

Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi

Toimenpideohjelma 2017–2021

LVM
LIIKENNE- JA
VIESTINTÄMINISTERIÖ

125

LVM
1892–2017

Suomi
Finland
100



Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017

Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi

Toimenpideohjelma 2017–2021



Liikenne- ja viestintäministeriö

ISBN (nid.): 978-952-243-515-6

ISBN (PDF): 978-952-243-516-3

ISBN (epub): 978-952-243-517-0

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto, Anne-Marie Paakkari

Helsinki 2017

Kuvailulehti

Julkaisija	Liikenne- ja viestintäministeriö	22.5.2017	
Tekijät	Irja Vesanen-Nikitin ja Mikael Åkermarck		
Julkaisun nimi	Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi Toimenpideohjelma 2017–2021		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017		
ISBN painettu	978-952-243-515-6	ISSN painettu	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-516-3	ISSN PDF	1795-4045
ISBN epub	978-952-243-517-0	ISSN epub	1795-4045
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3		
Sivumäärä	64	Kieli	suomi
Asiasanat	esteettömät palvelut, Design for All-periaate, valtavirtaistaminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, palvelujen monikanavaisuus, teknologianeutraalisuuden edistäminen		
Tiivistelmä	<p>Toimenpideohjelman painopisteenä on yleisten digitaalisten palvelujen soveltuminen mahdollisimman monelle. Toisena painopisteenä on fyysistä esteettömyyttä koskevan tiedon saatavuus ja välittyminen palvelujen tuottajien käyttöön. Ohjelma kattaa sekä liikenteen että viestinnän digitaaliset palvelut ja se on suunnattu pääasiassa liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalle.</p> <p>Digitalisuuden edistäminen on yksi hallitusohjelman keskeisistä tavoitteista. Uusien digitaalisten palvelujen tulisi jatkossa helpottaa mahdollisimman monen kansalaisen arkea riippumatta heidän toimintarajoitteestaan, eivätkä ne saisi lisätä syrjäytymistä. Ohjelma vastaa väestön ikääntymistä ja kansainvälistymistä koskevaan haasteeseen ja on omiaan edistämään YK:n vammaisia henkilöitä koskevan yleissopimuksen ja kansallisen yhdenvertaisuuslain velvoitteiden sekä perustuslain perusoikeuksien kuten yhdenvertaisuuden ja sananvapauden toteutumista.</p> <p>Toimenpideohjelman tavoitteena on kaikille suunnittelun periaatteen DFA:n eli design for all-periaatteen ja valtavirtaistamisen toteutuminen liikenteen ja viestinnän hallinnonalalla, syrjäytymisen ehkäiseminen liikenteen ja viestinnän palveluissa ja palvelujen monikanavaisuuden ja teknologianeutraalisuuden edistäminen.</p> <p>Ohjelman toimenpidekokonaisuuksia ovat; 1. Esteettömyyden huomioon ottaminen liikenteen ja viestinnän hallinnonalalla sen jokapäiväisessä työssä; 2. Lainsäädännön selkeyttäminen ja ohjeistuksen päivitys; 3. Esteettömyystietojen määrittelyn ja saatavuuden parantaminen sekä liikkumispalvelujen tuottajien tietoisuuden lisääminen; 4. Niiden henkilöiden arjen helpottaminen, jotka eivät vielä pysty käyttämään sähköisiä palveluja ja ovat vaarassa syrjäytyä sekä 5. Virastojen tutkimuksen suuntaaminen sähköisten palvelujen ja uusien mediapalvelujen helppokäyttöisyyden ja esteettömyyden edistämiseen sekä uusien, entistä helppokäyttöisempien palvelujen kehittämiseen ja kokeiluihin esineiden internetin ja robotisaation avulla.</p>		
Kustantaja	Liikenne- ja viestintäministeriö		
Painopaikka ja vuosi	Lönnberg Print & Promo, 2017		
Julkaisun myynti/ jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Kommunikationsministeriet	22 Mai 2017	
Författare	Irja Vesanen-Nikitin och Mikael Åkermarck		
Publikationens titel	Digitala transport- och kommunikationstjänster görs tillgängliga Åtgärdsprogram 2017–2021		
Publikationsseriens namn och nummer	Kommunikationsministeriets publikationer 8/2017		
ISBN tryckt	978-952-243-515-6	ISSN tryckt	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-516-3	ISSN PDF	1795-4045
ISBN epub	978-952-243-517-0	ISSN epub	1795-4045
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3		
Sidantal	64	Språk	finska
Nyckelord	tillgängliga tjänster, principen Design for All, integrering, förebyggande av diskriminering, flerkanalstjänster, främjande av teknikneutralitet		
Referat	<p>Tyngdpunkten i åtgärdsprogrammet är att allmänna digitala tjänster ska vara lämpliga för så många medborgare som möjligt. Den andra tyngdpunkten är att informationen om fysisk tillgänglighet ska vara tillgänglig och förmedlas till producenter av tjänster. Programmet omfattar både digitala transporttjänster och digitala kommunikationstjänster och är främst riktat till Kommunikationsministeriets förvaltningsområde.</p> <p>Främjande av digitalisering är ett av de viktigaste målen i regeringsprogrammet. De nya digitala tjänsterna bör framöver underlätta vardagen för så många medborgare som möjligt, oberoende av deras funktionsnedsättning, och får inte öka diskrimineringen. Programmet svarar på utmaningen med befolkningens åldrande och internationalisering. Det främjar genomförandet av skyldigheterna i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och i den nationella diskrimineringslagen samt de grundläggande rättigheterna i grundlagen, bland annat jämlikheten och yttrandefriheten.</p> <p>Målet för programmet är att genomföra principen Design For All (DFA) och integreringen inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation, att förebygga diskriminering i transport- och kommunikationstjänsterna och att främja flerkanalstjänster och teknikneutralitet.</p> <p>Åtgärdshelheterna i programmet är 1. Ta hänsyn till tillgängligheten inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation i dess dagliga arbete 2. Förtydliga lagstiftningen och uppdatera anvisningar 3. Förbättra definitionerna och tillgången till tillgänglighetsinformation samt öka medvetenheten hos producenterna av mobilitetstjänster 4. Underlätta vardagen för personer som ännu inte kan använda e-tjänster och som riskerar att bli utslagna samt 5. Rikta ämbetsverkens forskning till främjande av lättanvändbarheten och tillgängligheten till e-tjänster och nya medietjänster samt till utveckling av och försök med nya, mer lättanvända tjänster genom sakernas internet och robotik.</p>		
Förläggare	Kommunikationsministeriet		
Tryckort och år	Lönberg Print & Promo, 2017		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Transport and Communications		22 May 2017
Authors	Irja Vesanen-Nikitin and Mikael Åkermarck		
Title of publication	Making digital transport and communication services accessible. Action Programme 2017–2021		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Transport and Communications 8/2017		
ISBN (printed)	978-952-243-515-6	ISSN (printed)	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-516-3	ISSN (PDF)	1795-4045
ISBN epub	978-952-243-517-0	ISSN epub	1795-4045
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3		
Pages	64	Language	Finnish
Keywords	accessible services, the Design for All principle, mainstreaming, prevention of social exclusion, multi-channel services, promoting technology neutrality		
<p>Abstract</p> <p>The focus of this action programme is to ensure that common digital services are suitable for as many people as possible. A further focus is the availability of information concerned with physical accessibility and communicating it to service providers. The programme covers the digital services of both transport and communications and is primarily aimed at the administrative branch of the Ministry of Transport and Communications.</p> <p>Promoting digitality is one of main objectives of the Government Programme. In the future, new digital services should make daily life easier for as many people as possible, regardless of their physical disabilities, and should not increase social exclusion. The programme meets the challenge of the ageing and internationalisation of the population. It is apt to promote the realisation of the obligations of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the national Non-discrimination Act as well as the basic rights laid down in the Constitution of Finland, such as equality and freedom of expression.</p> <p>The action programme aims at the implementation of the Design for All (DFA) principle and mainstreaming in the administrative branch of transport and communications, prevention of social exclusion in transport and communications services as well as the promotion of multi-channel services and technology neutrality.</p> <p>The measures implemented in the programme include; 1. Taking accessibility into account in the everyday work of the administrative branch of transport and communications; 2. Clarifying legislation and updating guidelines; 3. Improving the definition and availability of accessibility information and increasing awareness among providers of mobility services; 4. Making daily life easier for those not yet able to use e-services who are at risk of social exclusion and 5. Targeting the research of agencies at promoting the ease of use and accessibility of e-services and new media services as well as developing new, increasingly accessible services and experimentation with the help of the Internet of Things and robotisation.</p>			
Publisher	Ministry of Transport and Communications		
Printed by (place and time)	Lönnerberg Print & Promo, 2017		
Publication sales/ Distributed by	Distribution by: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

