



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

# LIGIPÄÄSETAVUSE RAKKERÜHM

## Turismi töögrupp Lõpparuanne

**Tellijaja:** Riigikantselei  
Keit Parts  
keit.part@riik.ee

**Teostaja:** BDA Consulting OÜ  
Tatari 64, 10134 Tallinn  
info@dba.ee

# SISUKORD

<b>Sissejuhatus .....</b>	<b>3</b>
<b>Praeguste probleemide kaardistus .....</b>	<b>4</b>
Ligipääsetavuse kui mõiste olemus on ebaselge .....	4
Valdkonna arengut suunav strateegiline ja teenusepakkujate tegevust reguleeriv raamistik ei käsitle piisava selgusega ligipääsetavuse teemat. ....	4
Turismiteenuste arendajate ja partneritena kaasatud spetsialistide ning järelevalvet teostavate ametnike teadlikkus ligipääsetavuse nõuete ja soovitude kohta on puudulik .....	4
Turismiteenuste ligipääsetavuse puhul ei leia piisavalt käsitlust sisuline ehk kogemuslik ligipääsetavus. ....	5
Online keskkondades ei ole ligipääsetavus tagatud.....	5
Puudub ühtne ja selgelt mõistetav märgisüsteem .....	6
Puudub keskne infoaken ligipääsetavuse teemal juhiste saamiseks .....	6
<b>3. Lahenduste ettepanekud .....</b>	<b>7</b>

## SISSEJUHATUS

Turismi töögrupis vaadeldi nii sise- kui välituristi ligipääsetavuse vajadusi avalikus ruumis liikudes ning teenuseid ja kaupu tarbides, silmas peeti ka ühepäevaküllastajate vajadusi.

Eesti majandusele on turismisektor laiavalatusliku mõjuga, koos kaudse mõjuga annavad turism ja sellega seotud tooted ning teenused ligi 8% riigi SKPst<sup>1</sup>. Valdkonnast töötas 2019. aastal ca 28 000 inimest<sup>2</sup>. Turismiteenused moodustavad kogu teenuste ekspordist kolmandiku, reisiteenuste eksport ehk välituristide kulutused Eestis aastal 2019 olid 1,56 miljardit eurot, turismiteenuste eksport oli 2,07 miljardit eurot<sup>3</sup>. Covid 19 pandeemia järgselt on turismisektori maht ajutiselt kahanenud, kuid eeldatav on sektori järkjärguline taastumine.

Turismi töögrupi teemakäsitlus lähtub ligipääsetavuse rakkerühmas kokkulepitud lähenemisest, mille eesmärk on lähtuda laiemast **elukaarel põhinevast ligipääsetavuse kontseptsioonist** ning mitte kitsast puuetega inimeste vaatest. Viimane ei võimalda arvestada avaliku ruumi, teenuste ja inforuumi loomisel paljude teiste sihtrühmade vajadusi, kelleks on lapsed, väikelaste vanemad, eakad, ajutise vigastusega inimesed jt.<sup>4</sup>

Ülevaatlisku statistikat erivajadustega inimeste osakaalu kohta turistide hulgas ei ole, kuid ainuüksi demograafilistele andmetele põhinedes on selge, et kasvutrendis on erivajadustega inimeste ja eakate osakaal. Samuti mõistetakse üha enam, et igal inimesel võivad elukaare kestel tekkida erivajadused. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse (EAS) turismiarenduskeskuse tootearenduse ja turunduse fookuses on viimastel aastatel olnud nt lastega pered, kellel on samuti turistidena erinevad spetsiifilised vajadused. Kasvutrendis on erinevate toiduallergiatega ja toidueelistustega inimeste osakaal.

Turistide ja ühepäevaküllastajate seas on seega ligipääsetavuse sihtgruppide paljususe ning eelduseks on võetud, et elukaare erinevates etappides on kõigil inimestel mingil perioodil erivajadused. Lisaks puuetega inimestele (nt vaegnägijad, vaegkuuljad, liikumispuudega inimesed jt) on erivajadused ligipääsetavuse kontekstis ka lastega peredel, eakatel, toidutalumatusega inimestel, välituristidel nt keelekasutuse osas jt.

