



Liikenne- ja
viestintäministeriö

Kohti esteetöntä viestintää

Toimenpideohjelman
seurantaraportti



Julkaisun päivämäärä
2.2.2010

Julkaisun nimi

Kohti esteetöntä viestintää. Toimenpideohjelman seurantaraportti

Tekijät

Esteettömön viestinnän seurantaryhmä, pj. Aleksandra Partanen LVM, siht. Satu Närvä Viestintävirasto

Toimeksiantaja ja asettamispäivämäärä

Liikenne- ja viestintäministeriö 1.2.2007

Julkaisusarjan nimi ja numero

**Liikenne- ja viestintäministeriön
julkaisu 5/2010**

ISSN (verkkojulkaisu) 1795-4045
(tuloste) 1457-7488
ISBN (verkkojulkaisu) 978-952-243-139-4
(tuloste) 978-952-243-140-0
HARE-numero
Asianumero

Asiasanat

Esteettömyys, saavutettavuus, tietoyhteiskunta, viestintäpalvelut, toimenpideohjelma

Yhteyshenkilö

Aleksandra Partanen

Muut tiedot

Tiivistelmä

Viestintäpalvelut ovat tärkeä osa jokaisen ihmisen arkipäivää. Oikeus viestintään ja tiedonsaantiin on kaikkien kansalaisten perusoikeus. Tämän perusoikeuden toteutuminen edellyttää sitä, että viestintäpalvelut ovat esteettömiä kaikille. Palveluiden ja päätelaitteiden esteettömyysvaatimusten tulee vakiintua olennaiseksi osaksi suomalaista viestintäpolitiikkaa. Tavoitteen saavuttamiseksi esteettömyyttä koskevista kysymyksistä on keskusteltava ja niistä on tiedotettava aktiivisesti.

Viestinnän esteettömyystyöryhmä on seurannut ministeriön vuonna 2005 julkaistun Kohti esteetöntä viestintää -toimenpideohjelman toteutumista ja laatinut vuosittain oman seurantaraporttinsa. Keskeisimpiä vuonna 2009 käsiteltyjä asioita ovat olleet televisio-ohjelmien saavutettavuuden edistäminen, Vammaispoliittisen ohjelman valmistelu sekä verkkopalveluiden esteettömyyden haasteet. Työryhmä on myös seurannut EU:n sähköisen viestinnän direktiivin uudistamistyötä, hätäpalvelutekstiviesti -hankkeen edistymistä, sekä ollut mukana kansainvälisillä foorumeilla.

Työryhmän mielestä toimenpideohjelma ja sen pohjalta käynnistetyt toimenpiteet ovat lisänneet ikääntyneiden ja vammaisten painoarvoa ja näkyvyyttä viestintäsektorilla. Viestintäpalveluiden esteettömyydestä huolehtiminen on kuitenkin jatkuva prosessi.

Viestintäpalveluiden, sähköisen viestinnän sekä koko tietoyhteiskunnan esteettömyysvaatimukset tulevat seurantaryhmän mielestä painottumaan jatkossa entistä enemmän. Haasteita tulee asettamaan muun muassa esteettömyyskysymysten jakautuminen tietoyhteiskunnan eri aloille ja vastuutahoille. On pohdittava millä keinoin tietoyhteiskunnan esteettömyyttä ja saavutettavuutta pystytään parhaimmalla mahdollisella tavalla edistämään.



Publiceringsdatum
2.2.2010

Publikation

Mot tillgänglig kommunikation. Uppföljning av åtgärdsprogrammet

Författare

Uppföljningsgruppen för tillgänglig kommunikation
Ordförande Aleksandra Partanen, KM
Sekreterare Satu Närvä, Kommunikationsverket

Tillsatt av och datum

Kommunikationsministeriet 1.2.2007

Publikationsseriens namn och nummer

**Kommunikationsministeriets
publikationer 5/2010**

ISSN (webbpublikation) 1795-4045
(utskrift) 1457-7488
ISBN (webbpublikation) 978-952-243-139-4
(utskrift) 978-952-243-140-0
HARE-nummer
Ärendenummer

Ämnesord

Tillgänglighet, åtkomst, informationssamhälle, kommunikationstjänster, åtgärdsprogram

Kontaktperson

Aleksandra Partanen

Övriga uppgifter

Sammandrag

Kommunikationstjänsterna är en allt väsentligare del av människors vardag. Rätten till kommunikation och rätten att få information är en grundläggande fri- och rättighet för alla medborgare. Förutsättningen för att denna grundläggande fri- och rättighet kan tillgodoses är att kommunikationstjänsterna är tillgängliga för alla. Kravet på användbara och lätthanterliga kommunikationstjänster och -terminaler ska etableras till en oskiljaktig del av den finska kommunikationspolitiken. Därför måste frågor som gäller tillgänglighet diskuteras och information om tillgängligheten aktivt spridas.

Arbetsgruppen för tillgänglig kommunikation har följt upp hur det åtgärdsprogram, Mot tillgänglig kommunikation, som ministeriet publicerade 2005, har framskridit och årligen utarbetat sin egen uppföljningsrapport. De centralaste ärendena som togs upp 2009 var frågan om att främja tillgången till televisionsprogram, beredningen av Handikappolitiska programmet och de utmaningar som gäller tillgängliga webbtjänster. Arbetsgruppen har även följt upp hur EU:s direktiv om elektronisk kommunikation revideras, hur projektet för nödtextmeddelanden fortskrider och har också varit med på internationella fora.

Enligt arbetsgruppen har åtgärdsprogrammet och de åtgärder som vidtagits utifrån programmet ökat de äldres och de handikappades betydelse och synlighet inom kommunikationssektorn. Det är emellertid en fortgående process att se till att kommunikationstjänsterna är tillgängliga.

Kraven på tillgänglighet i fråga om kommunikationstjänster, elektronisk kommunikation och hela informationssamhället kommer enligt uppföljningsgruppen att framstå allt tydligare i fortsättningen. Utmaningar kommer bl.a. av att frågorna om tillgänglighet fördelas på informationssamhällets olika områden och ansvarsinstanser. Det viktigt att överväga på vilka sätt informationssamhällets tillgänglighet och åtkomst kan främjas på bästa sätt.

Date
2 February 2010

Title of publication

Towards barrier-free communications. Action programme monitoring report

Author(s)

Monitoring group for accessibility in communications
Chair: Aleksandra Partanen, Ministry of Transport and Communications; secretary: Satu Närvä, Finnish Communications Regulatory Authority

Commissioned by, date

Ministry of Transport and Communications 1 February 2007

Publication series and number

**Publications of the Ministry of
Transport and Communications
5/2010**

ISSN (online) 1795-4045
(print) 1457-7488
ISBN (online) 978-952-243-139-4
(print) 978-952-243-140-0
Reference number

Keywords

Accessibility, information society, communications services, action programme

Contact person

Aleksandra Partanen

Other information

Abstract

Communications services are central to people's everyday lives. The right to communicate and access data is every citizen's fundamental right, the enforcement of which calls for barrier-free communications for all. The accessibility requirements for services and terminals must be firmly integrated into the Finnish communications policy, and therefore, issues related to accessibility need to be discussed and the related information must be actively disseminated.

The working group on accessibility in communications has issued an annual monitoring report on the implementation of the Ministry of Transport and Communications' action programme "Towards barrier-free communication" of 2005. Key issues addressed in 2009 were promotion of accessibility of television programmes, preparation of the Disability Policy Programme and challenges in the accessibility of network services. The working group has also followed the review of EU directives on electronic communications and the progress of the SMS emergency service project, and has been active on international forums.

It is the working group's view that the action programme and the related measures have increased the significance and visibility of elderly and disabled people in the communications sector. Nevertheless, ensuring accessibility in communications services is a continuous process.

In the group's view, accessibility requirements for electronic communications, for communications services and for the entire information society will become more and more important. Challenges will be posed by the variety of sectors and responsible parties involved in accessibility issues. The best ways to promote accessibility in information society should, therefore, be examined.

Liikenne- ja viestintäministeriölle

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 15.4.2005 työryhmän, jonka tehtävänä on seurata esteetöntä viestintää koskevan toimenpideohjelman toimeenpanoa ja toteutumista. Jäseniksi kutsuttiin viranomaisten, yritysten ja vammaisjärjestöjen edustajia. Työryhmän toimiaikaa jatkettiin 1.2.2007 tehdyllä päätöksellä vuoden 2010 loppuun asti.

Työryhmän puheenjohtajana on toiminut 1.9.2008 alkaen neuvotteleva virkamies Aleksandra Partanen liikenne- ja viestintäministeriöstä. Työryhmän jäseniä ovat vuoden 2009 lopussa valtakunnallisen vammaisneuvoston pääsihteeri Sari Loijas sosiaali- ja terveysministeriöstä, apulaisjohtaja Päivi Seppälä Kuluttajavirastosta, kielenkääntäjä Satu Närvä Viestintävirastosta, erityissuunnittelija Jouko Kokko Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitoksesta, IT-suunnittelija Sami Älli Kehitysvammaliitto ry:stä, erityisasiantuntija Jari Heiskanen Kuurojen liitto ry:stä, suunnittelija Sami Virtanen Kuuloliitto ry:stä, tiedonsaantijohtaja Teuvo Heikkinen Näkövammaisten keskusliitto ry:stä sekä lakiasianpäällikkö Marko Lahtinen Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto Ficom ry:stä.

