

Digiligipääsetavus - Kas me kujundame teenuseid ainult ideaalsele kliendile?

Merle Siibak

Minust

Maksu- ja Tolliamet

Klienditeenindajast üksuse juhini
10+ aastat keskastmejuht

TalTech

Teenusedisaini magister 2025
Magistritöö teemal "Eesti jaekaubanduse valmisolek digiligipääsetavuse
nõuete rakendamiseks e-poodides"



MAKSU- JA TOLLIAMET

**TAL
TECH**

Ligipääsetavus tähendab, et igaüks saab toodet või teenust takistusteta kasutada.



Erivajadustega
inimesed

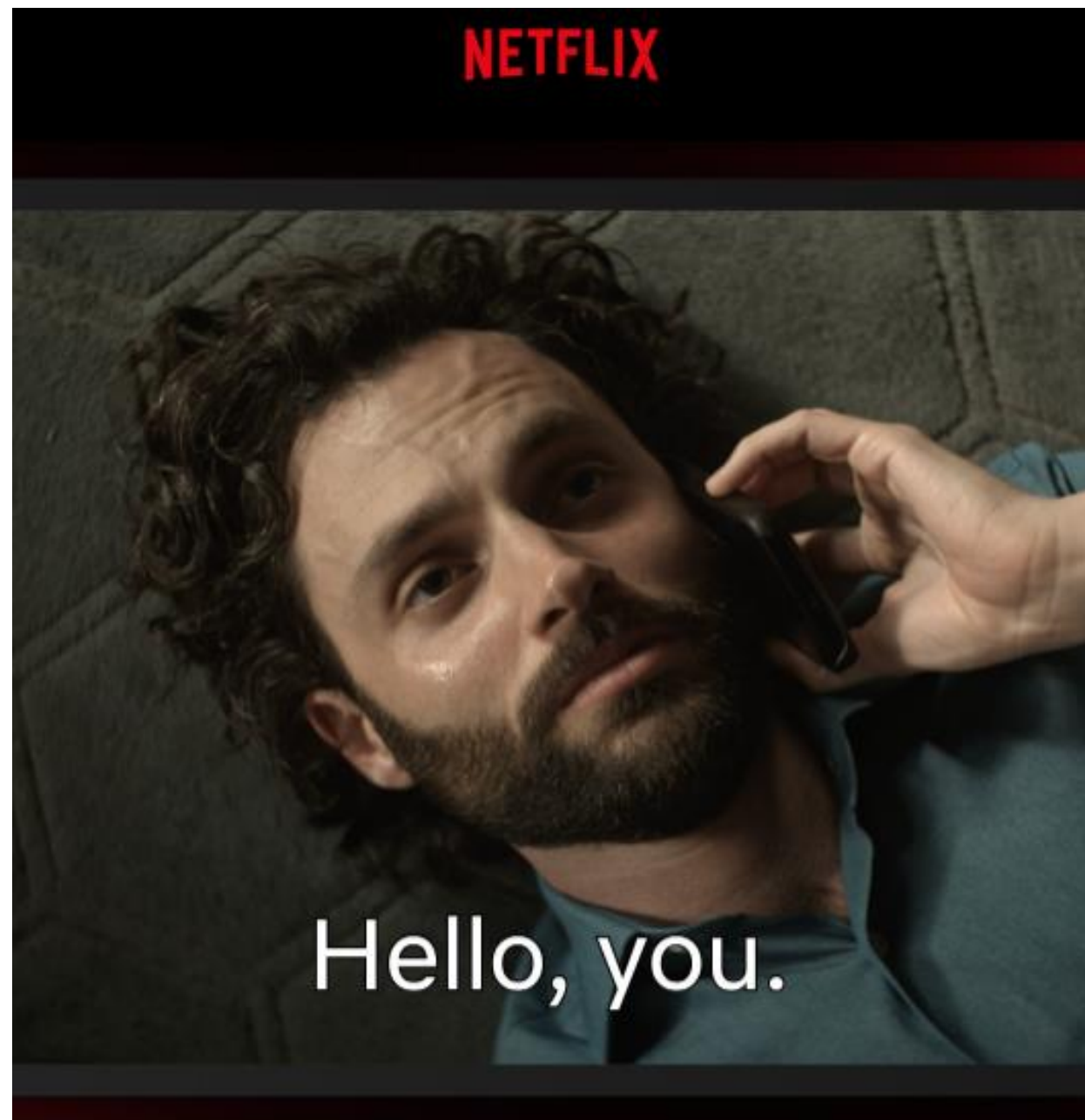


Ajutised erivajadused



Keskkonnast tingitud
erivajadused

Eestis 108 tuhat puudega inimest ehk 8% elanikkonnast on mõni erivajadus.