Ligipääsetavus turismis hõlmab nii külastusobjekte (muuseumid, atraktsioonid, loodusturismi sihtkohad) kui majutus- ja toitlustusettevõtteid jt turismiteenuste pakkujad, avaliku ruumi objekte (nt vanalinn, pargid) kui külastajate liikumisteed tervikvaatena, sh ühistransporti, parklaid, teid ja tänavaid jm. Võetakse arvesse, et turisti elamust ja selle disainimist tuleb vaadelda teekonna põhiselt ning üksik ligipääsetav objekt ei taga veel ligipääsetavat teekonda ja terviklikku külastuskogemust. Kuna ligipääsetavuse rakkerühma töö raames on eraldi töögrupid teede taristu, hoonete ja ühistranspordi teemade käsitlemiseks, siis turismi töögrupis neid teemasid lähemalt ei vaadelda, välja arvatud turisti spetsiifilisemad vajadused avalikus ruumis.

Parema ligipääsetavuse tagamine turismivaldkonnas tähendab suuremat turismiteenuste kasutajate arvu ja enamikule turismiteenuste tarbijatele terviklikumat külastuselamust, samuti suuremat turvalisust ja mugavust. Klienditeekonna põhiselt läbi mõeldud ja tagatud ligipääsetavus nii paljudele inimestele, kui võimalik ja mõistlik, tähendab sageli paremat teenust kõigile. Terviklikum ja kvaliteetsem teenuskogemus ja külastuselamus motiveerib turiste korduvkülastusteks, mis tähendab teenusepakkujale suuremat tulu. Samuti toetab ligipääsetavuse tagamine sidusamat ühiskonda. Kui ligipääsetavuse põhimõtetega pole teenuseid ja keskkondi luues arvestatud, on see justkui signaal, et mõned inimesed pole teretulnud ja nendest ei hoolita. Koostamisel olev Eesti turismi programm 2021-2024 seab oma üldeesmärgiks järgneva: "Eesti on turismi sihtkohana ligipääsetav ja väärtustatud, turismisektori ettevõtjad on edukad, sihtkohad üle Eesti on elujõulised." Sellele vaatamata on ligipääsetavus turismis veel väga vähe teadvustatud ning kõikidele kasutajatele ligipääsetavaid atraktsioone ja sihtkohti praktiliselt ei ole, seda eriti võttes arvesse, et turistid

1 Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2019, Haabu, 2020

2 SA Kutsekoda, 2018, Haabu 2020

3 EAS, 2020, Eesti Pank 2020

4 [https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/news-related-files/ligipaasetavuse\\_rakkeruhma\\_vahearuanne\\_09\\_2020.pdf](https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/news-related-files/ligipaasetavuse_rakkeruhma_vahearuanne_09_2020.pdf)

elamust tuleb vaadelda teekonna põhiselt ning üksik ligipääsetav objekt ei taga ligipääsetavat teekonda. Ligipääsetavuse kui mõiste tähendus pole erinevatele osapooltele ja huvigruppidele tänases olukorras üheselt arusaadav.

Tööd finantseeritakse Euroopa Liidu Sotsiaalfondist rahastatud ühtekuuluvusfondide 2014-2020 rakenduskava prioriteetse suuna 12 „Haldusvõimekus“ meetmest 12.2 „Poliitikakujundamise kvaliteedi arendamine“.

## **PRAEGUSTE PROBLEEMIDE KAARDISTUS**

Selles peatükis esitatakse kokkuvõtvalt turismi töögrupi aruteludest ja tagasisidest välja tulnud probleemid.