Jäsenmuutoksia vuoden aikana on tapahtunut kaksi: Papunet verkkopalveluyksikön johtaja Marianna Ohtosen tilalle on nimetty IT-suunnittelija Sami Älli Kehitysvammaliitto ry:stä ja Senior Manager Pekka V. Heikkinen Nokia Oyj:stä on jättänyt työryhmän. Työryhmän sihteerinä toimii kielenkääntäjä Satu Närvä Viestintävirastosta.

Työryhmä luovuttaa kunnioittaen liikenne- ja viestintäministeriölle vuoden 2005 toimenpideohjelmaan sisällytettyjä toimenpiteitä koskevan viimeisen seurantaraportin. Vuoden 2010 lopussa julkaistaan uusi toimenpideohjelma.

Helsingissä 2.2.2010

Aleksandra Partanen

Teuvo Heikkinen

Jari Heiskanen

Jouko Kokko

Marko Lahtinen

Sari Loijas

Satu Närvä

Päivi Seppälä

Sami Virtanen

Sami Älli

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	4
2. Seurantaryhmän toimintakertomus vuodelta 2009.....	4
3. Seurantaryhmän havaintoja	10
4. Jatkotoimenpiteet	13
LIITE 1 Alkuperäiset toimenpiteet	14
LIITE 2 Päivitetyt toimenpiteet	16
LIITE 3 Kooste tekstitysfoorumista.....	17

1. Johdanto

Viestintäpalvelut ovat yhä oleellisempi osa jokaisen ihmisen arkipäivää. Oikeus viestintään ja tiedonsaantiin on kaikkien kansalaisten perusoikeus. Tämän perusoikeuden toteutuminen edellyttää sitä, että viestintäpalvelut ovat esteettömiä kaikille. Palveluiden ja päätelaitteiden helppokäyttöisyysvaatimuksen tulee vakiintua olennaiseksi osaksi suomalaista viestintäpolitiikkaa.

Liikenne- ja viestintäministeriö julkaisi tammikuussa 2005 toimenpideohjelman "Kohti esteetöntä viestintää". Ohjelmalla on pyritty lisäämään tietoisuutta vammaisten, ikääntyneiden ja muiden erityisryhmien ongelmista sekä purkamaan esteitä kansalaisten tasavertaisuudelta viestintäsektorilla. Lisäksi toimenpideohjelmalla on pyritty lisäämään asiassa merkityksellisten tahojen, kuten viranomaisten, vammaisjärjestöjen, viestintäpalvelun tarjoajien sekä kuluttajien vuorovaikutusta.

Toimenpideohjelmassa on lueteltu 16 konkreettista tavoitetta ja toimenpidettä, joita on täydennetty vuosina 2006 ja 2008. Toimenpiteiden toteutumisesta ovat olleet vastuussa muun muassa eri ministeriöt, Hätäkeskuslaitos, Viestintävirasto, Kuluttajavirasto, Stakes (nykyään THL) sekä eri vammaisjärjestöt. Painopistealueina ovat olleet:

- 1) digitaalinen televisio,
- 2) laajakaistapalvelut,
- 3) internet-sivustot,
- 4) hätäpalvelut,
- 5) luettelopalvelut sekä
- 6) päätelaitteiden helppokäyttöisyys.

Viestinnän esteettömyystyöryhmä on seurannut toimenpideohjelman toteutumista ja laatinut vuosittain oman seurantaraporttinsa. Kaikki työryhmän seurantaraportit sekä alkuperäinen toimenpideohjelma ovat saatavissa sähköisesti osoitteessa: <http://www.lvm.fi/web/fi/258>.

2. Seurantaryhmän toimintakertomus vuodelta 2009

Seurantaryhmä on kokoontunut vuoden aikana viisi kertaa. Kokouksissa on käsitelty toimenpideohjelman osa-alueisiin ja toimenpidesuosituksiin liittyviä kysymyksiä, sekä vaihdettu tietoja viestinnän esteettömyyteen liittyvistä ajankohtaisista hankkeista. Keskeisimpiä vuonna 2009 käsiteltyjä asioita ovat olleet televisio-ohjelmien saavutettavuuden edistäminen, Vammaispoliittisen ohjelman valmistelu sekä verkkopalveluiden esteettömyyden haasteet. Työryhmä on myös seurannut EU:n sähköisen viestinnän direktiivien uudistamistyötä, hätäpalvelutekstiviesti-hankkeen edistymistä, sekä ollut mukana kansainvälisillä foorumeilla. Lisäksi työryhmä on alustanut vuonna 2010 laadittavan uuden toimenpideohjelman sisältöä.

Seuraavilla sivuilla on kerrottu keskeisin anti työryhmän käsittelemistä asioista sekä tehdyistä toimista.

Televisio-ohjelmien tekstittäminen

Yleistä

Audiovisuaalisen median rooli nyky-yhteiskunnassa on merkittävä. Televisio toimii edelleen vahvana tiedon- ja kulttuurin välittäjänä. Moni välituntien, työpaikkojen ja ystäväpiirien kahvipöytäkeskusteluista pureutuu edellisenä iltana nähdyn televisio-ohjelman sisältöön. Keskustelua käydään niin viihdesisällöistä kuin ajankohtaisista kysymyksistä. Vaalikeskustelut, saippuasarjat, poliittiset debaattit ja tosi-tv-ohjelmat puhuttavat kansaa.

Tekstittäminen on aina ollut osa suomalaista televisiokulttuuria. Vieraskieliset ohjelmat on Suomessa totuttu näkemään tekstitettyinä, ei dubattuina, toisin kuin useissa muissa maissa. Tämä tapa takaa sen, että kuulovammaiset ja kuurot ovat voineet seurata vieraskielisiä televisio-ohjelmia. Kotimaiset ohjelmat sen sijaan ovat jääneet heille lähes saavuttamattomiksi. Vammaisjärjestöt ovat toistuvasti tuoneet esille, etteivät heidän oikeutensa viestintään ja tiedonsaantiin toteudu hyväksyttävissä olevalla tavalla.

Kotimaisten televisio-ohjelmien saavutettavuutta on yritetty kasvattaa vuosien ajan, mutta ilman näkyviä tuloksia. Erityisryhmien tarpeita ovat esimerkiksi kotimaisten ohjelmien äänitekstitys, äänikuvailu, viittomakielen ja selkokielen käyttö. Parhaiten on edistynyt ohjelmien tekstitys. Pelkän tekstitysmäärän lisäksi huomiota tulee kiinnittää myös tekstityksen laatuun. Kaikki ohjelmassa puhuttu puhe tulisi tekstittää. Teksti ei saa peittää puhujan kasvoja, etenkin huulia. Käännöstekstin tulisi vaihtua sopivassa tempossa, ei liian nopeasti tai myöhään.

Tällä hetkellä suomenkielisiä ohjelmia tekstittää Suomessa ainoastaan Yleisradio. Kaupalliset kanavat eivät tekstitä kotimaisia ohjelmia vielä lainkaan. Äänitekstituksen ja äänikuvailun saa esiin asettamalla ensisijaiseksi tekstityskieleksi hollannin kielen.

Yleisradiosta annetun lain mukaan yhtiön tehtävänä on tuoda täyden palvelun televisio- ja radio-ohjelmisto jokaisen saataville yhtäläisin ehdoin. Erityisryhmille, kuten esimerkiksi kuulovammaisille tarjottava julkinen palvelu on tärkeä osa Yleisradiolle määrättyä tehtävää. Yleisradiosta annettua lakia muutettiin vuoden 2006 alussa siten, että julkisen palvelun määritelmässä vahvistettiin velvoitteita kohdella kansalaisia yhtäläisin perustein.

Yleisradio on 20.12.2005 hyväksymässään erityis- ja vähemmistöryhmien palvelustrategiassa ottanut toimintansa erityisen kehittämisen kohteiksi maahanmuuttajien, eri vammaisryhmien ja kansallisten vähemmistöjen palvelut. Strategiassaan Yleisradio on asettanut itselleen tavoitteet turvata perustiedonvälitys ja kansalaisvalmiuksien kehittyminen, vahvistaa yhteisöllistä hyväksyttävyyttä ja osallisuutta, vahvistaa näkyvyyttä viihteessä ja lasten ohjelmissa, ottaa huomioon uskonnolliset vähemmistöt, hyödyntää teknologian luomia mahdollisuuksia, luoda Yleisradiosta tasa-arvoinen ja monikulttuurinen työyhteisö sekä vahvistaa mielikuvaa Yleisradiosta osallistumisen ja vuorovaikutuksen edistäjänä. Palvelustrategia pohjautuu osittain yhtiössä jo 1980-luvun alkupuolella aloitettuun erityis- ja vähemmistöryhmien palveluita koskevaan kehittämistyöhön muun muassa tekstitelevision ja sen palvelujen osalta.

Yleisradion erityis- ja vähemmistöryhmien palvelustrategiaan sisältyy eri vammaisryhmien, maahanmuuttajien ja kansallisten vähemmistöjen palvelujen kehittäminen. Näihin palveluihin kuuluu myös ohjelmien tekstitys.