Esipuhe	8
1 Liikenne- ja viestintäpalvelujen esteettömyyden kehittämislinjauksia vuoden 2017 alkuun mennessä	10
2 Toimenpideohjelman tavoitteet	17
3 Ehdotetut toimenpiteet	22
3.1 Esteettömyys huomioon liikenteen- ja viestinnän hallinnonalan jokapäiväisessä työssä	24
3.2 Selkeytetään lainsäädäntöä ja päivitetään ohjeistusta	26
3.3 Parannetaan esteettömyystietojen määrittelyä, saatavuutta ja liikkumispalvelujen tuottajien tietoisuutta	28
3.4 Helpotetaan niiden henkilöiden arkea, jotka eivät vielä pysty käyttämään sähköisiä palveluja ja ovat vaarassa syrjäytyä tarjoamalla virastojen toimesta tietoa vaihtoehtoisista palveluista	30
3.5 Suunnataan virastojen tutkimusta sähköisten palvelujen ja uusien mediapalvelujen helppokäyttöisyyden ja esteettömyyden edistämiseen sekä uusien, entistä helppokäyttöisempien palvelujen kehittämiseen ja kokeiluihin esineiden internetin ja robotisaation avulla	32
4 Toimenpideohjelman tausta	33
4.1 Toimenpideohjelman valmistelu	34
4.2 Digitalisaatio megatrendinä	35
4.3 Suomi kansainvälistyy ja ikääntyy	38
4.3.1 Eri väestöryhmät – kulttuuriset erot kasvavat	38
4.3.2 Ikääntyneet	39
4.4 Nykyinen lainsäädäntö ja vireillä olevat lainsäädäntöhankkeet	41
5 Digitaalisten liikenne- ja viestintäpalvelujen mahdollisuudet ja haasteet	46
5.1 Mahdollisuudet	47
5.2 Haasteet	48
Liite	53

ESIPUHE

Julkisen vallan tehtävänä on mahdollistaa uusien palvelujen syntyä, mutta erityisesti myös turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen ja siten myös huolehtia todellisen yhdenvertaisuuden ja sananvapauden toteutumisesta. Julkisen vallan tulee myös edistää tietoisuutta esteettömyydestä ja sen merkityksestä. Liikenne- ja viestintäministeriön toiminta-ajatuksena on edistää väestön hyvinvointia ja elinkeinoelämän kilpailukykyä sekä huolehtia toimivista, turvallisista ja edullisista yhteyksistä.

Yhteiskunta on viimeisten vuosien aikana digitalisoitunut ja huomattava osa tiedoista kulkee sähköisinä palveluina. Uudet digitaaliset palvelut tuovat kuluttajille paljon uusia mahdollisuuksia, mutta niiden, kuten liikenne palveluna -konseptin (jäljempänä MaaS-konseptin), kehittäminen on vielä paljolti kesken. Uusien digitaalisten palvelujen tulisi jatkossa helpottaa mahdollisimman monen kansalaisen arkea riippumatta heidän iästään, toimintarajotteestaan tai esimerkiksi kielestään, eivätkä ne saisi lisätä syrjäytymistä.

Tässä ohjelmassa painopisteenä on yleisten digitaalisten palvelujen soveltuminen mahdollisimman monelle. Toisena painopisteenä on fyysistä esteettömyyttä koskevan tiedon saatavuus ja välittyminen palvelujen tuottajien käyttöön. Koska pelkkä sähköisten palvelujen kehittäminen ilman itse fyysisiä palveluja ei ole kestävä ratkaisu, ohjelmassa tuodaan esiin myös se, että liikennejärjestelmää – mukaan lukien kalusto, infrastruktuuri, asiakaspalvelu ja liikenteen perinteinen tiedotus – tulee jatkuvasti kehittää entistä esteettömämmäksi. Liikenteen yleinen esteettömyys ei kuitenkaan ole tässä ohjelmassa keskiössä.

Toimenpideohjelmassa esitetään tärkeimpiä, lyhyellä tähtämellä toteutettavissa ja seurattavissa olevia, konkreettisia toimia liikenteen ja viestinnän sähköisten palvelujen yhdenvertaisuuden lisäämiseksi. Ohjelmassa otetaan myös kantaa siihen, miten vastuu jakautuu viranomaisten kesken.

Ohjelma kattaa sekä liikenteen että viestinnän digitaaliset palvelut ja se on suunnattu pääasiassa liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalle, mutta se toimii ohjenuorana myös tuotekehittäjille, palvelujen tarjoajille ja tuottajille, tutkimus- ja kehittämiskeskuksille sekä kansalaisjärjestöille ja kenelle tahansa muulle liikenteen tai viestinnän alan toimijalle sekä mallina muille hallinnonaloille.

Helsingissä 22. päivänä toukokuuta 2017
Anne Berner, liikenne- ja viestintäministeri

1

LIIKENNE- JA VIESTINTÄPALVELUJEN ESTEETTÖMYYDEN KEHITTÄMISLINJAUKSIA VUODEN 2017 ALKUUN MENNESSÄ

Viestintäpolitiikan osalta on vuosina 2005 ja 2010 julkaistu toimenpideohjelmat, joiden tavoitteena on ollut parantaa tietoyhteiskunnan esteettömyyttä kaikkien kansalaisten puolesta. Vuoden 2005 toimenpideohjelman *Kohti esteetöntä viestintää*¹ avulla pyrittiin lisäämään tietoisuutta ikääntyneiden, vammaisten ja muiden erityisryhmien ongelmista sekä lisäämään viranomaisten, vammaisjärjestöjen, viestintäpalveluiden tarjoajien sekä kuluttajien vuorovaikutusta. Toimenpide-ohjelma oli voimassa vuoteen 2010 saakka.