### **Ligipääsetavuse kui mõiste olemus on ebaselge**

Ligipääsetavus kui mõiste on turismisektoris osalevate agentide ja huvigruppide poolt mõistetud erinevalt. Sageli mõistetakse ligipääsetavuse all sihtkohale või külastusobjektile juurdepääsu, nii teede infrastruktuuri kui ühistranspordiga ligipääsu mõistes. Teadvustamata on, et ligipääsetavus tähendab ka teenuste, protsesside ja info kohaldamist kõikidele inimestele. Samuti puudub valdkonnaülene arusaam, et erivajadus on laiem mõiste kui puue ning ligipääsetavus tähendab paremat teenust kõigile. Teadvustamata on, et toimumas on muutused turu nõudluses ning ligipääsetavuse tagamine on majanduslikult kasulik võimalus teenusepakkujale. Kasvamas on nii eakate kui puuetega inimeste osatähtsus rahvastikus ning siiani ei osata läheneda kõikide klientide ja nende vajaduste keskselt.

### **Valdkonna arengut suunav strateegiline ja teenusepakkujate tegevust reguleeriv raamistik ei käsitle piisava selgusega ligipääsetavuse teemat.**

Turismivaldkonna strateegilistes raamdokumentides, seadusandluses ja valdkonda mõjutavas seadusandluses (nt turismiseadus, turismiarendukava, ettevõtlus- ja tehnoloogiainistri määrus nr 28 jm) puudub terviklik ja turismivaldkonna toimimist horisontaalselt kattev ligipääsetavuse teemakäsitus. Oluline on kujundada terviklik lähenemine kõikide strateegiate ja aktide üleselt. Peamine rõhuasetus õigusaktides on liikumispuudega inimeste vajaduste arvestamisel, kuid arvesse ei võeta võimalikke teisi erivajadusi ja ligipääsetavuse laiemat vaadet. Kehtiv turismiarendukava kuni aastani 2020 seab läbivaks põhimõtteks lähtumise külastaja teekonnast, mille kohaselt peab külastuselamus olema kvaliteetne, külalishahke ja turvaline ning igas vanuses ja erivajadustega inimestele ligipääsetav. Uue perioodi turismistrateegias vajab turismivaldkonna ligipääsetavus terviklikumat teemakäsitlust, tõstmaks ka üldist teadlikkust ligipääsetavuse teemadel. Näiteks majutusasutuste ligipääsetavust käsitlevad nõuded on sisustatud ehitusseadustikus ja selle alusel kehtestatud ministri määruses nr 28 „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“.

Samuti puudub piisav teemakäsitus turismisektoriga puutumust omavates valdkondlikes aktides ja regulatsioonides (nt muuseumiseadus, kultuuripoliitika põhialused aastani 2020). Ligipääsetavuse mõiste tähendus strateegiliste raamdokumentide, seaduste ja määruste puhul ei ole lahti seletatud, mis tekitab mitmeti mõistmist ja teeb keeruliseks kohustuste ja ettekirjutuste täitmise ning täitmise kontrolli. Kõikide dokumentide läbival täiendamisel tuleb arvestada ligipääsetavuse uue laiapõhjalise käsitlusega, mis ei ole ainult erivajadustega inimeste keskne.

### **Turismiteenuste arendajate ja partneritena kaasatud spetsialistide ning järelevalvet teostavate ametnike teadlikkus ligipääsetavuse nõuete ja soovitude kohta on puudulik**

Atraktsioonide arendajad, kelleks on eraõiguslikud organisatsioonid, kohalikud omavalitsused, sihtasutused ja mittetulundusühingud või ka riigiasutused, ei ole sageli kursis juba kehtivate nõuete ja soovitudega ligipääsetavuse tagamise osas. Tellijana kaasavad arendajad partneritena projekteerijaid, disainereid, veebiarendajad, ekspositsioonide ja näituste loojaid jt osapooli, kuid tellijapoolne lähteülesanne

ei sisalda paljudel juhtudel ligipääsetavuse aspekti ning kahjuks jääb puudu ka kaasatud partnerite poolsest teadlikkusest ning seetõttu ei arvestata ligipääsetavuse tagamise aspektidega. Ka järelevalvet teostavatel ametnikel, nt kohalikes omavalitsuses ehitusspetsialistidel jääb ajuti puudu teadlikkusest, et märgata puudujääke ligipääsetavuse tagamisel ning viidata vajadusele teha vastavaid parandusi. Sellest olukorrast tingitult on ka hiljuti valminud külastusobjektidel ja turule tulnud turismiteenustes ligipääsetavuse tagamine ebapiisav.

