus, koostisosad, temperatuur, kalorid, kogu toitute arv menüüs.</i>	Chung, S.A, <i>et al.</i> , 2021, lk 3
Kuidas pöördute teenindaja poole, et saada tema tähelepanu?		Kostyra <i>et al.</i> , 2017, lk 16
Mis on meelejäävaim emotsioon toitlustuskohast lahkudes?	<i>(Teenindaja abivalmidus, lahkus, toidu maitse, keskkond jm)</i>	Cao, <i>et.al.</i> , 2018, lk 309
Millised hääle omadused peaksid olema klienditeenindajal?		Tooman, <i>et.al.</i> , 2023, lk 169, tabel 5.1

## Lisa 2 järg

Fookusgrupi intervjuu eesmärk on intervjuueerida pärast kohviku külastust sihtgrupi kohe, et saada otsene emotsioon ja mõtted. Samuti aitavad need ettepanekute tegemiseks. Eesmärk on võrrelda enne ja pärast vastuseid, et saada aru erinevustest ning kas ootused, soovid ja vajadused said täidetud sihtgrupil.

Küsimused	Potentsiaalsed vastused/toetavad suunised autorile	Allikas
Kuidas oli ligipääsetavus kohvikusse?		Rickly, <i>et al.</i> , 2021, lk 3-5
Kuidas võeti Teid vastu?	<i>Hääletoon, klienditeenindaja kiirus, lauda suunamine</i>	Sulek,& Hensley, 2004, lk 237
Kas juhtkoeraga pääsesite ligi?		Rickly, <i>et al.</i> , 2021, lk 3-5
Millise laua taga istusite? Oleksite eelistanud ümarat/kandilist?		Dias de Faria, Ferreira da Silva, Ferreira, 2012, lk 728-730
Kuidas tutvustati menüüd?		Chung, <i>et al.</i> , 2021, lk 3
Kui lihtne oli toitu valida menüüst?		Chung, <i>et al.</i> , 2021, lk 3
Milline hääle kasutus oli teenindajal? Kuidas see Teile sobis?	<i>Kõnetempo, hääldus, kõla, rääkimisviis jne</i>	Tooman, <i>et.al.</i> , 2023, lk 169, tabel 5.1
Kuidas tajusite ümbritsevat keskkonda?		Sulek & Hensley, 2004, lk 236).
Kui kergesti saite vajadusel teenindaja tähelepanu?		Kostyra <i>et al.</i> , 2017, lk 16
Milliseid helisid kuulsite kohvikus?		Kõiki kaasava eluskeskkonna kavandamine & loomine, <i>s.a.</i> , lk 46

## Lisa 2 järg

Milliseid lõhnu Te tundsite?		Kõiki kaasava eluskeskkonna kavandamine & loomine, <i>s.a</i> , lk 46
Milliseid materjale tundsite käes?		Kõiki kaasava eluskeskkonna kavandamine & loomine, <i>s.a</i> , lk 46
Kuidas täideti Teie ootused, vajadused ja soovid?		Tulvi, 2013
Mis jäi Teile enim meelde?		Üldine info
Mida peaks antud toitlustusettevõtte muutma, et olla nägemispuudega klientidele külastussõbralikum?		Üldine info