Suomenkielisillä tv-kanavilla YLE tarjoaa viikoittain keskimäärin 12 tuntia kuulovammaistekstityksellä varustettua ohjelmaa. Suomenkielisten tv-kanavien lähes kaikissa ulkomaisissa ohjelmissa on käännöstekstit suomeksi. YLE:n TV- uutisista tekstitetään päivittäin klo 17.00 ja klo 20.30 lähetettävät uutiset. Ruotsinkielisiä tv-ohjelmia tekstitetään sekä ruotsiksi että suomeksi. YLE FST:n kaikki omatuotantoiset ohjelmat käännetään suomeksi lukuun ottamatta uutisia, suoria lähetyksiä ja lastenohjelmia.

Lainsäädäntö

Tiiviisti suomalaisen tekstityskysymykseen kytkeytyy uuden audiovisuaalisista mediapalveluista annetun direktiivin 2007/65/EY (AV-direktiivi) täytäntöönpano. Direktiivin 3 c artiklan mukaan "Jäsenvaltioiden on rohkaistava lainkäyttövaltaansa kuuluvia mediapalvelun tarjoajia varmistamaan, että niiden palvelut saatetaan asteittain näkö- ja kuulovammaisten henkilöiden käytettäviksi." Lisäksi Euroopan parlamentti on huhtikuussa 2008 julkaissut kannanoton, jossa jäsenmaita kehoitetaan edistämään lainsäädäntöä, joka edellyttää julkisen palvelun tv-yhtiöitä tekstittämään kaikki ohjelmansa. Parlamentti tähdentää kannanotossaan, että kaikilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet saada käyttöönsä tietoa, koulutusta ja kulttuuria. Suomi on myös allekirjoittanut, mutta ei vielä ratifioinut, YK:n vammaisten oikeuksien yleissopimuksen, jonka 21 artikla velvoittaa sopimusvaltioita rohkaisemaan

yksityisiä palveluntarjoajia tarjoamaan palveluitaan siten, että vammaiset pääsevät niistä osallisiksi.

Voimassaolevan televisio- ja radiolain mukaan toimilupaviranomaisella on oikeus antaa toimilupiin liittyviä ohjelmatoimintaa koskevia, ohjelmiston monipuolisuuden ja yleisön erityisryhmien tarpeiden turvaamisen kannalta tarpeellisia määräyksiä.

Liikenne- ja viestintäministeriö käynnisti syksyllä lainsäädäntöhankkeen, jonka tavoitteena on, että merkittävän osan yleisöstä tavoitettiin suomen- tai ruotsinkielisiin televisio-ohjelmiin liitetään jatkossa ohjelmatekstitys. Vieraskielisiin ohjelmiin liitetään äänitekstitys, joka perustuu olemassa olevaan tekstitysaineistoon. Asiasta on tarkoitus antaa hallituksen esitys vuoden 2010 alkupuolella.

Seurantaryhmän toimet

Esteettömyyden seurantaryhmä käynnisti alkuvuodesta keskustelun, jonka pohjalta päätettiin järjestää laaja kotimaisten televisio-ohjelmien tekstittämistä käsittelevä seminaari, nk. tekstitysfoorumi. Foorumin tavoitteeksi esitettiin muun muassa yleisen ymmärryksen laajentaminen tekstityksen yhteiskunnallisesta merkityksestä Suomessa, sekä suomalaisten toimijoiden aktivoiminen huomaamaan tekstityksen potentiaalinen hyötyarvo (kielen ja kulttuurin vahvistajana, vammaisten ja ikääntyneiden osallisuutta tukevana, sekä keinona edistää myös esimerkiksi lasten ja maahanmuuttajien kielenkäyttöä). Foorumi suunnattiin poliittisille päätöksentekijöille, televisioyhtiöille sekä kaikille asiasta kiinnostuneille. Tekstitysfoorumi toteutettiin 8.10.2009. Osanottajia oli satakunta ja puhujina olivat keskeiset suomalaiset alan asiantuntijat. Kansainvälisistä käytänteistä olivat kertomassa Iso-Britannian, Hollannin ja Ruotsin asiantuntijat. Tiivistelmä foorumin esityksistä on raportin liitteenä. Tekstitysfoorumi sai hienosti medianäkyvyyttä ja palaute on ollut positiivista.

Tekstitysfoorumin pohjustukseksi liikenne- ja viestintäministeriö teetti keväällä kaksi selvitystä televisio-ohjelmien tekstityksen, selostukseen ja tulkkaukseen liittyen. Ensimmäinen selvitys kartoitti suomenkielisten ohjelmien tekstityksen kehitystä, suomenkielisten ohjelmien todellista tekstitysmäärää, sekä arvioi tekstityspalveluiden tuottamisen hintaa. Lisäksi selvitykseen sisältyi kotimaisten mainoskanavien näkemys tekstityspalveluiden tuottamisesta sekä vertailu Iso-Britannian, Alankomaiden sekä Ruotsin tekstityskäytännöistä (Raportti ladattavissa osoitteessa: <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/917780>). Toinen selvitys kartoitti tarkemmin käytettävissä olevia teknisiä ja tuotannollisia ratkaisuja, niiden toteutettavuutta käytännössä sekä eri ratkaisujen kustannuksia (Raportti ladattavissa osoitteessa: <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/917805>).

Tekstitysfoorumin taustatyöhön kuului myös esteettömyystyöryhmän puheenjohtajan ja yhden jäsenen tutustumismatkat Iso-Britanniaan sekä Ruotsiin. Vierailuilla tutustuttiin Iso-Britannian viestintäviranomaiseen Ofcomiin, sekä tekstityspalveluita tuottavaan Red Bee Media -yritykseen. Ruotsissa vierailtiin SVT:ssä sekä Ruotsin esteettömyys- ja saavutettavuuskysymyksiä seuraavan viranomaisen Handisamin luona. Käyntien tarkoituksena oli tutustua näiden maiden kokemuksiin ja toimintatapoihin television tekstityksiasioissa. Tutustumiskäyntien pohjalta päätettiin myös kutsua Red Bee Median ja SVT:n edustajat puhujiksi tekstitysfoorumiin.

Työryhmän jäsentahot ovat lisäksi omassa toiminnassaan pyrkineet aktiivisesti edistämään television saavutettavuutta. Kuuloliitto on jatkanut tekstitysverkoston toimintaa ja kampanjointia tekstityksen lisäämiseksi televisiossa. Kuuloliitto on muun muassa nostanut tekstityksen merkitystä esille mielipidekirjoituksilla ja ollut kuultavana eduskunnassa. Kuuloliiton edustaja on myös pitänyt esitelmän Suomen tekstitykseen liittyvästä vaikuttamistyöstä Antwerpenin yliopistossa järjestetyssä kansainvälisessä Media for All -konferenssissa.

Näkövammaisten keskusliiton on yhteistyössä Yleisradion kanssa kehittänyt edelleen äänitekstitystä ja tehnyt muutamia äänikuvailtuja kotimaisia draamaohjelmia.

Vammaispoliittinen ohjelma

Esteettömyyden seurantaryhmässä on pitkin vuotta seurattu sosiaali- ja terveysministeriön johdolla valmisteltavan vammaispoliittisen ohjelman etenemistä. Vammaisten ihmisten yhdenvertaisuus muiden kansalaisten kanssa ei vielä toteudu täysimääräisesti. Yhteiskunnassa on rakenteellisia ja asenteellisia esteitä, jotka rajoittavat ihmisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja osallistumista. Vammaispoliittinen vastuu kuuluu kaikille hallinnonaloille ja kaikille yhteiskunnallisille toimijoille. Strateginen vammaispolitiikka edistää kansalaisten osallisuutta ja yhdenvertaisia mahdollisuuksia kaikilla elämänoilla. Valtiollinen vammaispolitiikka antaa kehykset ja edellytykset kunnille ja muille toimijoille suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Vammaispoliittisella ohjelmalla pyritään myös panemaan täytäntöön YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen velvoitteet.

Viestintäpolitiikkaa joko suoraan tai välillisesti koskettavia toimenpidekokonaisuuksia alustavassa VAMPO-luonnoksessa (16.11.2009) on kahdeksan:

- 1) Toteutetaan hätäpuhelinpalvelu 112 myös tekstiviestipalveluna.
- 2) Parannetaan tieto- ja viestintäjärjestelmien saatavuutta ja esteettömyyttä.
- 3) Huomioidaan julkisen hallinnon sähköisten palvelujen kehittämistyössä palveluiden, esteettömyyden, saatavuuden, saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmat.
- 4) Suomessa viedään eteenpäin ja hyödynnetään EU:n eInclusion-hankkeita ja aloitteita. Varmistetaan, että ministeriöiden välinen koordinointi EU:n eInclusion-hankkeissa ja aloitteissa on selkeä ja ministeriöiden välinen yhteistyö toimivaa.
- 5) Edistetään vammaisten henkilöiden tietoisuutta puhelinpalveluista ja sähköisistä palveluista (esim. puhelinluettelopalvelut) sekä parannetaan palvelujen yhdenvertaista saatavuutta eri käyttäjäryhmille. Seurataan palvelujen kehitystä.
- 6) Varmistetaan vammaisten henkilöiden laaja-alaisen asiantuntijuuden mukana olo tieto- ja viestintätekniikan sekä sähköisen viestintäkentän kehittämis- ja toimeenpanotyössä.
- 7) Parannetaan televisio-ohjelmien esteettömyyttä.
- 8) Viestintäpolitiikan esteettömyyden seurantaä kehitetään.