Vuonna 2010 liikenne- ja viestintäministeriö julkaisi toisen toimenpideohjelman *Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa – toimenpideohjelma vuosille 2011–2015*². Ohjelmalla haluttiin selventää tietoyhteiskunnan esteettömyyden kehittämisen koordinaatiota, parantaa kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia ja julkishallinnon palveluita, kehittää laitteiden, ohjelmistojen ja apuvälineiden käytettävyyttä sekä edistää verkkosisältöjen ja televisiosisältöjen esteettömyyttä edistäviä palveluita.

Liikennepolitiikan osalta julkaistiin vuonna 2003 strategia ja toimenpideohjelma *Kohti esteetöntä liikkumista*. Strategian taustalla oli muun muassa useat Euroopan liikenne-ministerikonferenssin hyväksymät päätöslauselmat ja usean eurooppalaisen COST-tutkimuksen tulokset. Strategian lähtökohtana olivat kaikille suunnittelun periaate ja läpäisyperiaate liikennehallinnon alalla. Strategiaan liittyi myös toimenpideohjelma ja tutkimus- ja kehittämisohjelma Elsa, johon sisältyi yli 30 tutkimushanketta.

1 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/78264>

2 <https://www.lvm.fi/-/kohti-esteetonta-tietoyhteiskuntaa-toimenpideohjelma-2011-2015-814759>

MÄÄRITELMIÄ

ESTEETTÖMÄT PALVELUT ovat palveluja, joita eri lailla toimintarajoitteiset ja iäkkäät henkilöt pystyvät mahdollisimman itsenäisesti käyttämään. Ne ovat omiaan edistämään aktiivista elämäntapaa ja mahdollisuutta tehdä työtä, opiskella, harrastaa ja osallistua muutenkin yhteiskunnan toimintaan. Kaikille suunnitellut tuotteet ja palvelut ovat laadukkaita eikä niissä parhaimmillaan ole mitään sellaista leimaavuutta, joka on useimmiten ominaista erilaisille erityispalveluille ja apuvälineille.

DIGITALISAATIO tarkoittaa paitsi palvelujen sähköistymistä sekä tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämistä myös sitä, että kun yksi asia digitalisoituu, koko laaja verkosto ja toimintatavat sen ympärillä muuttuvat. Siksi digitalisaatio vaikuttaa tavalla tai toisella lähes kaikkeen arjen tekemiseen. Digitalisaatiota tulee myös hyödyntää liikennejärjestelmää kehitettäessä. Tietoa ja viestintäteknologiaa hyödyntämällä voidaan edistää yhdenvertaisuutta esimerkiksi helpottamalla palvelujen saatavuutta asuinpaikasta riippumatta.

DESIGN FOR ALL -PERIAATTEELLA (Jatkossa DfA-periaatteella) tarkoitetaan periaatetta, jonka mukaan tuotteet, ympäristöt, ohjelmat ja palvelut suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman monelle käyttäjäryhmälle sopiviksi ja helppokäyttöisiksi niin, ettei lähtökohtaisesti tarvita lainkaan erityisryhmille erikseen suunnattuja tuotteita, ympäristöjä, ohjelmia tai palveluja. DfA-periaate ei kuitenkaan sulje pois sitä, että yleisten sähköisten palvelujen lisänä käytetään tarpeen vaatiessa myös apuvälineitä tai ohjelmistoja esimerkiksi tiettyjä vammaisryhmiä varten. (YK:n vammaisyleissopimus artikla 2)

VALTAVIRTAISTAMISELLA tarkoitetaan sellaisten hallinto- ja toimintatapojen kehittämistä, joilla tuetaan yhdenvertaisuuden edistämistä osana julkisen sektorin toimintaa. Virkamiehet edistävät yhdenvertaisuuden toteutumista vastuullaan olevissa tehtävissä. Tavoitteena on, että eri väestöryhmien näkökulma ja esteettömyyden toteutuminen otetaan laajasti huomioon ja yhdenvertaisuuden edistäminen sisällytetään kaikkeen toimintaan.

TOIMINTARAJOITTEISUUDELLA tässä ohjelmassa tarkoitetaan laajaa, fyysisen liikenteen alalla pitkään käytössä ollutta käsitettä, joka on huomattavasti laajempi kuin pelkästään vammaisuus. Se kattaa luonnollisesti ainakin näkövammaisuuden, heikkonäköisyyden, kuulovammaisuuden, kuurosokeuden, autismikirjon häiriöt, puhevammaisuuden, kehitysvammaisuuden, psyykkisen toimintarajoitteisuuden, muistisairaudet ja eri tavoin liikuntavammaisuuden ja se voi perustua paitsi pysyvään tällaiseen toimintarajoitteeseen tai tilapäiseen vammaan tai sairauteen. Toimintarajoite voi myös johtua iän mukanaan tuomista ongelmista kuten muistisairaudesta. Samoin toimintarajoite voi myös johtua kielestä tai kulttuurista. On huomattava, että viittomakielikin on virallinen kieli. Toisaalta toimintarajoitteisten henkilöiden piiriin kuuluvat siten paitsi vammaiset henkilöt myös vieraskieliset henkilöt, pienten lasten kanssa liikkuvat henkilöt, raskaana olevat äidit, raskaiden matkatavaroiden kanssa

matkustavat henkilöt sekä iäkkäät henkilöt yleisesti, koska he kaikki kohtaavat samantyyppisiä ongelmia tiedonsaannissa ja liikkumisessa kuin mainitut vammaiset henkilöt joskin eriasteisina. Lisäksi lähes kaikki ihmiset ovat jossain elämänsä vaiheessa enemmän tai vähemmän liikkumis- ja toimimisesteisiä, vaikkapa loukkaannuttuaan tilapäisesti tuki- ja liikuntaelimiin kohdistuneessa onnettomuudessa. Liikenteen alalla on todettu, että liikkumis- ja toimimisesteisyys koskettaa kaikkia ihmisiä jossain elämänvaiheessa ja on arvioitu, että ihmiset ovat elinajastaan keskimäärin noin 40 prosenttia eri tavoin liikkumis- tai toimimisesteisiä. *(Kohti esteetöntä liikkumista, liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia, liikenne- ja viestintäministeriö, ohjelmia ja strategioita 2/2003)*. Esteettömyyden kannalta oleellista eivät siis ole lääketieteelliset määritelmät vaan rajoitteisiin liittyvät konkreettiset tarpeet matkanteon tai viestin vastaanoton kannalta.