Probleemi sügavam põhjus on erialase väljaõppe asjakohasuses, erialade õppekavades ei käsitleta või ei käsitleta piisava põhjalikkusega ligipääsetavuse teemasid, mis viibki vastava kompetentsi puudumiseni. Vajalik on õppekavade täiendamine ligipääsetavuse valdkonna osas turismi erialadel. Samaväärselt oluline on, et ligipääsetavuse käsitlus oleks turismiteenuse pakkumisega otseselt seonduvate erialade õppekavades.

## **Turismiteenuste ligipääsetavuse puhul ei leia piisavalt käsitlust sisuline ehk kogemuslik ligipääsetavus**

Turismiattraksioonide ja turismitoodete sisuline ligipääsetavus tähendab narratiivide, elamuste ja kogemuste ligipääsetavust kõikidele külastajatele. Sageli ei käsitleta sisuliselt toote arendamisel, sh näituste ja ekspositsioonide loomisel, haridus – ja publikuprogrammide väljatöötamisel ligipääsetavuste aspekte, mis valdavalt tuleneb madalast teadlikkusest ning eelarvamusest, et ligipääsetavuse tagamine on liiga kallis, puudutab üht kitsast sihtgruppide ning ei ole majanduslikult otstarbekas. Piiratud ressursi puhul keskendutakse suurematele sihtgruppidele ning erivajadustega inimeste jaoks erilahendusi ei looda ja ei toodeta. Samas unustatakse põhimõte, et algusest peale ligipääsetavusega arvestamine ei muuda sageli lahendusi kallimaks ligipääsematutest lahendustest ning alati on kallim juba tehtu renoveerimine või tagantjärele ümber tegemine. Vähe mõeldakse erinevatele sotsiaalsetele gruppide ligipääsetavuse tagamisele, nt eakad, intellektipuudega inimesed, suletud keskkondades elavad ja asuvad (nt hooldekodudes, haiglates) inimesed.

Probleemiks on ligipääsetavuse võimaldamine kõrge arhitektuuriväärtusega ehk siis muinsuskaitsealustel objektidel, avalikus ruumis. Muinsuskaitse eritingimused seavad sageli piiranguid ligipääsetavuse tagamisele, nt ajaloolistes hoonetes või ka Tallinna vanalinna tänavatel. Uheks parimaks hiljutiseks näiteks on Meremuuseumi Paksu Margareeta renoveerimise käigus loodud nii füüsiline kui sisuline ligipääsetavus ekspositsioonile. Sealjuures on samaaegselt mõeldud nii erivajadusega külastajale, lastele ja kõikidele teistele sisulise kultuurielamuse vahendamisele.

Seega on oluline, et ligipääsetavuse põhimõtte tuuakse sisse olulisi kultuuriobjekte (nt muuseumid, külastuskeskused jm) reguleerivatesse aktidesse, tegeletakse järjepideva teadlikkuse tõstmise ja põhimõtete arendamisega. Seeläbi on tagatud, et uute loodavate külastusobjektide puhul arvestatakse kõikide külastajate vajadustega arendustegevuse algusest peale ja terve külastajatekonna põhiselt. Olemasolevate külastusobjektide osas on asjakohane leida võimalused toetusmeetmeteks, mis aitaksid olemasolevat ligipääsetavaks muuta, lisaks tuleks arvestada ligipääsetavus kõikide olemasolevate toetusmeetmete lahutamatuks osaks (see tähendab, et andes toetust mõnele külastusobjektile tuleb täita kõik kehtivad ligipääsetavuse nõuded ning ligipääsematute lahenduste loomine riigi toetuse eest ei ole lubatud).