VAMPO:n ohjausryhmässä ovat jäseninä esteettömyystyöryhmän puheenjohtaja sekä valtakunnallisen vammaisneuvoston pääsihteeri Sari Loijas. Esteettömyystyöryhmää on aktiivisesti pidetty ajan tasalla VAMPO:n edistymisestä ja se on päässyt vaikuttamaan kirjattuihin toimenpide-ehdotuksiin. Vammaispoliittinen ohjelma on tarkoitus saada valmiiksi vuoden 2010 keväällä.

112-hätätekstiviestipalvelut

Vammaisten hätäpalvelujen järjestämistapa on Suomessa ollut pitkään keskustelun kohteena ja selvitetävänä. Hätäkeskuslaitos on vuodesta 2002 lukien valmistellut siirtymistä tekstiviestiin perustuvaan valtakunnalliseen hälytysjärjestelmään. Tässä järjestelmässä yleinen hätänumero 112 olisi nopeasti ja luotettavasti tavoitettavissa myös tekstiviestillä. Järjestelmästä olisi apua ja hyötyä kaikille hätään joutuville.

Hätäkeskuslaitos on asettanut elokuussa 2009 hätätekstiviestijärjestelmän toimeenpanoa suunnittelevan uuden työryhmän. Hätäkeskuslain 4 § 1 momentin mukaan hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on vastaanottaa hätäilmoituksia, välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja muita ihmisten, omaisuuden ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu.

Hätäilmoitusten vastaanotto tapahtuu nykyisin puhelinsoitolla tai automaattisena ilmoituksena ilmoitinlaitteista. Tekstiviestinä hätäilmoituksen voivat lähettää ne henkilöt, joille on annettu hätäkeskuksesta erillinen puhelinnumero, johon viestin voi lähettää. Jokaisella hätäkeskuksella on tähän tarkoitukseen oma erillinen numero. Viesti on maksullinen ja niitä lähetetään vuosittain korkeintaan kymmeniä.

Sähköisen viestinnän direktiiveissä, jotka Suomessa on saatettu voimaan viestintämarkkinalailla, on vaatimus siitä, että vammaisilla käyttäjillä on pääsy hätäpalveluihin muita käyttäjiä vastaavalla tavalla.

Työryhmän tavoitteena on laatia selvitys nykyisessä hätäkeskustietojärjestelmässä olemassa olevien vaihtoehtojen valossa 112-numeroon lähetetyn hätätekstiviestin käyttöönoton vaikutukset. Selvityksessä tulee tuoda esiin ne tekniset, taloudelliset ja henkilöstöön liittyvät muutokset ja resurssit, joita tällainen käyttöönotto edellyttää hätäkeskuslaitoksen ja sen yhteistyöviranomaisten taholta.

Työryhmän kokoonpanoon kuuluu esteettömyyden seurantarystä sekä Kuuloliitto ry:n että Kuurojen liitto ry:n edustajat. Lisäksi ryhmässä on asiantuntijana liikenne- ja viestintäministeriön edustaja. Seurantarystän mielestä hätätekstiviestipalvelu tulee ottaa käyttöön ensi tilassa. Tavoitteena tulee myös olla, ettei palvelun käyttäminen edellytä etukäteistä rekisteröintiä. Ryhmän tarkoitus on antaa esityksensä hätätekstiviestipalvelun toimeenpanosta keväällä 2010. Ministeriön esteettömyystyöryhmää pidetään ajan tasalla hätäkeskuslaitoksen työryhmän edistymisestä.

Verkkopalveluiden saavutettavuus

Yleistä

Vuonna 2005 julkaistussa toimenpideohjelmassa yhtenä tavoitteellisena toimenpiteenä on esteettömien ja saavutettavien verkkopalveluiden suunnittelu julkisella sektorilla. Lisäksi tavoitteena on verkkosivujen sisällöllisen esteettömyyden ja saavutettavuuden vaatimus verkkosivujen suunnittelua koskeissa julkisen sektorin tarjouspyynnöissä.

Suomessa useat tahot ovat omalla toimialallaan pyrkineet edistämään verkkopalveluiden ja -sisältöjen saavutettavuutta. Julkisen hallinnon tietoyhteiskuntakehitystä edistää julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA), joka on ministeriöiden ja Suomen Kuntaliiton pysyvä yhteistyö- ja neuvotteluelin VM:n yhteydessä. Neuvottelukunnan yhtenä tehtävänä on mm. hyväksyä ja levittää toimintaa ohjaavia julkisen hallinnon suosituksia sekä julkisen hallinnon tietohallintoa koskevia JHS-standardeja, sekä varmistaa julkisten palvelujen saatavuus, tehokkuus ja laatu.

Suomessa otettiin vuonna 2000 WAI-suositukset osaksi julkishallinnon sähköisten palveluiden kehittämistä koskevaa *JHS 129-suositusta*. Vuonna 2003 valtiovarainministeriö käynnisti Julkisten verkkopalveluiden laatukriteeristö -hankkeen. Hankkeen tuloksena syntyi laatukriteeristö, joka on tarkoitettu julkisten verkkopalvelujen arvioinnin ja kehittämisen työkaluksi.

Julkisen hallinnon sähköisen asiointin kehittämislinjauksia ja toimenpidesuunnitelmaa on pohdittu Sähköisen asiointin ja demokratian SAde-hankkeessa. Hankkeen johtoryhmä luovutti loppuraporttinsa hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemelle 28.1.2009. Raportti sisältää esityksen keskeisistä sähköisen asiointin linjauksista sekä toimenpiteistä julkisen hallinnon tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamiseksi vuosina 2009 - 2012. Käynnistettäviksi esitettävillä toimenpiteillä tavoitellaan muun muassa entistä parempaa sähköisten asiointipalveluiden saatavuutta ja löydettävyyttä kansalaisille ja yrityksille. Lisäksi tavoitteena on julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteentoimivuuden parantuminen, kansalaisten verkko-osallistumismuotojen lisääntyminen ja monipuolistuminen.

Myös useat vammaisjärjestöt ovat laatineet omia suosituksiaan saavutettavien verkkopalveluiden suunnittelua ja arviointia varten. Usein nämä suositukset pohjautuvat W3C/WAI:n suosituksiin.

Verkkopalveluiden saavutettavuuden toteuttamiseksi on laadittu kansainvälinen verkon saavutettavuutta koskeva aloite WAI (*Web Accessibility Initiative*). WAI-aloite on yksi W3C:n (*World Wide Web Consortiumin*) keskeisistä toimialueista. WAI-aloitteen puitteissa on laadittu *Web Content Accessibility Guidelines* -suositukset (WCAG 1.0) saavutettavien verkkopalveluiden laatimiseksi. Nämä suositukset ovat muotoutuneet verkkosivujen suunnittelun tosiasiallisiksi standardeiksi. Lisäksi WAI-aloitteen puitteissa on laadittu muistilista *Checklist for Web Content Accessibility Guidelines 1.0* verkkopalveluiden saavutettavuuden arvioimiseksi. Kesäkuussa 2003 W3C julkaisi työversion seuraavasta WAI-suosituksesta *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. Joulukuussa 2008 se julkaistiin. Uuden standardin tarkoituksena on auttaa web-suunnittelijoita ja -kehittäjiä luomaan sivustoja, jotka ottavat paremmin huomioon etenkin ikääntyneet ja ne henkilöt, joilla on vaikeuksia käyttää sähköistä tietoverkkoa. Ohjeistuksen kakkosversiota voi soveltaa tekstin, kuvien, äänen ja videon saavutettavuuden parantamiseen, sekä web-applikaatioihin. Lisäksi ohjeet ovat aikaisempaa joustavampia sekä helpompia ymmärtää ja käyttää. WCAG 2.0:n perustana ovat verkkosaavutettavuuden suunnitteluperiaatteet. Kuhunkin periaatteeseen liittyvät tietyt ohjeistukset, ja jokaisella ohjeistuksella on testattava onnistumiskriteeristö tasoille A, AA ja AAA. Tämä kriteeristö on ohjeistuksen täyttämisen mittari, A-tason ollessa minimitaso.

WCAG 2.0 -ohjeistus tarjoaa vakaan perustan verkkosisällön saavutettavuudelle ja verkkosovelluksille. Aihepiirin spesifikaatiot mahdollistavat saavutettavuusohjeiden hyödyntämisen joustavasti ja laajasti erilaisten verkkoteknologioiden ja käyttöympäristöjen sovelluksissa.

Vaikka julkisten tietojärjestelmien esteettömyyttä vammaisille käyttäjille edellytetään Suomen lainsäädännössä sekä Euroopan unionin ja Yhdistyneiden kansakuntien linjauksissa, eivät käynnistetyt toimenpiteet ole tarpeeksi edistäneet tämän oikeuden toteutumista eivätkä parantaneet verkkopalveluiden ja tietojärjestelmien esteettömyyttä riittävästi. Ongelmana on mm. se, ettei hankintalaissa säädetty velvoite ottaa "mahdollisuuksien mukaan huomioon vammaisten käyttäjien tarpeita" todellisuudessa toteudu pakottavan lainsäädännön tai riittävän ohjeistuksen puuttuessa.