Lääketieteellisen määritelmän mukaan vammaisiksi katsottavien henkilöiden lukumäärän arvioidaan pysyvän jokseenkin stabiilina, koska tietty osuus syntyneistä on vammaisia ja tapaturmissa vammautuneiden henkilöiden määrän vuotuinen vaihtelu on melko pieni. Kaikkiaan Suomessa on yli miljoona liikkumis- tai toimintaesteistä asukasta. Vammaisjärjestöjen tilastojen perusteella liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden osuudeksi voidaan arvioida 19,5 %:ksi väestöstä.

MONIKANAVAISUUS tarkoittaa sitä, että liikenteen informaatio- ja välityspalvelut ja erilaiset mobiilisovellukset ovat saatavissa sekä kuulovammaisille että näkövammaisille soveltuvassa muodossa. Joukkoliikenteessä tällä tarkoitetaan esimerkiksi informaation saatavuutta sekä aikataulunäyttöinä että kuulutuksina.

Televisio- ja radiolähetysten osalta monikanavaisuus tarkoittaa lähtökohtaisesti sitä, että saman televisio- tai radiolähetysten jakelu voi tapahtua samanaikaisesti samalla maantieteellisellä alueella eri teknisissä jakelukanavissa ja useampia kanavia kuin yhtä pääkanavaa käyttäen. Televisio-ohjelmia vastaanottajien päätelaitteisiin voivat tarjota omana liiketoimintanaan myös kolmannet osapuolet, esimerkiksi matkapuhelinverkkojen teleyritykset.

Monikanavaisuudella tarkoitetaan televisio- ja radiolähetysten osalta toisaalta myös sitä, että televisiosisällöt ovat sekä näkö- että kuulovammaisten henkilöiden saavutettavissa, esimerkiksi tekstitys- ja äänityspalveluiden avulla sekä perinteisissä jakelukanavissa että myös tilausohjelmissa. Toiminnassa tulee huomioida muutokset kuluttajien mediankäyttötottumuksissa ja uusissa teknologisissa ratkaisuissa.

TEKNOLOGIANEUTRAALISUUDELLA tarkoitetaan sitä, että viestinnän palvelut voidaan toteuttaa niin kiinteällä yhteydellä kuin myös langattomasti.

Taulukko 1. Arvio vammaisten henkilöiden määrästä Suomessa.

Taulukossa on arvioituna Suomessa asuvien vammaisten henkilöiden lukumäärää. Taulukko ei ole täydellinen, sillä taulukossa ei ole esim. arvioitu niiden henkilöiden määrää, jotka ovat vanhuuttaan heikentyneet huomosti liikkuviksi ilman yksittäistä, diagnosoitua sairautta. Katso myös edellisessä taulukossa määritelmä toimintarajoitteisuudesta, joka on tärkein määritelmä kun kehitetään esteettömyyttä. Katso myös liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu³.

Liikkumis- ja toimimis-esteisyys	Tapausten arvioitu määrä	Tunnistetut tarpeet	Etujärjestö
Kehitysvamma	40 000 ⁴	Voi olla liikkumis- tai toimimis-esteinen taikka molempia	Kehitysvammaliitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Förbundet De Utvecklingsstödas Väl r.f.
Aivovamma	100 000 (15 000–20 000 tapausta vuosittain) ⁵	Voi olla liikkumis- tai toimimisesteinen taikka molempia	Aivoliitto ry Aivovammaliitto ry
Autismikirjo	55 000 (toimintarajoite vaihtelee) ⁶	kommunikaation erityispiirteet, selkeät visuaaliset ja auditiiviset ohjeet (kuvat ja selkokieli)	Autismi- ja Aspergerliitto ry
Selkäydinvamma	3 000 (300 tapausta vuosittain) ⁷	¾ näistä pyörätuolin käyttäjiä > esteetön wc, luiskat, hissit, nostimet jne. + mahdolliset muut apuvälineet	Selkäydinvammaiset Akson ry, Invalidiliitto ry
Kuulon alenema	750 000	Visuaalinen info tai induktiosilmukka tai kuuntelua vahvistavista välineistä	Kuuloliitto ry

3 Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisusarja 2 / 2017, www.lvm.fi).

4 Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2016. Mikä on kehitysvamma? <http://www.kvtl.fi/fi/ammattisivut/> [21.9.2016].

5 Aivovammaliitto ry, 2016. Aivovammat. <http://www.aivovammaliitto.fi/aivovammat/>. [21.9.2016].

6 Autismi- ja Aspergerliitto ry, <https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo>

7 Selkäydinvammaiset Akson ry, 2016. Selkäydinvamma. <https://www.aksonry.fi/selkaydinvasma.html> [21.9.2016].

Liikkumis- ja toimimis-esteisyys	Tapausten arvioitu määrä	Tunnistettut tarpeet	Etujärjestö
Kuulokojeita myönnetty	100 000 ⁸	Visuaalinen info tai induktiosilmukka tai kuuntelua vahvistavista välineistä	
Kuulonäkövammainen	5 000 ⁸	Visuaalisen + auditiivisen infon tarve suuri	
Kuurot ja viittomakieltä käyttävät huonokuuloiset	4 000 – 5 000 ⁸	Visuaalinen info, viittomakielet, viittomakielen tulkkaus	Kuurojen Liitto ry
Kuuroutunut	3 000 ⁸	Visuaalinen info	Kuuloliitto ry
Kuurosokea	1 000 ⁸	Tuntoon perustuva opastus	Suomen Kuurosokeat ry
Lihastautinen	10 000 ⁹	Liikkumisapuväline	Lihastautiliitto ry
Näkövammainen	60 000 ¹⁰	–	Näkövammaisten liitto ry Förbundet Finlands Svenska Synskadade r.f.
Heikkonäköinen Sokea	51 000 ¹⁰ 9 000 ¹⁰	Auditiivisen infon tarve Tuntoon perustuva opastus + auditiivisen infon tarve	
CP-vamma	6 500 ¹¹	Arviolta 2 %o väestöstä: useimmat pyörätuolin käyttäjiä > esteetön wc, luiskat, hissit, nostimet jne. + mahdolliset muut apuvälineet	Suomen CP-liitto ry

8 Luku on arvio. Lähde: Suomen kuurosokeat ry, 2016. Kuurosokeiden määrä Suomessa. <http://www.kuurosokeat.fi/maara/index.php>. [21.9.2016].