## **Online keskkondades ei ole ligipääsetavus tagatud**

Turistidele ja külastajatele suunatud turismiportaali [visitestonia.com](http://visitestonia.com) ja [puhkaeestis.ee](http://puhkaeestis.ee) on hinnatud ekspertide poolt keskmiselt ligipääsetavaks (EAS TAK5). Samuti ei ole ligipääsetavuse teema ei ole veebilehtedel eraldi esile tõstetud, st erivajadustega inimestel on keeruline leida ja filtreerida endile sobivaid teenuseid, valida selle põhjal ligipääsetavaid külastuskohti ja panna kokku marsruute.

5 Visit Estonia ning Puhkaeestis lehtedele tehti veebi ligipääsetavuse audit 2019. aastal Trinidad & Wisemani poolt. Samuti on EAS testinud oma veebi ligipääsetavust mitmete avalikus veebis olemasolevate tööriistadega, nt Google Lighthouse, Wave. Viimaste hinnangul on Puhkaeestis.ee ja visitestonia.com veebi ligipääsetavuse hinne arvutiekraanilt 69 punkti 100st ning mobiilis 64 punkti 100st, mis on veidi üle keskmise.

Turismiteenuste pakujate veebid ei ole samuti paljudel juhtudel ligipääsetavad, samuti puudub kodulehtedel info ligipääsetavuse kohta turismiobjektidel ja turismiettevõtetes, puudub eraldi punkt kodulehe menüüs. Klienditeekonna vaates on info antud lünklikult, nt pole kajastatud ühistranspordiga ligipääs, liikumisvõimalused peatusest objektile. Puudub teave erinevatele erivajadustele kohaldatud võimaluste ja sisu ligipääsetavuse kohta.

Online keskkondade ligipääsetavuse probleemid on sarnased valdkondade üleselt. Nagu on välja toonud ligipääsetavuse rakkerühma e-teenuste töögrupp, kehtib juba aastast 2018 avalikule sektorile Euroopa Liidu direktiiv, mis kohustab nende e-keskkondi vastama WCAG 2.1 AA tasemele. Erasektori veebilehtedele samu tingimusi seadev regulatsioon hakkab kehtima aastast 2025. Teadlikkus veebi ligipääsetavusest on madal nii era- kui ka avaliku sektori teenusepakujatel ning teenuseomanik ehk arenduse tellija ei oska täna kahjuks isegi nõuda ligipääsetavat tulemust. Puudu on infost ja teadmistest, puudub selge tegusemisjuhised ja selgitatud pole ka regulatsioonide eiramise tagajärge.

### **Puudub ühtne ja selgelt mõistetav märgisüsteem**

Avalikus ruumis puudub selge ja ühtne märgistamise süsteem, mis oleks arusaadav kõigile, sh nii sise- kui välituristile kui ka kohalikele elanikele. Puudub ühtne märgisüsteem objektidel, milline on objekti ligipääsetavus erinevate erivajaduste lõikes, kuidas objektil on võimalik liikuda ja mis on ligipääsetav. Sageli ka ei teata, milliseid erivajadusi peale liikumise erivajaduse veel peaks arvestama ja tähistama.

Samuti on puudulik erivajadustest tulenevat ligipääsetavust kajastav märgistus ja viidastamine avalikus ruumis. Puudu on märgistamise süsteem klienditeekonna vaates, mis hõlmaks nii veebipõhist informatsiooni, suunaviitasid teedel ja tänavatel, märgistust olulistele turismiobjektidele ligipääsu võimaldavates ühistranspordipeatustes, sõidukites, liinide infograafikas, parklates, turismitrükistes jne.