Seurantaryhmän toimet

Viestinnän esteettömyysryhmä on käynnistänyt keskustelun verkkopalveluiden esteettömyyden haasteista. Yhtenä tarpeena on nähty WCAG 2.0 -ohjeistuksen käännettäminen suomeksi ja sen tunnettavuuden parantaminen Suomessa. Työryhmän jäsenet sekä alustavissa keskusteluissa mukana olleet asiantuntijatahot ovat nähneet ohjeistuksen virallisen käännettämisen tuovan mukanaan mm. seuraavia etuja: 1) Verkkopalveluiden merkittävimmän saavutettavuusohjeistuksen soimentaminen lisää yleistä tietoisuutta verkkopalvelujen esteettömyydestä ja edesauttaa ohjeistuksen vakiinnuttamisessa ja jalkauttamisessa, 2) EU:n kehotuksia WCAG 2.0 -ohjeistuksen huomioon ottamisesta on helpompi noudattaa ja 3) verkkopalveluiden saavutettavuutta koskeva viestintä tehostuu ja sitä on helpompi ohjata.

Työryhmän työ tältä osin on vielä kesken ja sitä jatketaan vuonna 2010.

Työryhmän jäsenorganisaatioista Kehitysvammaliitto on lisäksi vuoden 2009 aikana jatkanut omia toimiaan selkokielisten verkkopalveluiden edistämiseksi. Liitto on muun muassa lisännyt yleistä tietoisuutta selkokielistä verkkopalveluista eri konferensseissa ja koulutuksen avulla. Kehitysvammaliitto on myös jatkanut erityisryhmille soveltuvien helppokäyttöisten ja selkokielisten palveluiden kehittämistä.

EU:n esteetöntä tietoyhteiskuntaa koskevat aloitteet

Neuvoston päätelmät esteetömyydestä tietoyhteiskunnasta

Joulukuussa 2008 komissio julkaisi tiedonannon "Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa". Tiedonannon keskeinen sisältö on tietoyhteiskunnan ja erityisesti sähköisten palvelujen

avaaminen kaikkien, myös vammaisten käyttäjien saataville. Maaliskuussa 2009 asiasta annettiin neuvoston päätelmät, joissa tunnustetaan toimenpiteiden tähänastinen riittämättömyys ja painotetaan vammaisten ja vanhusten oikeutta tasa-arvoiseen tietoyhteiskuntaosallisuuteen. Päätelmissä kehoitetaan komissiota pitämään yllä esteettömyys ja saavutettavuuskysymyksiä EU:n yhteiskuntapolitiikan keskiössä; jatkamaan tukien jakamista esteettömyyttä edistäville tutkimusohjelmille sekä edistämään ohjausta ja hyvien käytäntöjen vaihtoa Euroopan tasolla. Jäsenmaita kehoitetaan puolestaan mm. tukemaan monikanavaista julkisen palvelun tarjontaa sekä julkisen tiedon saatavuutta; edistämään tieto- ja viestintäteknologian sekä -palveluiden kohtuuhintaisuutta; ottamaan käyttöön saavutettavuuskriteeristö julkisten hankintojen yhteydessä; tukemaan eurooppalaisia tutkimusohjelmia; hyödyntämään lainsäädännön tarjoamat mahdollisuudet tieto- ja viestintäteknologian esteettömyydelle; sekä ottamaan käyttöön kansainvälinen WCAG 2.0 -saavutettavuusohjeistus.

Sähköisen viestinnän sääntelyjärjestelmän uudistaminen

Euroopan komissio antoi 13.11.2007 ehdotuksensa koskien EU:n sähköisiä viestintäverkkoja ja -palveluja koskevan sääntelyjärjestelmän uudistamiseksi. Niin kutsutussa telepaketissa on kyse vuodesta 2002 voimassa olleiden viiden direktiivin uudistamisesta. Uudistuksen tavoitteena on mm. edistää langatonta taloutta kehittämällä radiotaajuuksien hallintaa nykyistä joustavammaksi, edistää direktiivien johdonmukaisempaa soveltamista EU:ssa sekä parantaa monin tavoin viestintäpalveluiden käyttäjien asemaa. Käyttäjien oikeuksia parantavia lainsäädännöllisiä muutoksia ovat mm. jäsenvaltioiden oikeus asettaa laatua koskevia vähimmäisvaatimuksia, sopimusehtojen ja hinnoittelun selkiyttäminen sekä erityisryhmien kuten vammaisten huomioiminen palvelujen käytettävyydessä. Vammaisten käyttäjien osalta sekä puitedirektiivi että yleispalveludirektiivi sisältävät aiempaa hieman velvoittavampaan muotoon kirjattuja säännöksiä. Myös tietoturvaa koskevaa sääntelyä lisätään ja taajuushallintoa kehitetään nykyistä joustavammaksi ja tehokkaammaksi.

Lakipaketista päästiin sopuun marraskuussa ja uudet direktiivit julkaistiin Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä 18.11.2009. Direktiivit ovat nyt voimassa ja jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset 25 päivään toukokuuta 2011 mennessä.

Kansainvälinen yhteistyö

Liikenne- ja viestintäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Kuluttajavirasto, Viestintävirasto sekä THL ovat toimintavuoden aikana osallistuneet esteettömyyttä koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön. Liikenne- ja viestintäministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön edustajat ovat toimineet jäsenenä EU:n eInclusion- työryhmässä. Liikenne- ja viestintäministeriön edustaja on lisäksi osallistunut EU:n viestintäkomitea COCOMin alaisen esteettömyystyöryhmä INCOMin työhön. Viestintävirasto on toimintavuoden aikana keskittynyt erityisesti standardointia koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön muun muassa kansainvälisessä teleunionissa ITUssa sekä Euroopan telestandardointielimessä ETSI:ssä. Viestintävirasto ja THL ovat osallistuneet myös Pohjoismaiden ministerineuvoston alaisen yhteistyöverkoston NFTH:n työhön. THL on eurooppalaisen EDeAN (European Design-for-All eAccessibility Network) verkoston jäsen ja sen kansallinen kontaktikeskus.

Viestintäministeri Suvi Lindén osallistui marraskuussa Visbyssä järjestettyyn ministerikonferenssiin, jonka yhtenä teemana oli tietoyhteiskunnan kehittäminen. Ministeri Lindén nosti omassa puheenvuorossaan esille tietoyhteiskunnan saavutettavuuskysymykset. Ministeriön edustaja osallistui myös komission marraskuussa järjestämään SENIOR (*Social Ethical and Privacy Needs in ICT for Older People*) -konferenssiin, jossa esillä oli tieto- ja viestintäteknologiaan liittyviä kysymyksiä, erityisesti ikäntyneiden mutta myös vammaisten näkökulmasta.

3. Seurantaryhmän havainnot

Viestintäpalvelut ovat tärkeä osa jokaisen ihmisen arkipäivää. Oikeus viestintään ja tiedonsaantiin on kaikkien kansalaisten perusoikeus. Tämän perusoikeuden toteutuminen

edellyttää sitä, että viestintäpalvelut ovat esteettömiä kaikille. Palveluiden ja päätelaitteiden esteettömyysvaatimusten tulee vakiintua olennaiseksi osaksi suomalaista viestintäpolitiikkaa. Tavoitteen saavuttamiseksi esteettömyyttä koskevista kysymyksistä on keskusteltava ja niistä on tiedotettava aktiivisesti.

Esteettömyys on laaja käsite. Yleisellä tasolla sillä tarkoitetaan niitä keinoja ja välineitä, joilla taataan jokaiselle kansalaiselle mahdollisuus tehdä työtä, opiskella, harrastaa ja osallistua. Osallistumismahdollisuuden tulee olla henkilön iästä, sukupuolesta, terveydentilasta, etnisestä taustasta ja sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä riippumaton. Viestintäpalveluiden, kuten puhelimen, television, radion ja internetin esteettömyys tarkoittaa sitä, että nämä välineet ja palvelut ovat helposti saatavilla ja helppokäyttöisiä mahdollisimman monille.

Viestintä- ja tietotekniikan kehityksen voidaan yleisesti todeta avanneen merkittäviä uusia mahdollisuuksia käyttäjien erityisryhmille. Viestintäpalvelut ja päätelaitteet ovat lisänneet erityisesti aistivammaisien käytettävissä olevia mahdollisuuksia uudenlaiseen vuorovaikutukseen. Kehitys on seurantaryhmän näkemyksen mukaan ollut seurantajaksolla valtaosaltaan positiivista.

Suomalaisella tietoyhteiskunnalla on kuitenkin edessään suuria haasteita sekä teknisesti että toiminnallisesti. Palveluiden siirtyessä entistä nopeammalla tahdilla verkkoon on muistettava, että palveluiden siirtyminen tulee toteuttaa mahdollisimman esteettömällä tavalla. Tekniikan tarjoamat mahdollisuudet tulee ulottaa kaikkien saataville jokapäiväisen elämän osaksi. Seurantaryhmä korostaa, että helppokäyttöiset, turvalliset ja esteettömät palvelut ja päätelaitteet ovat keskeinen edellytys tasavertaiselle osallisuudelle tietoyhteiskunnassa. Seurantaryhmä pitää Euroopan neuvoston päätelmiä verkkosivujen esteettömyyden parantamisesta perusteltuina ja tukee niissä esitettyjä näkemyksiä. Seurantaryhmän käsityksen mukaan verkkosivujen esteettömyysaasteeseen tulee vastata nopeasti konkreettisilla toimenpiteillä.