9 Lihastautiliitto ry, 2016. Lihastaudit. <http://www.lihastautiliitto.fi/fi/Lihastaudit>. [21.9.2016].

10 Luvut ovat arvioita. Lähde: Näkövammaisten liitto ry, 2016. Tähän suunnitelmaan saatu lausunto.

11 CP-portaali, 2016. CP-vamma opetusmateriaalit. http://www.cp-portaali.fi/mita_cp-vamma_on. [28.12.2016]

Liikkumis- ja toimimisesteisyys	Tapausten arvioitu määrä	Tunnistettut tarpeet	Etujärjestö
Keskushermostosairaudet, kuten Parkinson, Dystonia, Huntington, jne.	16 000 ¹²	Eteneviä tauteja, jotka hidastavat ja vaikeuttavat liikkuvuutta sekä aiheuttavat heikkoutta ja vapinaa > liikkumisapuvälineet	Suomen Parkinson-liitto ry
Nivelreuma ja muut reumasairaudet	yli 35 000 ¹³	Heikentävät liikkuvuutta > liikkumisapuvälineet	Suomen Reumaliitto ry
Lyhytkasvuiset	1 000 ¹⁴	Käyttölaitteiden sijaittava matalalla	Lyhytkasvuiset ry
MS-tauti	7 000 ¹⁵	Näkökyvyn heikkeneminen ja liikkumisvaikeudet	Neuroliitto ry
Yhteensä	1 254 800	Kaikki käytettävissä olevat apuvälineet	

Lähde: Valtakunnallinen vammaisneuvosto ja vammaisjärjestöt.

Taulukossa esitettyjen tunnistettujen tarpeiden lisäksi on tässä syytä mainita myös selkokielen tarve, jonka käyttö on erityisen tärkeää esimerkiksi monelle kehitysvammaiselle henkilölle. Selkokielellä esitetyn materiaalin tarve lisääntyy jatkuvasti johtuen ikärakenteen muutoksesta, maahanmuutosta ja julkishallinnon kasvavasta verkkopalveluvaliokimasta. Vuonna 2014 julkaistun selkokielen tarvearvion mukaan selkokielen tarpeen on arveltu olevan lasten ja nuorten keskuudessa 8–12 % ikäluokasta ja työikäisessä väestössä 6–10 % ikäluokasta.¹⁶ Vanhusiässä selkokielen materiaalin tarve on selvästi edellä mainittuja ryhmiä suurempi, noin 15–20 %. Tämän lisäksi selkokielestä on hyötyä tietyissä tilanteissa suuremmalle, noin 20–25 %:lle väestöstä selkokielen tarvitsijat mukaan luettuna. Tiivistäen voidaan sanoa, että selkokielen tarvitsijoita on Suomessa yli 500 000 eli noin 10 % väestöstä.

12 Suomen Parkinson-liitto ry, 2016. Tietoa. <https://www.parkinson.fi/tietoa>. [21.9.2016].

13 Reumaliitto ry, 2016. Reumataudit. <https://www.reumaliitto.fi/fi/reuma-aapinen/reumataudit> [21.9.2016].

14 Lyhytkasvuiset ry, 2016. Etusivu. <http://www.lyhytkasvuiset.fi/>. [21.9.2016].

15 Neuroliitto ry, 2016. Sairastuminen ja ensioireet. <http://www.neuroliitto.fi/tietoa/ms-tauti/sairastuminen-ja-ensioireet>. [21.9.2016].

16 Lähde: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio>.

2

TOIMENPIDEOHJELMAN TAVOITTEET



Esteettömät digitaaliset ratkaisut eivät ole kalliita, kun ne tehdään oikea-aikaisesti. Olennaista on soveltaa jo alusta lähtien kaikille suunnittelun periaatetta eli Design for All (DfA) -periaatetta. Lähtökohdan muodostavat moninaisten käyttäjätarpeiden tunnistaminen ja huomioiminen suunnittelun joka vaiheessa. Tavoitteena on siksi tämän periaatteen juurruttaminen liikenteen ja viestinnän hallinnonalalle.

Design for All -periaate edellyttää sitä, että yleisiä palveluja – kuten mobiilisovelluksia ja perinteistä liikenteen tiedotusta – kehitetään alusta asti lähtökohtaisesti kaikille sopiviksi sen sijaan, että kehitettäisiin erityispalveluja erityisryhmille. Tämän periaatteen soveltaminen edellyttää (mahdollisten teknisten määräysten tai suositusten huomioon ottamisen lisäksi) avointa ja säännöllistä vuoropuhelua eri toimijoiden, kuten palvelun tuottajien ja tilaajien sekä tuotteen valmistajien sekä erilaisten käyttäjien, kuten eri tavoin toimintatesteisten kuluttajien ja iäkkäämpien kuluttajien kesken. Se edellyttää myös aina palvelun tai tuotteen käytettävyyden testauksia näiden henkilöiden kannalta. Viranomaispuolella tärkeää on vuoropuhelu niin digitaalisten viranomaispalvelujen kuin yritysten digitaalisten palvelujen kehittäjien kesken.

Palvelun tai tuotteen yleinen toimivuus ja käytettävyys on sitä parempi mitä toimivampi ratkaisu on näille kuluttajille. Useimmiten näin kehitetty ratkaisu on myös kaikkein laadukain keskivertokuluttajan kannalta.

TOIMENPIDEOHJELMAN TAVOITTEET OVAT SEURAAVAT:

1. Kaikille suunnitellun periaatteen DfA:n eli Design for All -periaatteen ja valtavirtaistamisen toteutuminen liikenteen ja viestinnän hallinnonalalla,
2. Syrjäytymisen ehkäiseminen liikenteen ja viestinnän palveluissa ja
3. Palvelujen monikanavaisuuden ja teknologianeutraalisuuden edistäminen.

Sähköisiä palveluja kehitettäessä olisi muistettava panostaa myös sopimusehtojen ja kielien selkeyteen. Tietoturvan tulisi olla osa palvelukokonaisuutta ja sen ylläpidon pitäisi olla nykyistä helpompaa. Laitteita varten tulisi myös olla saatavissa riittävän selkeitä käyttöohjeita (myös paperiversioina).

Design for All -periaatteen noudattaminen satunnaisesti, esimerkiksi joissain tutkimushankkeissa tai joissain lainsäädäntöhankkeissa ei kuitenkaan riitä, kun tavoitteena on, että mahdollisimman moni iästä, kielestä tai toimintarajoitteesta huolimatta pystyy jatkossa käyttämään tai hyödyntämään liikenteen ja viestinnän digitaalisia palveluja.

Liikennealalla tehdään nykyisin selvityksiä virastojen toimesta varsinkin erilaisten suurten hankkeiden, kuten ratahankkeiden yhteydessä. Viestintäalalla teetetään tutkimuksia, kuten esimerkiksi audiovisuaalisten palvelujen sekä tele- ja postipalvelujen käyttö- ja laatu tutkimuksia. Tutkimuksia, selvityksiä ja kokeiluja tehdään myös erikseen esimerkiksi joukkoliikenteeseen ja liikenne-palveluna -konseptiin liittyen, mutta vain osassa on kiinnitetty huomiota riittävästi esteettömyyden edistämiseen. Digitaalisten palvelujen esteettömyyden ei alan selvityksissä juuri ole kiinnitetty huomiota tämän toimenpideohjelman pohjaksi laadittua selvitystä lukuun ottamatta.¹⁷

Tehty selvitys osoittaa, että digitaalisten palveluiden esteettömyys on vielä yleisesti ottaen vaatimattomalla tasolla. Palvelujen saavutettavuus ja käytettävyys vaihtelevat huomattavan paljon riippuen palveluiden luonteesta sekä osapuolista, jotka kehittävät, jakavat ja ylläpitävät palveluita. Väestöryhmiä, joita digitaaliset palvelut eivät saavuta tai joille niiden käyttö on vaikeaa tai mahdotonta, ovat erityisesti monet iäkkäät henkilöt ja aistivammaiset henkilöt. Toisaalta on tiedossa, että kaikki nuoretkaan eivät osaa hyödyntää digitaalisia palveluja kuin vain hyvin rajallisesti (esimerkiksi vain Facebookia ja WhatsAppia, mutta ei ohjelmia kuten esimerkiksi Word-tekstinkäsittelyohjelmaa tai Excel-taulukkolaskelmaohjelmaa). Käytettävyysongelmista tulee päästä eroon paitsi yhdenvertaisuustavoitteen vuoksi myös siksi, että monet uudet palvelut, kuten liikenteen digitaaliset palvelut, voisivat hyödyntää erityisesti juuri monia iäkkäitä ja toimimisesteisiä henkilöitä uusine ratkaisuineen kuten ovelta ovelle -palveluineen.