### **Puudub keskne infoaken ligipääsetavuse teemal juhiste saamiseks**

Nii ligipääsetavuse nõuete tagamisel kui sellest väljapoole ulatava hea praktika arendamisel on puudu teadlikkusest ja praktilistest juhistest ja juhendamisest. Väheoluline pole ka positiivsete näidete varal julgustuse ja inspiratsiooni saamise vajadus. Terviklikku lähenemist ligipääsetavusele kätkevad edulugusid on vähe, turismisektoris vaid üksikud, nt Meremuuseumi Paksu Margareeta uus ekspositsioon. Hea näide on ka ERMi koostöö Tartu ülikooli kliinikumi psühhiaatrikliinikuga teenuste kohandamisel ja muuseumi ligipääsetavuse parandamisel erivajadustega patsientidele. ERMi töötoad ja tegevused kliinikumi patsientidele erinevad tavapärasest programmitööst, arvestatakse patsientide eripära ja tervislikku seisundiga ning suutlikkusega infot vastu võtta. On ka sündmusturismi vallas häid algatusi, nt kirjeldustõlkega tantsupidu või viipekeelde tõlgitud laulupidu, eritõlkeid pakuvad konverentsid.

Puudus on nii konkreetsetest juhendmaterjalidest kui ka selgusest inforuumis, kuhu tuleks pöörduda, kust saab abi ja nõustamist. Ametkonnad ja organisatsioonid ei tee koostööd. Näiteks, Sotsiaalministeeriumi juures tegutseb võrdõiguslikkuse kompetentsikeskus, kus paraku ei ole kaetud ligipääsetavuse teema tervikuna ja peamiselt keskendutakse puuetega inimestele ja soolise võrdõiguslikkuse tagamise teemadele. Vajalik on leida lahendus, kus on see nõ „üks aken“, milline ministeerium, ametkond, asutus, veeb, kust on leitav terviklik info ja juhised ligipääsetavuse teema kohta, kuidas tehakse osapoolte vahel koordineeritud koostööd, et oleks tagatud loogiline kliendivaade ja kasutajamugavus.

Ühtlasi on vajada tagada laiem teadlikkus ligipääsetavuse valdkonna infoakna osas. Üks võimalus on luua ligipääsetavuse kompetentsikeskus, kus pakutaks valdkondade ligipääsetavuse konsultatsiooni erinevates valdkondades. Analoogne ettepanek on välja toodud ka rakkerühma e-keskkondade töögrupis ja riikliku korralduse töögrupis.