Yksi olennainen muutos tieto- ja viestintäpalvelujen parantamiseksi on ollut vähintään yhden megabitin internet-yhteyden saattaminen yleispalveluksi 1. heinäkuuta 2010 alkaen. Muutos pohjautuu valtioneuvoston laajakaistahankkeeseen, jossa joulukuussa 2008 hyväksytyn periaatepäätöksen mukaan kaikkiin vakinaiisiin asuntoihin sekä yritysten ja julkishallinnon vakinaiisiin toimipaikkoihin taataan mahdollisuus laajakaistayhteyteen, jonka välityskyky on keskimääräiseltä nopeudeltaan vähintään 1 megabitti sekunnissa. Tämä ensimmäinen vaihe toteutettiin liikenne- ja viestintäministeriön 15.10.2009 voimaan tulleella asetuksella. Ministeriö piti yleispalveluvelvoitteeseen sisältyvän tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden nopeuden asettamista 1 megabitin tasolle niin tärkeänä haja-asetusalueiden palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi, että teleyrityksille alun perin kaavailtua siirtymäaikaa aikaistettiin puolella vuodella.

Tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden yleispalvelusääntely on teknologianeutraali. Yleispalveluyritykseksi määrätty teleyritys voi päättää, mitä teknologiaa käyttäen se tarkoituksenmukaisen internet-liittymän asiakkaillensa tarjoaa. Tämän vuoksi vaadittavan yhteysnopeuden määrittely on sellainen, että yhteys on toteutettavissa sekä nykyisillä kiinteillä viestintäverkoilla että esimerkiksi Digita Oy:n @450-verkolla tai kolmannen sukupolven matkaviestinverkoilla.

Nopeusvaatimus on rajattu saapuvan liikenteen nopeudeksi, koska ehdotettua nopeustasoa ei olisi käytännössä nykytekniikalla mahdollista toteuttaa matkaviestinverkoissa lähtevälle liikenteelle.

Parantamalla internet-yhteyksien vähimmäisnopeuksia ja turvaamalla niiden saatavuus kaikissa vakinaiisissa asunnoissa, parannetaan kaikkien kansalaisten sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuksia. Näitä ovat muun muassa sähköpostipalvelut, pankkipalvelut, viranomaisten sähköiset palvelut sekä terveydenhuolto- ja turvallisuuspalvelut. Esimerkiksi viittomakielinen asiointi verkossa ja Etätulkki.fi-projektissa valmistellun etätulkkauksen käyttö edellyttävät nopeata, laadukasta internetyhteyttä. Nyt asetettu nopeusvaatimus on askel tähän suuntaan, vaikkakaan asymmetrisyydestä johtuen ei vielä täysin tyydyttävä.

Liikenne- ja viestintäministeriö seuraa yleistä teknologia- ja markkinakehitystä sekä sähköisen asioinnin tarvitsemia tietoliikennenopeuksia. Tietoyhteiskunnan kehittyessä asetuksessa säädettyä yleispalveluun sisältyvän tarkoituksenmukaisen Internet-yhteyden vähimmäisnopeutta tarkastetaan. Näiden tarkastusten yhteydessä on mahdollista ottaa myös huomioon tietoliikenteen kaksisuuntaisuus ja asettaa myös lähtevän liikenteen yhteisnopeudelle vähimmäistaso.

Matkapuhelinmarkkinoilla on siirrytty kolmannen sukupolven puhelimiin ja niiden mahdollistamiin palveluihin. Kolmannen sukupolven matkapuhelimen tekniset ominaisuudet mahdollistavat esimerkiksi kuulovammaisia palvelevien erityispalveluiden käytön. Näitä palveluja tulee pyrkiä hyödyntämään täysimääräisesti.

Siirtyminen langattomaan tekniikkaan pitää sisällään myös viestinnän esteettömyyteen liittyviä ongelmia. Erityisesti vammaisjärjestöt ovat toivoneet saavansa asiasta lisätietoa. Epätietoisuutta liittyy erityisesti siihen miten tekstipuhelimet, turvapuhelimet, etätulkkaus ja erityisryhmille tarjottavat yhteydet kodin hälytyskeskuksiin toimivat muutoksen jälkeen. Suomessa käyttäjiä on noin 30 000. Muutamalla sadalla näkövammaisella on vielä käytössään DOS-käyttäjärjestelmä tietokoneessaan ja DOS-pohjaiset apuvälineet. Sähköposti, elektronisten julkaisujen lukeminen ja tiedostojen siirto toimivat lankapuhelinmodeemeilla, mutta eivät langattomilla yhteyksillä. Uusien laitteiden ja apuvälineiden hankkimisen lisäksi käyttäjät tarvitsisivat käyttökoulutusta siirtyäkseen nopeasti langattomaan ympäristöön. Ongelma poistunee kuitenkin muutamassa vuodessa.

Viittomakielisten osalta ongelma koskee teksti- ja kuvapuhelimien käyttömahdollisuuksia. Kuurojen Liitto ry ja KL Support ovat käyneet TeliaSoneran kanssa neuvotteluja siirtymisestä langattomiin yhteyksiin, mutta TeliaSonerasta saadun tiedon mukaan siirtymään on otettu aikalisä, sillä korvaavaa toimivaa langatonta järjestelmää/tekniikkaa ei ole löytynyt.

Perinteisellä televisiolla on edelleen vahva rooli suomalaisessa yhteiskunnassa. Sen saavutettavuuden edistämiseen on panostettava jatkossakin. Tällä hetkellä ponnistellaan voimakkaasti kotimaisten ohjelmien tekstitysmäärien lisäämiseksi sekä Yleisradion tv-kanavilla esitettävän viikoittaisen selkokielisen uutislähetysten toteuttamiseksi. Jatkossa saavutettavuutta on parannettava mm. kuvailutulkkauksen ja viittomakielen osuuksia kasvattamalla.

Seurantaryhmän jäsenet katsovat ryhmän työskentelyn lisänneen osapuolten tiedonsaantia ja vaikutusmahdollisuuksia erityisesti EU-kysymyksissä sekä muussa kansainvälisessä yhteistyössä. Kansallisella tasolla seurantaryhmä on tehokkaasti koonnut yhteen viestintäpalveluiden esteettömyyteen liittyvien kysymysten parissa työskentelevät eri tahot. Tätä vuorovaikutusta on ryhmän käsityksen mukaan tärkeää ylläpitää ja syventää entisestään.

Työryhmän mielestä toimenpideohjelma ja sen pohjalta käynnistetyt toimenpiteet ovat lisänneet ikääntyneiden ja vammaisten painoarvoa ja näkyvyyttä viestintäsektorilla. Viestintäpalveluiden esteettömyydestä huolehtiminen on kuitenkin jatkuva prosessi. Kyseessä on nopeasti kehittyvä tekninen ala, joten palveluiden käytettävyyteen ja esteettömyyteen liittyviä kysymyksiä tulee pitää esillä pysyvästi. Vain aktiivinen seuranta ja tiedotus voivat taata palveluiden helppokäyttöisyyden ja saavutettavuuden kaikille.

Viestintäpalveluiden, sähköisen viestinnän sekä koko tietoyhteiskunnan esteettömyysvaatimukset tulevat seurantaryhmän mielestä painottumaan jatkossa entistä enemmän. Haasteita tulee asettamaan muun muassa esteettömyyskysymysten jakautuminen tietoyhteiskunnan eri aloille ja vastuutahoille. On pohdittava millä keinoin tietoyhteiskunnan esteettömyyttä ja saavutettavuutta pystytään parhaimmalla mahdollisella tavalla edistämään. Nykyisenlaiset hyvään tahtoon perustuvat toimenpiteet eivät ole parantaneet tietoyhteiskunnan esteettömyyttä työryhmän mielestä riittävästi, vaan jatkossa on pohdittava tarkemmin myös vahvemman ohjauksen tarvetta.

4. Jatkotoimenpiteet

Seurantaryhmän toimikausi on asetettu kestämaan vuoden 2010 loppuun. Vuoden 2010 aikana seurantaryhmä tulee työskentelemään tiiviisti sähköisen viestinnän lakipaketin toimeenpanotyössä, käynnistämään tarvittaessa vammaispoliittisen ohjelman toimeenpanon, jatkamaan verkkomaailman saavutettavuuskysymyksen käsittelyä sekä edistämään esteettömyyskysymysten näkymistä hallinnonalan keskusteluissa.

Vuoden 2010 aikana seurantaryhmä tulee myös laatimaan uuden toimenpideohjelman, joka entistä paremmin pyrkii vastaamaan alati muuttuvan tietoyhteiskunnan haasteisiin. Yksi suuri haaste tulee olemaan toimenpideohjelman kattavuus. Rajataanko se vastaisuudessakin koskemaan nimenomaan viestintäpalveluita vai tulisiko sen kattaa laajemmin koko sähköinen palvelukirjo ja kurottaa ehkä vielä senkin yli. Entistä merkityksellisemmäksi nousee myös yhteistyö eri ministeriöiden sekä yritysten ja kolmannen sektorin kanssa. Uuden toimenpideohjelman myötä myös seurantaryhmän tulevaisuutta on pohdittava. Mikä sen rooli jatkossa on ja kuinka laaja asiantuntijuus sen tulokselliseen toimintaan tarvitaan. Selvää on, että esteettömyystyön on jatkuttava.