Toimenpideohjelman tavoitteena on siksi myös edistää sitä, että esteettömyys otettaisiin huomioon liikenteen ja viestinnän hallinnonalan jokapäiväisessä toiminnassa eli valtavirtaistaa esteettömyyden ja yhdenvertaisuuden näkökulma hallinnonalalle. Liikenteen ja viestinnän hallinnonalan on myös aktiivisesti levitettävä tietoa alan yritysille ja muille toimijoille esteettömyyden merkityksestä.

¹⁷ Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisusarja 2 / 2017, www.lvm.fi).

Valtavirtaistaminen ulottuu luonnollisesti myös lainsäädännön valmistelutyöhön. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa sekä viranomaisia että tavaroiden ja palveluiden tarjoajia. Ketään ei saa syrjiä esimerkiksi iän, kielen tai vammaisuuden perusteella. Syrjintä voi olla välitöntä tai välillistä. Välillinen syrjintä tarkoittaa sitä, että näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan tällaiseen henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos kyseessä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia. Välillisesti syrjivä sääntö tai käytäntö ei nimenomaisesti aseta ketään huonompaan asemaan, mutta se syrjii tosiasiallisesti esimerkiksi siten, ettei vammaista henkilöä palvella tai vammaisen henkilön pääsyä liiketiloihin ei mahdollisteta. Yhdenvertaisuustavoite velvoittaakin kiinnittämään entistä enemmän huomiota myös sektorilainsäädännön kuten liikenne- ja viestintäalan lainsäädännön vaikutuksiin.

ESIMERKKI YHDENVERTAISUUSLAIN VELVOITTAVUUDESTA

Eduskunnan oikeusasiamies on rautatieliikenteen esteettömyyttä koskevassa päätöksessään 22.6.2016 (päätös kanteluun ravintolavaunun esteettömyyttä koskevassa asiassa Dnro 651/4/15) pitänyt epätydyttävänä sitä, että kaikilla vammaisilla henkilöillä ei ole mahdollisuutta käyttää junan ravintolavaunun palveluja huolimatta siitä, että EU:n tekniset, kaluston esteettömyyttä koskevat määräykset eivät koske ravintolavaunuja ja rautatieyhtiö on pyrkinyt palvelemaan vammaisia asiakkaita tuomalla kaikki ravintolapalvelut ml. alkoholin vammaisen matkustajan luo. Oikeusasiamies on pitänyt tärkeänä, että Liikenteen turvallisuusvirasto pyrki käyttävissään olevin keinoin edistämään myös ravintolavaunujen esteettömyyttä. Oikeusasiamies on pyytänyt asiassa vielä EU:n oikeusasiamiehen kantaa. Yhdenvertaisuuslain viranomaisia koskevaa velvoitetta on siten pidettävä tiukkana.

Viestinnän monikanavaisuus edellyttää, että palveluja tarjotaan usealla tavalla ja vaihtoehtoja audiitiiviselle, visuaaliselle ja tekstipohjaiselle viestinnälle on aina saatavissa mukaan lukien myös asiakaspalvelua.

Lisäksi toimenpideohjelman tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä, joka johtuu siitä, että nykyisiä liikenne- tai viestintäpalveluja on vaikeaa tai mahdotonta käyttää.

Palvelut sähköistyvät kovaa vauhtia eikä uusia, helppokäyttöisempiä tuotteita ja palveluja voi jäädä vain odottamaan. Aivan kaikki, kuten kaikista iäkkäimmät tai vaikeavammaisimmat henkilöt, eivät välttämättä myöskään käytännössä pysty hyödyntämään edes mahdollisimman helppokäyttöisiksi suunniteltuja digitaalisia palveluja ainakaan ilman niiden

lisänä käytettäviä apuvälineitä. Siksi on huolehdittava siitä, että sähköisten palvelujen käyttöön saa tarvittaessa apua, palvelun tarjoajat toimivat myynti- ja palvelutilanteessa eettisesti ja että tärkeät palvelut olisivat tarvittaessa saatavissa aina myös muulla tavoin ilman kohtuuttomia kustannuksia, niin ettei kukaan syrjäydy. Sama tavoite syrjimättömyydestä koskee myös julkisten palvelujen digitalisaatiota, jonka osalta valtiovarainministeriö selvittää parhaillaan eri vaihtoehtoja ja yhteistyömuotoja kansalaisjärjestöjen kanssa muun muassa niin sanotun sähköisen postilaatikon osalta. Kyseinen ministeriö vastaa myös Auta-hankkeesta, jolla etsitään kokeiluja sähköisten palvelujen opettamiseksi.

Muilla hallinnonaloilla on käynnissä myös tutkimus- ja kehittämistyötä digitaalisten palveluiden hyödyntämiseksi. Esimerkiksi ympäristöministeriön hallinnonalalla kehitetään ikääntyneiden kotona asumista tukevia älyteknologiaratkaisuja ja näiden ratkaisujen leviättämistä. Älyteknologiaratkaisut edellyttävät sekä toimivaa mobiiliverkkoa että nopeita laajakaistayhteyksiä. Esineiden internetin on huomattu voivan mahdollistaa uudenlaisen älykkyyden tuomisen ikäihmisten ja toimintarajoitteisten kotiin ja arkeen. Esineiden internetin avulla voidaan monitoroida kodin toimintoja ja asukkaan aktiivisuutta sekä ohjata kodinkoneita esteettömästi erilaisten sensoreiden ja tunnistimien avulla hyödyntäen automatisoitua diagnostiikkaa ja ohjausta.

Liikenteen ja viestinnän toimialoilla tulisikin toimia yhteistyössä muiden hallinnonalojen kanssa ja hyödyntää niillä saatuja kokemuksia ja suunnata tutkimusta ja kokeiluja uudelleen. Liikenteen ja viestinnän älyteknologiaa kuten esineiden internetiä, automaatiota ja robotisaatiota koskevia kokeiluja ja tutkimusta tulee kohdistaa myös esteettömyyden edistämiseen.