### 3. LAHENDUSTE ETTEPANEKUD

- Ühiskonna teadlikkuse tõstmine ligipääsetavuse valdkonnas on erinevate osapoolte kaasamist ning tegevuste koordineerimist vajav ülesanne. Vajalik on suurendada ühiskonnas laiemat teadlikkust ligipääsetavuse valdkonna osas, selgitada mõiste tähendust, selgitada erivajadustega inimeste osakaalu suurenemist ühiskonnas ja ligipääsetavuse tagamise olulisi mõjusid sidusama ühiskonna ning paremate majandustulemuste aspektist lähtuvalt. Selleks on vajalik kaasata meedia, kogukonnad ja ametkonnad, et tuua senisest rohkem välja edulugusid, mis muudavad vahel ehk raskesti mõistevavad regulatsioonid konkreetseteks näideteks, millest juhinduda.
- Täiendaturismivaldkonnanatoimimistreguleerivaid raamdokumente (eelkõige valdkonnastrateegia) ligipääsetavuse põhimõtete ja eesmärkidega, mis tagaks teema piisava teadvustamise ja arengu ning täna kehtivate seadusandlike kohustuste (eelkõige kehtiv määrus nr 28 „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“) teadvustamise.
- Analüüsida määrus 28 muutmisel kehtivaid ligipääsetavuse nõudeid majutusettevõtetele eesmärgiga tagada ligipääsetavuse lai ehk kõikide kasutajate vajadusi arvesse võtlev vaade.
- Majutusettevõtete nõuetesse (majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“) lisada viide üldistele ligipääsetavuse nõuetele, muuhulgas tagades kooskõla määruses nr 28 toodud asjakohaste nõuetega. Vajadusel analüüsida majandus- ja kommunikatsiooniministri määruses nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“ toodud majutusruumi nõuete sobivust ligipääsetavuse aspektist nii puuetega inimestele kui teistele laia ligipääsetavuse sihtgruppidele.
- Tuua ligipääsetavuse põhimõtted sisse ka turismi valdkonnaga seotud või sellega seonduvate valdkondade raamdokumentidesse ja õigusaktidesse. Näiteks, tuua muuseumiseadusesse sisse ligipääsetava muuseumi põhimõtted. Viia ligipääsetavuse põhimõtte sisse koostatavasse kultuuripoliitika jätkustrateegiasse eesmärgiga tagada muuseumide, teatrite jm kultuurivormide ligipääsetavus nii füüsilises kui kultuurielamuse vahendamise mõttes.
- Tagada Euroopa Liidu struktuurivahenditest toetuste jagamisel kehtivate ligipääsetavuse miinimumnõuete täitmine. Selleks, et lahendused toetaksid ligipääsetavust laiemalt kui ainult miinimumnõuete täitmine tuleb tõsta hindajate pädevust ning taotluste hindamismetoodikatesse sisse viia kõrgemate väärtuspunktide andmine ligipääsetavuse tagamisel.
- Ligipääsetavuse teadlikkuse tõstmine läbi järgnevate tegevuste:
  - o Järjepideva teavitustöö tegemine, koolituste pakkumine ja juhendite väljatöötamine ning nende vaba kättesaadavuse tagamine turismi osapooltele ligipääsetava turismi teemal EAS Turismiarenduskeskuse koordineerimisel ja koostöös piirkondlike turismiarendus- ja sihtkohtade arendusorganisatsioonidega. Teavitustegevuste raames on vajalik keskenduda nii ligipääsetava atraktsiooni või külastusobjekti ning teenuse pakkumise koha kujundamisele kui ka klienditeenindusele (kuidas arvestada klientide erinevate vajadustega, kuidas suhelda erinevate klientidega ja toetada positiivse külastuskogemuse pakkumist).
  - o Täiendada turismiettevõtjatele juba välja töötatud esmaseid juhiseid (nt EAS e-akadeemia) praktiliste, erivajaduste lõikes välja töötatud juhendmaterjalidega ja teha need avalikult ja lihtsalt ligipääsetavaks kõigile turismiteenuste pakkumisega puutumust omavatele osapooltele. Praegu on ligipääs e-akadeemia infole tagatud vaid piiratud osale turismiteenuste pakkujatest ja juhendmaterjal on liiga üldine.
  - o Korraldada turismiteenuste pakkujatele ja objektide omanikele ligipääsetavuse teemalisi koolitusi ja infopäevi.
  - o Tunnustada näiteks igal aastal parimat ligipääsetavust tagavat turismiteenuse pakkujat ligipääsetavuse auhinnaga, tunnustada ligipääsetavuse auhinnaga ka sihtkohtades parimat ligipääsetavust tagavaid teenusepakkujaid.
- Toetada EASi Turismiarenduskeskuse koordineerimisel ligipääsetavuse auditite läbiviimist klienditeekonna tervikvaatest lähtuvalt. Turismiobjektidel ja turismiteenuste ligipääsetavuse auditite läbiviimise toetamiseks on vajalik rahastusmehhanism ning auditid on vajalik läbi viia klienditeekonna tervikvaates.
- Toetusmehhanismide ja meetmete väljatöötamine turismitraktsioonide/teenuste/toodete sisulise