Kohti esteetöntä viestintää toimenpideohjelman alkuperäiset toimenpiteet:

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu	Tilanne 2007/8
Asetetaan esteettömien ja saavutettavien verkkopalveluiden suunnittelu julkisen sektorin yleiseksi tavoitteeksi.	Kaikki ministeriöt	Jatkuva	
Asetetaan verkkosivujen sisällöllinen esteettömyys ja saavutettavuus vaatimukseksi verkkosivujen suunnittelua koskeviin julkisen sektorin tarjouspyyntöihin.	Kaikki ministeriöt	Jatkuva	
Otetaan käyttöön hätäpalvelut tekstiviestillä numerossa 112.	Sisäasiainministeriö Hätäkeskuslaitos Viestintävirasto	31.12.2005 mennessä	Kesken Tekniset määrittelyt tehty, käytännön to- teutus SM:n vastuulla
Selvitetään, miten uusia laajakaistateknologioita voidaan hyödyntää käyttäjien erityisryhmille suunnatuissa palveluissa.	Sosiaali- ja terveystoimi- ministeriö Stakes Vammaisjärjestöt Kuluttajavirasto	31.12.2005 mennessä	Tehty
Lisätään käyttäjien erityisryhmien tietoyhteiskuntavalmiuksia tiedotuksen ja koulutuksen avulla.	Valtakunnallinen vammaisneuvosto Opetusministeriö Stakes Vammaisjärjestöt Eläkeläisjärjestöt	Jatkuva	
Vaikutetaan käyttäjien erityisryhmien asemaan viestintäpalvelujen käyttäjänä kansainvälisellä yhteistyöllä, erityisesti EU:ssa.	Liikenne- ja viestintä- ministeriö Viestintävirasto Sosiaali- ja terveystoimi- ministeriö Stakes Kuluttajavirasto	Jatkuva	
Osallistutaan kansainväliseen standardointityöhön ja vaikutetaan siinä käyttäjien erityisryhmien etuja edistävien standardien syntymiseen.	Viestintävirasto	Jatkuva	
Tehostetaan Viestintäviraston Human Factors -työryhmän työkentelyä.	Viestintävirasto	Jatkuva	
Selvitetään käyttäjien erityisryhmille tarjottavien luettelopalveluiden valikoima, hinnoittelu ja käyttöaste.	Liikenne- ja viestintä- ministeriö	31.1.2005 mennessä	Tehty
Selvitetään, onko esteettömällä tavalla toteutetun CD-muotoisen luettelopalvelun rakentaminen mahdollista.	Liikenne- ja viestintä- ministeriö Vammaisjärjestöt	31.12.2005 mennessä	Tehty
Kootaan teleyritykset ja puhelinluettelo- tai numerotiedotuspalvelua tarjoavat yritykset yhteen keskustelemaan yhtenäisistä pelisäännöistä, jotka aktivoivat yri-	Viestintävirasto Vammaisjärjestöt	31.5.2005 mennessä	Tehty

tyksiä käyttäjien erityisryhmille suunnattujen luettelopalveluiden tarjonnassa.			
Informoidaan laitevalmistajia käyttäjien erityisryhmien erityistarpeista.	Viestintävirasto Vammaisjärjestöt	Jatkuva	
Tutkitaan digitaaliseen televisioon liittyviä vähemmistöjen ja vähemmistökieliryhmien tarpeita liikenne- ja viestintäministeriön ArviD-ohjelman Minor-hankkeessa.	Liikenne- ja viestintäministeriö Vammaisjärjestöt	31.1.2005 mennessä	Tehty
Edistetään liikenne- ja viestintäministeriön ArviD-ohjelman Minor-hankkeessa saatuja tutkimustuloksia.	Liikenne- ja viestintäministeriö Vammaisjärjestöt	31.12.2005 mennessä	Tehty
Asetetaan työryhmä seuraamaan ohjelman toimeenpanoa.	Liikenne- ja viestintäministeriö	31.1.2005 mennessä	Tehty
Laaditaan ohjelman toimeenpanoon liittyvä kertomus.	Liikenne- ja viestintäministeriö	31.12.2005 mennessä	Tehty

Vuonna 2006 käynnistetyt uudet toimenpiteet:

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu	Tilanne 2007/8
Lisätään verkkosivujen ylläpitäjien tietoisuutta esteettömyyskysymyksistä	Viestintävirasto Stakes Valtiovarainministeriö	Jatkuva	
Kerätään tietoa markkinoilla olevista helppokäyttöisistä digisovittimilleistä	Kuluttajavirasto	30.12.2006 mennessä	Tehty
Tutkitaan mahdollisuuksia lisätä televisio-ohjelmien tekstitystä ja viittomakielisiä palveluita	Liikenne- ja viestintäministeriö Televisiotoiminnan harjoittajat	30.12.2006 mennessä	Tehty
Lisätään käyttäjien erityisryhmille suunnattua koulutusta tietoyhteiskuntavalmiuksien nostamiseksi	Vammaisjärjestöt	Jatkuva	
Tehdään Design for All -periaatetta tunnetuksi viestintämarkkinoilla	Stakes Viestintäviraston Human Factors –työryhmä Suomen Design for all –verkosto	30.12.2006 mennessä	Tehty

Vuonna 2008 käynnistetyt uudet toimenpiteet:

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu
Erityisryhmien huomioiminen viestintäverkkojen toimilupaehdoissa	Liikenne- ja viestintäministeriö	Jatkuva
Erityisryhmien aseman turvaaminen viestintäpalveluiden siirtyessä langattomaan tekniikkaan	Liikenne- ja viestintäministeriö	Jatkuva
Selkokielen käytön edistäminen verkkopalveluissa	Kaikki ministeriöt Järjestöt	Jatkuva
Edistetään viittomakielisiä palveluita julkishallinnon verkkoviestinnässä sekä television ohjelmatarjonnassa	Kaikki ministeriöt	Jatkuva
Edistetään televisio-ohjelmien tekstityksen lisäämistä	Liikenne- ja viestintäministeriö Vammaisjärjestöt	Jatkuva

TEKSTITYYSFOORUMI 8.10.2009

Suomalaisten televisio-ohjelmien tekstittäminen

Paikka: Finlandia-talo

Järjestäjä: Liikenne- ja viestintäministeriö

Puheenjohtaja: Toimitusjohtaja **Päivi Tahkokallio**, Tahkokallio Design+

Puhujina:

Viestintäministeri **Suvi Lindén**, Liikenne- ja viestintäministeriöOhjelmistopäällikkö **Ingegerd Pesonen**, Yleisradio OyErikoissuunnittelija **Jouko Kokko**, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitosFM **Sari Hirvonen-Skarbö**, KuuloliittoKehittämisjohtaja **Kaisa Alanne**, Kuurojen LiittoTiedonsaantijohtaja **Teuvo Heikkonen**, Näkövammaisten KeskusliittoRyhmäpäällikkö **Anna Zettersten**, SVT (Ruotsi)Tekstitysryhmän johtaja **Jurgen Lentz**, NPO (Alankomaat)Maajohtaja **Joachim Hillier**, Red Bee Media (Iso-Britannia)**TIIVISTELMÄ PUHUJIEN ESITYKSISTÄ**

Viestintäministeri Suvi Lindén kertoi ministeriössä käynnistetystä lainsäädäntöhankkeesta, jonka tarkoituksena on lisätä merkittävästi suomen ja ruotsinkielisten televisio-ohjelmien tekstityksiä. Television esteettömyyskysymykset ovat olleet esillä jo vuosia, mutta edistystä on tapahtunut varsin vähän. Tällä hetkellä vain Yleisradio tekstittää kotimaista ohjelmistoaan, kaupalliset kanavat tekstittävät ainoastaan vieraskieliset ohjelmansa. Lainsäädäntöhankkeen tavoitteena on, että merkittävän osan yleisöstä tavoitaviin suomen- tai ruotsinkielisiin televisio-ohjelmiin liitetään jatkossa ohjelmatekstitys. Vieraskielisiin ohjelmiin liitetään äänitekstitys, joka perustuu olemassa olevaan tekstitysaineistoon.

Ministeriö on lisäksi teettänyt kaksi selvitystä televisio-ohjelmien tekstittämiseen, kuvailuun ja tulkkaukseen liittyen. Selvitykset ovat saatavilla osoitteessa:

<http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisut/sarja> (selvitysnumerot 38/2009 ja 40/2009).

Ministerin puhe kokonaisuudessaan on luettavissa osoitteessa:

<http://www.lvm.fi/web/fi/puheet/puhe/view/917719>

Ohjelmistopäällikkö **Ingegerd Pesonen** kertoi Yleisradion ohjelmatekstitystilanteesta. Yleisradio tekstittää tällä hetkellä kotimaisesta ohjelmistotuotannosta (ajankohtais-, asia-, draama-, viihde- ja hartausohjelmat) n. 30 %. YLE:n tavoitteena on nostaa osuutta 5 % vuodessa. YLE:n TV-uutisista tekstitetään päivittäin klo 17.00 ja klo 20.30 uutislähetys. FST:n ruotsinkielisiä ohjelmia tekstitetään sekä ruotsiksi että suomeksi. Lisäksi YLE tarjoaa ohjelmatekstityksiä teksti-TV -tekstityksinä (teksti-TV:n sivu 330). Tällä hetkellä YLE ei pysty tekstittämään mm. suorilla lähetyksillä. Ohjelmatekstityksen lisäksi YLE tarjoaa äänitekstitystä, joka on pääsääntöisesti kaikissa tekstitetyissä ulkomaisissa ohjelmissa suomenkielisillä kanavilla. Tulevaisuudessa YLE tähtää lisäämään tekstityksiä myös YLE Areenaan ja Elävään Arkistoon sekä tiedottamaan tekstitetyistä ohjelmista paremmin.