### Lisa 3. Vaatlusleht

Aeg	21.märts, kell 14:30
Koht	Pärnu linn, Kuninga 30, kohvik Pastoraat
Tegevus	Vaatlus
Osalejad	Nägemispuuetega kliendid, kohviku teenindaja, vaatleja
Eesmärk	Mõista nägemispuuetega klientide toitlustusasutuse külastamist ja kogemust ning puuduste korral käia välja arendus ettepanekud
<i>Läbiviimine</i>	<i>Klienditeekonna sammud</i>
Sihtkohta jõudmine	Nägemispuudega kliendid lähenesid kohvikule mööda Pühavaimu tänavat ning sisenesid Kuninga tänava poolt.
Majja sisenemine	Sisenemisel oli kõige ees Pärnu Pimedate Ühingu (PPÜ) eestvedaja, kes liikus ettevaatlikult ning luges ees olevaid trepiastmeid, mida ta teavitas ka tagant tulijatele (kui mitu neid on). Ruumi jõudes jäi PPÜ eestvedaja seisma. Teised liikusid vaikselt tema selja taha.
Sihtgrupi vastuvõtmine	Sihtgrupi poole pöördus teenindaja kui ta neid märkas. Uuriti, mis plaaniga tuldi.
Lauda juhatamine	Sihtgrupp teatas, et soovivad süüa ning teenindaja juhatas nad laua poole. Sihtgrupp andis märku, et soovivad istuda nurga lauas.
Üleriiete paigutamine	Teenindaja juhatas sihtgrupi nurga lauda ning mainis, et ühel pool akna juures on nagi, millel on teravad otsad.
Iste pakkumine	Peale üleriiete ära panekut võeti istet. Teenindaja tõi juhtkoortele juua.
Lauaga tutvumine	Istudes kombati lauda, millega nad lähemalt tutvusid – tajumaks laua suurust ja kuju. Laua pealt leiti laualamp ning lillevaas. Muljetleti laualambi kohta, kuna see käis tööle käega peale vajutades (puutetundlik).
Teenindaja tutvustamine	Teenindaja tutvustas ennast ning mainis, et tema on ka menüü.

### Lisa 3 järg

Menüü tutvustamine	Teenindaja uuris vaadeldavatelt, mille järgi on isu süüa. See järel tutvustas ta menüüd täpsemalt, lugedes ette toidunimetused ning mõned nende koostisosad. Uuriti ka päevapakkumiste kohta. Menüü tutvustamine võttis aega 11 minutit.
Tellimuste võtmine	Tehti toidu- ja joogitellimus ning küsimuste korral täpsustas teenindaja pakutavaid tooteid.
Tellimuste võtmine	Tehti toidu- ja joogitellimus ning küsimuste korral täpsustas teenindaja pakutavaid tooteid.
Jookide serveerimine	Enne menüü tutvustamist toodi vaadeldavatele veeklaasid ette. Osalejad tellisid klaasi veini, kaks klaasi õlut ning klaas mahla. Arutelu toimus klaasi tekstuuride ja klaasi jalgade osas.
Leiva serveerimine	Teenindaja tõi lauda majaleiva ning ürdivõi, mainides vaadeldavatele, et asetab anuma laua keskele. Ühel vaadeldaval oli raskusi anuma leidmisega, kuna ei taibanud täpselt otsida. Kaaslaste suulisel suunamisel leiti üles.
Söögiriistade asetamine	Teenindaja tõi lauda söögiriistad, mis on asetatud söögiriista taskus. Asetamine toimus paremalt poolt ning vihje andis sellele teenindaja asukoht ja hääldusetähe asetamisel. Söögiriistatasku peal oli servjett. Laudkond uuris lauale asetatud söögiriista taskut.
Toidu serveerimine	Toidud asetati lauale paremalt poolt. Rolli ei mänginud, kellel esimesena serveeritakse – kas naised või mehed. Samuti ei saanud kõigile serveerida toitu paremalt poolt, kuna istuti restorani nurga lauas. Ei olnud sellist ligipääsu. Söögiriistu välja võttes söögiriista taskust otsiti noa tera mööda kahvli külge tõmmates.
Lisamüük	Tühjeneva joogiklaasi korral pakuti juua juurde.
Taldrikute koristamine	Einestamine lõpetati erinevatel aegadel ning taldrikut võeti laualt ära, kust teenindaja ligi pääses.
Laua koristamine	Laudadelt võeti ära ka osad servjetid, söögiriista taskud ning tühjad klaasid.
Magustoidu pakkumine/lisamüük	Magustoit ei soovitud kuna road olid täitvad ning maitsvad. Juurde telliti uued joogid.