- ligipääsetavuse parandamise soodustamiseks juba olemasolevate teenuste ja objektide puhul (nt kirjeldustõlge, audiogiidid, punktkiri, taktiilsed eksponaadid, tähised, liikumisteed jmt)
- Ajalooliste ja muinsuskaitsealuste objektide, avaliku ruumi ja turistide liikumisteede puhul erinevate piirangute, nõudmiste, väärtushinnangute ja vaatenurkade pörkumisel on vajalik tagada asjaomaste osapoolte (ametkonnad, kohalikud omavalitsused, atraktsioonide, objektide omanikud jt) dialoog konstruktiivsete lahenduste leidmiseks, mõistlike kompromisside leidmine ligipääsetavuse tagamisel osapoolte huvisid ja kultuuriväärtuste säilimist arvestavalt. Täpsemat käsitlust ja lahtikirjutamist leiab ettepanek ligipääsetavuse rakkerühma riikliku korralduse grupis.
  - Vajalik on koostöö Haridus- ja Teadusministeeriumiga õppekavade arendamisel ligipääsetavuse teema hõlmamiseks kõrgkoolide ja kutseõppeasutuste õppekavades (turismi erialad, nt turismi- ja toitlustuskorraldus, turismikorraldus, turismi- ja hotelliettevõtlus, loodusturism jne). Samaväärselt oluline on, et ligipääsetavuse käsitlus oleks tagatud seonduvate valdkondade erialade õppekavades, nt muinsuskaitse, arhitektid, veebiarendajad, kultuurikorraldajad jt. Ettepanek on kooskõlas ka ligipääsetavuse rakkerühma teiste teemagruppide soovustega, kus on aruteludes jõutud sama järelduseni. Koostöös Kutsekojaga on vajalik tagada, et kutsetunnistuste väljastamise puhul oleks asjakohastel spetsialistidel (eelpool nimetatud erialadel, kuid mitte ainult) tagatud teadlikkus ligipääsetavuse nõuetest ja standarditest.
  - Arendada ligipääsetavuse info leidmist veebis, sh:
    - o Luua visitestonia.com ja puhkaeestis.ee avalehtedel eraldi sektsioon ligipääsetavate teenuste ja toodete osas ning liikumisvõimaluste ja info saamise võimaluste osas kogu Eestis. Lisaks luua visitestonia.com ja puhkaeestis.ee ligipääsetavuse info ja otsingu filtreerimise võimalus erinevate ligipääsetavuse kriteeriumide alusel (nt liikumispuudega inimestele ligipääsetavad, nägemispuudega inimestele ligipääsetavad, kuulmispuudega inimestele ligipääsetavad objektid ja teenused jne)
    - o Tagada ligipääsetavust pakkuvatele teenusepakkujatele parem leitavus riiklikes ja sihtkohtade turismiportaalides.
    - o Edendada WCAG ehk veebi ligipääsetavuse standardi järgimist turismiteenuste pakkujate kodulehtedel.
    - o Leida võimalused, kuidas edendada teenusepakkujate kodulehtedel eraldi rubriigi olemasolu erivajadustega inimeste ligipääsetavuse võimaluste kohta klienditeekonnal.
  - Töötada koostöös teenusepakkujate ja kohalike omavalitsustega välja 3-5 ligipääsetavat turismimarsruuti, mida kuvada Visitestonia.com lehel ning kasutada Eesti kui turismi sihtkoha turundamisel. Ligipääsetavate marsruutide osas võiksid olla erinevate puuetega inimestele keskenduvad lahendused, kuid mitte ainult. Marsruudid võiksid olla nii Tallinna katvad kui muude Eesti piirkondade põhised.
  - Kehtestada kokkuleppeline, rahvusvahelisest heast praktikast juhitud viida- ja märgisüsteem avalikus ruumis (sh teede taristu, kaubandus- ja teenindusasutused, ühistransport), turismiobjektidel ja turismiettevõtetes. Tagada märgistus nii avalikus ruumis kui külastusobjektidel. Näide arendatavast süsteemist: Tallinna ligipääsetavuse infosüsteem LIPS <https://lips.tallinn.ee/est>
  - Luua ligipääsetavuse kompetentsikeskus. Vajalik on leida lahendus, kus on see nõ „üks infoaken“-milline ministeerium, ametkond, asutus, veebikeskkond, kust on leitav terviklik info ja juhised ligipääsetavuse tagamise kohta ning kust on võimalik leida tee spetsiifilise teemal nõuannete, juhiste ja heade näideteeni. Ühtlasi on vajalik tagada laiem teadlikkus ligipääsetavuse valdkonna infoakna või kompetentsikeskuse osas.