Erikoissuunnittelija **Jouko Kokko** piti esityksen oikeudesta viestintään. Kokko painotti, että tasa-arvo on pohjoismaisen yhteiskunnan kulmakiviä. Tasa-arvo ja siitä seuraava syrjinnän kieltäminen ovat keskeisissä osissa monissa ihmisoikeusasiakirjoissa. Suomi on allekirjoittanut YK:n kansainvälisen sopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista, mutta vaadittavien lainsäädäntömuutoksien vuoksi se ei vielä ole tullut Suomessa voimaan. Sopimuksen esteettömyyttä koskevan 9 artiklan mukaan sopimuspuolten on toteutettava asianmukaiset toimet, joilla edistetään mm. uusien tieto- ja viestintäteknologioiden ja järjestelmien, myös internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille. Kokko nosti esille myös sen, ettei

lainsäädäntö ole ainoa keino toteuttaa näitä tavoitteita. Myös erilaiset sopimukset ja ohjausmekanismit voivat joissain olosuhteissa olla käyttökelpoisia. Olennaisinta on yhteisen tahdon muodostaminen.

Esitys pohjautui lakimies Erkki Kemppaisen laatimaan puheenvuoroon.

FM **Sari Hirvonen-Skarbö** piti käyttäjäpuheenvuoron tuoden esille omia kokemuksiaan kotimaisten televisio-ohjelmien seuraamisesta kuulovammaisena henkilönä. Hirvonen-Skarbö painotti puheenvuorossaan erityisesti yhteisöllisyyden tunnetta ja kansallisen identiteetin muodostumisen merkitystä. Monet televisio-ohjelmat toimivat tärkeinä tiedonvälittäjinä, mutta jäävät monilta kuulovammaisilta saavuttamattomiksi tekstitysten puuttumisen vuoksi. Hirvonen-Skarbö toi puheenvuorossaan esille myös sen, ettei ohjelmatekstitys palvele ainoastaan kuulovammaisia vaan myös esimerkiksi maahanmuuttajia.

Kehittämisjohtaja **Kaisa Alanne** nosti esille näkemyksiä viittomakielisten kuurojen yhteisön puolesta. Alanne muistutti yleisöä kansainvälisistä sopimuksista ja kotimaisesta lainsäädännöstä, jotka edellyttävät vammaisten ihmisten tasavertaista kohtelua myös tiedonsaannin ja -välityksen osalta. Alanteen mukaan tekstitetyt ohjelmat ovat viittomakielisille kuuroille tärkeitä, mutta viittomakielisiä ohjelmia ei tekstityksen lomassa tulisi myöskään unohtaa. Nykyisellään viittomakielelle tulkittua ohjelmaa on varsin vähän ja varsinaista viittomakielistä ohjelmistoa vielä vähemmän.

Tiedonsaantijohtaja **Teuvo Heikkonen** keskittyi omassa puheenvuorossaan kommentoimaan liikenne- ja viestintäministeriön teettämää selvitystä televisio-ohjelmien tekstittämisestä, selostuksesta ja tulkkauksesta (LVM:n Julkaisuja 40/2009). Heikkosen mielestä selvityksen näkökulma on ensisijaisesti tuottajan ja yhdenvertaisuus-, sananvapaus- ja tiedonsaantinäkökohdat vasta toissijaisia. Heikkonen kertoi ihmettelevänsä raportin vähättelevää suhtautumista kuvailutulkkaukseen, jota raportissa ei pidetä toteuttamiskelpoisena vaihtoehtona television saavutettavuusnäkökulmia edistettäessä. Heikkonen muistutti, että kuvailutulkkaukspalvelu on joissakin maissa laajassa käytössä. Kuvailutulkkaukset tekisi esimerkiksi vähän puhetta sisältävän kotimaisen elokuvan juonen ja kokonaisuuden ymmärrettäväksi ja siten myös nautittavaksi sokeille ja heikkonäköisille.

Ryhmäpäällikkö **Anna Zettersten** kertoi SVT:n tarjoamista tekstityspalveluista ja Ruotsin vaatimuksista tekstitysosuuden lisäämiselle. SVT alkoi yhtenä ensimmäisistä yhtiöistä tekstittää kotimaisia ohjelmia jo 1970-luvulla. Reaaliaikainen tekstitys ja uutisten tekstitys alkoi vuonna 1988. Tekstittämiseen käytetään Velotype-näppäimistöä. Zettersten toi esille, että heidän kokemuksensa mukaan tekstityspalvelua käyttävät muutkin kuin kuurot ja huonokuuloiset. Zetterstenin mukaan tekstityskustannukset vaihtelevat ohjelmistoittain 0,5–20 % välillä, mutta keskimääräisesti tekstittämisen kustannukset ovat noin 1–2 % verran ohjelman kokonaiskustannuksista. Zetterstenin mukaan SVT ohjelmatekstittää nykyisellään asia- ja tiedekanava Kunsapskanalenin kaikki ohjelmat, SVT1:n ja SVT:n ohjelmista noin 75%, joitain SVT24:n ohjelmista sekä vähän lastenkanava SVTB:n ohjelmista. Zetterstenin mukaan Ruotsissa tullaan jatkossa vaatimaan entistä enemmän tekstitettyjä ohjelmia, jolloin tarvitaan uusia keinoja tekstittämisen toteuttamiseksi. Zetterstenin mukaan jokainen uusi tekstitettävä ohjelma asettaa yhä suuremman haasteen sataprosenttisen tekstitysvaatimuksen lähestyessä. Viimeisen 5 %:n tekstittäminen tulee vaatimaan yhtä paljon luovuutta ja ponnistelua kuin ensimmäisten 50 %n tekstittäminen aikoinaan.

Johtaja **Jurgen Lentz** piti puheenvuoron Alankomaiden tekstitysjärjestelmästä ja näytti esimerkkejä varsinaisesta tekstitystyöstä. Hollannissa tekstityksestä säädetään laissa. Velvoite tekstityksille on pantu täytäntöön porrastetusti siten, että vuonna 95 % julkisen palvelun kanavien esittämistä hollanninkielisistä ohjelmista tulee olla tekstitettyjä vuonna 2011. Lentzin mukaan Alankomaiden lainsäädäntöön vaikutti huomattavasti järjestöjen yhteinen lobbaus (nk. SOAP-järjestö, Subtitling Of All Programmes). Myös Alankomaissa on todettu, että tekstityspalveluita käyttävät monet muutkin kuin kuulovammaiset. Tutkimusten mukaan 33% väestöstä käyttää tekstityspalveluita. Näistä vain joka kuudes on kuulovammainen. Tekstitettyjä ohjelmia katsotaan myös tilanteissa, joissa ääntä ei syystä tai toisesta voi pitää päällä. Lentz painotti esityksessään myös NPO:n (Netherlands Public Broadcasting) näkemystä

kanavien yhteiskuntavastuusta. Kun asiakas on tyytyväinen tarjottaviin palveluihin, myös kanava voi olla tyytyväinen.

Maajohtaja **Joachim Hillier** toi puheenvuorossaan esille Iso-Britannian tekstitystä koskevan sääntelyn sekä tekstityspalveluja tuottavan yrityksen näkökulman. Isossa-Britanniassa maan viestintäviranomainen Ofcom määrittää tekstitykselle, viittomakielen tulkkaukselle sekä kuvailutulkkaukselle asetetut tavoitteet viestintälain mukaisesti. Red Bee Media on yritys, joka tuottaa tekstityspalvelut mm. BBC:lle, Channel 4:lle ja UKTV:lle. Nykyisellään BBC tekstittää kaikki ohjelmansa. RBM aloitti puheentunnistuksen käytön suorien lähetysten tekstittämisessä vuonna 2001. RBM tuottaa yli 50 tuntia reaaliaikaista tekstitystä päivittäin. Valtavien palvelumäärien tuottaminen tarkoittaa uusien menetelmien kehittämistä ja käyttöönottoa, ammattitaitoisten ihmisten rekrytointia ja jatkuvaa kouluttamista sekä operationaalisen johtamisen toimivuutta. RBM:lla on oma ohjelmistonsa, joka mahdollistaa suorien lähetysten tekstityspalveluiden tuottamisen ympärivuorokautisesti eri maissa olevia toimistoja hyväksikäyttäen. RNB toimii jatkuvassa yhteistyössä niin televisiokanavien kuin eri järjestöjen kanssa varmistaakseen palveluidensa laadun. Isossa-Britanniassa painopiste on Hillierin mukaan siirtymässä kuvailutulkkaukseen. Vaatimustaso kuvailutulkkaukselle on tällä hetkellä 10 %. Jatkossa RBM joutuu entistä enemmän panostamaan mm. tekstityksen laatuvaatimuksiin, kuvailutulkkaukseen sekä palveluiden hintatason kestävyteen kiristyvässä taloustilanteessa.