### Lisa 3 järg

Arveldamine	Peale jookide lõpetamist küsiti arveid. Maksti nii kaardiga kui sularahaga.
Riietumine	Peale arve tasumist võeti üleriided ning pakiti kokku kotid.
Lahkumine	Väljuti sama trajektoori mööda, kust tuldi. Minnes oldi samuti ettevaatlikud trepil olles. Välisuksest väljudes pöörati Pühavaimu tänava poole ning mindi sealt edasi. Tänavanurgal, Pühavaimu poole liikudes jäi ette liikluspost, mis veidikene takistas.
Emotsioon	Kliendid lahkusid väga rahulolevana ning nautisid väga teenindust ja toitu.
Lõpp	~17:30



## **SUMMARY**

### **THE DEVELOPMENT OF FOOD SERVICE INDUSTRY FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS: A CASE STUDY OF CAFÉ PASTORAAT**

Mari-Liis Tilling

There are many different clients with similar expectations, needs, and desires when it comes to receiving services. However, certain client groups have specific characteristics, such as visual impairment. The author briefly introduces visual impairment, accessibility, and focuses on the needs, expectations, and desires of this target group in food services.

Vision is essential and plays the biggest role in perceiving the world. A visually impaired person is someone whose vision is reduced to the extent that it hinders their development, learning, participation in the workforce, and performance of daily activities. In Estonia, there are an estimated 7,500 visually impaired people, of whom approximately 500 are blind. The United Nations World Tourism Organization (UNWTO) has stated that people with disabilities contribute to economic growth by participating in tourism.

People with disabilities have the same needs and desires as non-disabled individuals. In addition to visiting cultural institutions, visually impaired people also want to dine out, but this is challenging for them.

The research problem is the lack of understanding by businesses of the accessibility for visually impaired clients to food service industry and how they feel there. The research question is: "What do visually impaired clients need to have a perfect experience in a food service industry?" The thesis aims to make suggestions to companies for the development of services for visually impaired clients, using Café Pastoraat as an example.

Visually impaired individuals need to have access to public places with the help of assisting tools. This includes access to various services and information without obstacles

and undue attention. The existence of Braille, which is a legal, vital communication method, is important. The desire is to be treated in society as an ordinary person who does not receive undue attention due to their disability. It is important to accept the visually impaired person's guide dog without excessive attention, as the guide dog works in public spaces.

Several factors play a role in serving visually impaired clients: the client's accessibility, their confidence, the environment of the food service industry, and the waiter. The target group expects to have unimpeded access to the food service industry. They would like to feel welcomed and experience a fulfilling experience based on the atmosphere, service, and food. All senses that help to experience the visit are important. Their need is to experience pleasant service and excellent taste without undue attention. Thanks to the hospitality and helpfulness of the server, the confidence of visually impaired clients increases when visiting food service establishments.

This study was conducted at Café Pastoraat, focusing on understanding, and analyzing the experiences and needs of visually impaired clients. The author used a qualitative research method, which included observations, semi-structured interviews, and focus group interviews. Four visually impaired individuals participated in the study, providing information about their visiting experiences, expectations, and needs.

Café Pastoraat provided food service experiences to visually impaired clients at a very high level. To achieve a perfect food service experience for visually impaired clients, safe and well-planned accessibility is necessary. Their expectations, needs, and desires were met, but the only concern was the accessibility to the premises. Additionally, a cozy environment and pleasant, friendly service are important. Therefore, the author of this work proposes suggestions for Café Pastoraat – to investigate the knowledge of the staff in serving visually impaired customers. The City Government of Pärnu should prioritize improving accessibility for visually impaired individuals. The Pärnu Association of the Blind could collaborate with different food service industries to enhance the experience of this target group based on their specific needs. If these suggestions will be implemented, they would add a lot of additional data to the current topic. This would further develop and increase the number of visually impaired clients' experiences in food service industries.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Mari-Liis Tilling

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Toitlustusteenuse arendamine nägemispuuetega klientidele kohvik Pastoraat näitel“,

mille juhendaja on Anne Roosipõld, PhD

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

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Mari-Liis Tilling*

**17.05.2024** (töö lõpliku esitamise kuupäev)