- Lihtne keel
- Selge struktuur
- ALT-tekstid ja pildikirjeldused
- Häälkäsklused
- Subtiitrid
- Kirjeldustõlge

Me kasutame täna ligipääsetavaid elemente teadmata, et see on tegelikult ligipääsetavus.

Magistritöö tulemused

Mida on tehtud?

1. E-poodide ligipääsetavusega tegeletakse
2. Peamine motivaator seadusest tulenev nõue

Millised on väljakutsed ja takistused?

1. Suur arendustööde maht ja rahaline kulu
2. Puudub teadmine sihtgrupi kohta ja seda peetakse marginaalseks
3. Ei usuta, et digiligipääsetavusega tegelemine tasub äriselt ära
4. Digiligipääsetavust nähakse tehniliste nõuetenä
5. Ebakindlus teadmiste ja tehtud tööde osas

Kuidas nähakse mõju ärile?

1. Peamiselt negatiivne – suur kulu, mis ei tasu end ära
2. Väikesed kasud, kuid mitte piisavalt, et ära tasuks
3. Suurim kasu e-poe leitavus otsingumootorites
4. Loodetakse, et kasvab klientide rahulolu
5. Mõju ettevõtte mainele ja innovatsioonile ei mainitud

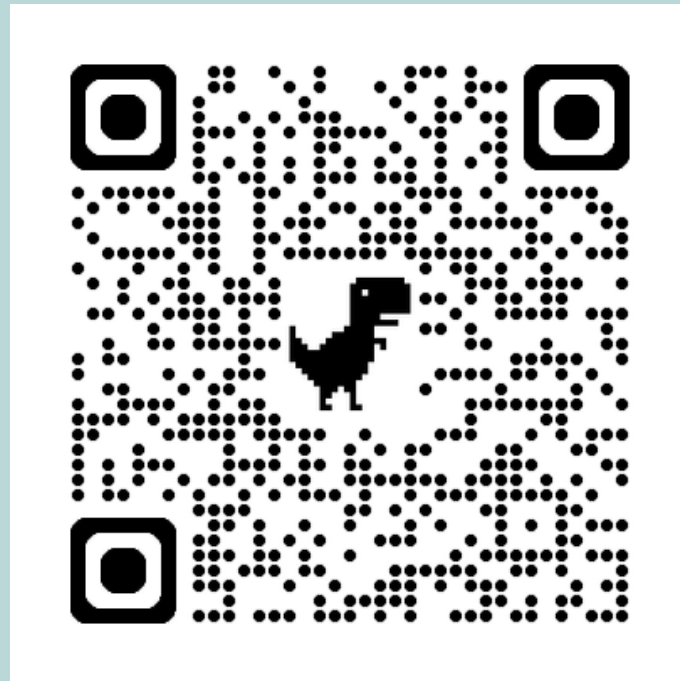
Järeldused

1. Ettevõtted tegutsevad parema digiligipääsetavuse ja nõuete täitmise nimel
2. Peamine motivaator on seadusest tulenev kohustus, mitte kasu nägemine
3. Nähakse rohkem negatiivseid mõjusid ja tehniliste nõuetenägemine
4. Oht, et miinimumnõuete täitmine ei taga head ostukogemust

Soovitused

1. Kaasata kliente arendusprotsessi ja parandage klienditagasiside süsteeme
2. Muuta digiligipääsetavus arendusprotsessi osaks ja pöörata sellele tähelepanu kohe arenduse alguses
3. Ligipääsetavus peab olema tervik
4. Kasvatada organisatsioonis teadlikkust

Aitäh!



Magistritöö



LinkedIn Merle Siibak