Liikenne- ja viestintäministeriön selvitys- ja tutkimustoimintaa (TEAS-toiminta) tulisi myös suunnata esteettömyyden seurantamenetelmien kehittämiseen ja sen avulla tulisi yhä tukea myös fyysisen liikenteen esteettömyyden toteutumista.

3

EHDOTETUT TOIMENPITEET



Esteettömän digitaalisen yhteiskunnan rakentaminen on kaikkien kansalaisten etu. Liikenne- ja viestintäpalvelut tuotetaan enenevässä määrin markkinalähtöisesti, joten esimerkiksi uuden hankintalainsäädännön hyödyntäminen esteettömyyden edistämiseksi voi olla entistä haastavampaa jatkossa. Viranomaisten on kuitenkin huolehdittava kaikin käytössä olevin keinoin siitä, että yhdenvertaisuus toteutuu ja että alalla toimivat yrittäjät pidetään eri keinoin tietoisina kaikille suunnittelun periaatteista ja toimintatavan kaupallisista mahdollisuuksista. Viranomaisten velvollisuutena on myös aktiivisesti seurata kehitystä. Niin uusille digitaalisten palvelujen tuottajille kuin perinteisille toimijoille on annettava tietoa esteettömyyden merkityksestä ja siitä, että kaikki asiakkaat tarvitsevat sekä mahdollisimman helppokäyttöisiä ja monikanavaisia digitaalisia palveluja että mahdollisimman toimivia liikennepalveluja.

Tarvitaan paitsi kannustavia ja opastavia toimenpiteitä myös järeämpiä toimia, jotta kansalaiset pystyvät toimimaan digitaalisessa yhteiskunnassa täysivaltaisina jäseninä.

Toimenpiteitä valittaessa on pyritty ottamaan huomioon toimenpiteiden konkreettisuus ja mahdollisuus toteuttaa niitä jo toimenpideohjelman aikana. Virastojen toimesta laaditaan väliraportti vuonna 2019, jossa arvioidaan sitä, miten toimenpideohjelma on onnistunut siihen mennessä saavuttamaan tavoitteensa ja mitä mahdollisia muutostarpeita toimenpiteisiin tulisi tehdä. Lisäksi toimenpideohjelman aikana järjestetään säännöllisesti tapauksia, jossa toimenpideohjelmassa mainittujen toimenpiteiden edistymistä seurataan yhdessä keskeisten toimijoiden kanssa mukaan lukien kansalaisjärjestöt, laite- ja ohjelmistovalmistajat, ohjelmatuottajat, teleyritykset ja MaaS-operaattorit.

Seuraavassa on lueteltu keskeisimmät toimenpidekokonaisuudet ja sen jälkeen konkreettiset projektit:

3.1 Esteettömyys huomioon liikenteen- ja viestinnän hallinnonalan jokapäiväisessä työssä

TOIMENPITEET, VASTUU TOTEUTUMISESTA JA AIKATAULU

1. Kansalaisjärjestöt kuten vammaisjärjestöt ja maahanmuuttajajärjestöt otetaan huomioon tärkeinä sidosryhminä ja tehdään yhteistyötä järjestöjen kanssa yleensä > virastot, LVM, jatkuva
2. Virastojen vastuulla olevan tilastoinnin, asiakastytyväisyys selvitysten ja seurantamenetelmien kehittäminen niin, että niissä otetaan paremmin huomioon toimintarajoitteisten ja iäkkäiden henkilöiden näkökulma > virastot, keväästä 2017 alkaen
3. Yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen > virastot, niistä erikseen päätetyn aikataulun mukaan
4. Liikenne- ja viestintäalaa koskevilla ministeriön tai virastojen hankkeissa, joilla on merkitystä henkilöiden liikkumiselle tai viestinnän saavutettavuudelle, pyritään aina selvittämään myös hankkeen vaikutukset eri väestöryhmille mukaan lukien iäkkäät ja toimintarajoitteiset henkilöt > LVM, virastot, jatkuva
5. Esteettömyys otetaan yhtenä tärkeänä teemana osaksi liikennejärjestelmän tilakuvaa > Liikennevirasto, LVM, keväästä 2017 alkaen

Valtavirtaistaminen voi toteutua vain, kun kukin virkamies on tietoinen esteettömyyden edistämisen merkityksestä oman työnsä kannalta ja asian merkitys tiedostetaan läpileikkaavasti virastoissa kaikilla toiminnan tasolla, eikä sitä pidetä esimerkiksi vain yhden vastuuhenkilön tehtävänä.

Valtavirtaistaminen edellyttää käytännössä muun muassa sitä, että liikenteen ja viestinnän tilastointia ja asiakastytyväisyysmittauksia kehitetään kuvaamaan paremmin eri väestöryhmien näkemyksiä mukaan lukien iäkkäät, toimintakyvyltään rajoittuneet henkilöt ja maahanmuuttajat. Esteettömyys tulee nähdä myös oleellisena osana laatua ja käytettävyyttä.

Kansalaisjärjestöt kuten vammais- ja vanhusjärjestöt tulee tunnustaa tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi ja sidosryhmiksi yleisesti eikä vain tietyissä hankkeissa. Näiltä tahoilta pyydetään luonnollisesti asiantuntijalausuntoja, mutta heidät otetaan myös mukaan eri hankkeisiin yhdenvertaisesti muiden sidosryhmien kanssa. Virastojen tehtävänä on myös viestittää muille tahoille, kuten yrityksille ja liikennettä ostaville tahoille, niiden vastuusta esteettömyyden edistämisessä.

Ensimmäinen keino edistää valtavirtaistamisen toteutumista on laatia ministeriölle ja virastoille yhdenvertaisuuslain mukaiset toiminnalliset yhdenvertaisuussuunnitelmat tai yhteinen tällainen suunnitelma mahdollisimman pian. Näihin tulisi sisältyä kullekin virastolle tarkemmat velvoitteet herättää henkilökunnan tietoisuus yhdenvertaisuuden ja esteettömyyden merkityksestä ja velvoite seurata viraston toiminnan kehitystä kuten kansalais- ja vammaisjärjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön määrää ja eri väestöryhmien tyytyväisyyttä virastojen toimintaan. Lainsäädäntöhankkeiden osalta tulisi myös selvittää sitä, miten hyvin yhdenvertaisuutta koskevia vaikutusarvioita – osana vaikutuksia eri väestöryhmille – on toteutettu.

Esteettömyyden kehitystä niin fyysisen liikenteen kuin digitaalisten palveluiden osalta pitäisi myös seurata osana liikennejärjestelmän tilan kehitystä. Liikenteen hallinnonalan virastot seuraavat nykyisin liikennejärjestelmän tilan kehitystä valtakunnallisesti sitä kuvaavin indikaattorein. Liikennejärjestelmän tilan seuranta tarkoittaa seurantatietojen ja analyysien tuottamista, joka palvelee liikennepolitiikan sekä strategisen tason suunnittelua ja päätöksentekoa 5–30 vuoden aikajänteellä.¹⁸

Liikennejärjestelmän tilatieto on olennainen osa liikennehallinnon toimintaympäristön seurantaa. Seurannan kokonaisuus on nykyisin jaettu viiteen teemaan ja niiden sisältämät keskeiset indikaattorit kertovat liikennejärjestelmän tilan kehityksestä tilastokuvioiden ja analyysitekstien avulla. Yksi teemoista on palvelun kehitys.

Trafi valvoo matkustajien oikeuksien toteutumista liikematkustajien ja vammaisten matkustajien osalta yhteisölainsäädännön perusteella ja on toisaalla muun muassa mukana kehittämässä unionille yhteistä työkalua rautatieliikenteen esteettömyystietojen keruuta varten (Euroopan laajuinen rautatieasemien esteettömyys – internetsivusto). Viestintävirasto valvoo palveluiden esteettömyyden kehitystä omalla alallaan ja Trafi matkustajien oikeuksia. Mitään kattavaa seurantavelvoitetta näillä virastoilla ei kuitenkaan ole ollut. Tällaista yleisempää seurantaa tulisi kuitenkin kehittää. Viestintäviraston osalta voitaisiin hyödyntää aiemmin tehtyä selvitystä¹⁹ keskeisistä esteettömyysindikaattoreista.

Lisäksi hallinnonalan virastojen tulee toimia VM:n linjausten mukaisesti julkisen sektorin verkkosivustojen päivittämiseksi saavutettavuusdirektiivin mukaisiksi. Kyseinen, julkisen sektorin verkkosivujen esteettömyyttä koskeva direktiivi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuudesta, (EU) 2016/2102 tulee voimaan syksyllä 2019.

¹⁸ kts. [liikennejärjestelmä.fi](https://www.lvm.fi/lyhyt-aiheita/liikennejarjestelma).

¹⁹ Liikenne- ja viestintäministeriö: Viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit. (<https://www.lvm.fi/-/viestinta-palveluiden-esteettomyysindikaattorit-841763>).

3.2 Selkeytetään lainsäädäntöä ja päivitetään ohjeistusta

TOIMENPITEET, VASTUU TOTEUTUMISESTA JA AIKATAULU

1. Selkeytetään tarvittaessa lainsäädäntöä ja otetaan aina uutta lainsäädäntöä valmistellessa tai nykyistä muutettaessa huomioon yhdenvertaisuusvaikutukset ja mahdollisuudet lisätä esteettömyyttä > LVM, jatkuva
2. Tiedotetaan olemassa olevasta ja tulevasta lainsäädännöstä ja suosituksista sekä ohjeista > LVM, virastot, jatkuva

Nykyisin liikenteen ja viestinnän kansallista, esteettömyyttä edistävää lainsäädäntöä sisältyy useisiin eri lakeihin, mutta esteettömyyden ja yhdenvertaisuuden edistämistavoite ei ilmene laista selkeästi. Lainsäädäntöä tulisi siksi selkeyttää vähintäänkin tavoitetasolla. Tavoite, jonka mukaan eri väestöryhmillä, mukaan lukien toimintarajoitteiset ja iäkkäät henkilöt, on lähtökohtaisesti oikeus saada yhdenvertaisesti liikenne- ja viestintäpalveluja, tulisi myös kirjata eri laeissa selkeästi esiin.

Lainsäädännön yleisen selkeyttämisen ohella tarvitaan myös tiedotusta ja ohjeistusta eri mahdollisuuksista. Esteettömyyden kannalta oleellisia ovat tekniset suositukset (kuten auton mitoitusvaatimukset, luiskan kaltevuus tai tietty tekstin fontti), jotta pääasiallinen kohdeyhmä tosiasiallisesti pystyisi mahdollisimman itsenäisesti, turvallisesti ja arvokkaasti käyttämään palveluja. Teknistä sääntelyä ja suosituksia tulee myös osata hyödyntää esimerkiksi kilpailutettaessa palveluja. Välttämättä edes olemassa olevaa lainsäädäntöä ei nykyisin kuitenkaan osata hyödyntää. Esimerkiksi esteettömien taksipalvelujen varmistamiseksi voitaisiin yhteiskunnan hankinnoissa paitsi vaatia olemassa olevien teknisten määräysten noudattamista ja todistuksia ammattitaidosta, myös hyödyntää EU:n palvelusopimusasetuksen hankintaa koskevaa sääntelyä niin, että takseista voisi tulla kiinteä osa joukkoliikennettä.

Unionisääntelyn lisäksi tarvitaan selkeämpää kansallista sääntelyä, välttämättömiä teknisiä määräyksiä tai suosituksia sekä tiedottamista olemassa olevasta lainsäädännöstä, standardeista (kuten esteettöntä verkkopalvelua koskevasta standardista) ja käytännön ohjeista mahdollisimman laajalti. Kun esimerkiksi Liikennevirasto on laatimassa näkövammaisten opastusta varten uusia suunnitteluohjeita, olisi niistä todennäköisesti hyvä tiedottaa myös esimerkiksi kunnille.

Yritysten toimintaa helpottavia käytännön suosituksia tulee myös jatkuvasti päivittää. Päivitystarve on tullut esiin muun muassa perinteisiä liikenteen digitaalisia palveluja kuten matkustajaterminalleissa ja liikennevälineissä annettavaa matkustajainformaatiota koskevien suositusten osalta.²⁰

Ohjeistuksissa ja suosituksissa tulisi jatkossakin erityisesti korostaa tiedon saannin monikanavaisuutta niin, että näkövammaisten ja kuulovammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, sanavapaus ja turvallisuus voitaisiin paremmin varmistaa. Tiedonsaannin turvaamiseen olisi kiinnitettävä nykyistä enemmän huomiota esimerkiksi hätätilanteissa. Myös selkokielen merkitystä pitäisi painottaa.

Palveluiden siirtyessä yhä enemmän sähköisiksi on huolehdittava esim. suosituksin siitä, että myös yritykset tiedostavat kansainväliset, verkkopalvelujen esteettömyyttä (ja muita sähköisiä palveluja) koskevat standardit niin, että myös ne kehittäisivät verkkopalvelujaan ja mobiilisovelluksiaan samaan suuntaan kuin julkishallinto. Näin varsinkin näkövammaiset henkilöt pystyisivät hyödyntämään uusia palveluja.

²⁰ Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 16/2015 Yhteenveto säädöspohjasta, suunnitteluohjeista ja keskeisistä kehittämishaasteista, liikenne- ja viestintäministeriön mietintöjä ja muistioita B 2/2003 Joukkoliikenteen tiedotuspalvelujen käytettävyys. Ohje käyttäjäystävällisyyden parantamiseksi.

3.3 Parannetaan esteettömyystietojen määrittelyä, saatavuutta ja liikkumispalvelujen tuottajien tietoisuutta

TOIMENPITEET, VASTUU TOTEUTUMISESTA JA AIKATAULU

1. Edistetään matkaketjun muodostamisen kannalta olennaisten esteettömyystietojen yhdenmukaista määrittelyä eri liikennemuodoissa niin, että dataa olisi helpompi hyödyntää konemuotoisena sekä edistetään näiden tietojen jakamista suoraan tietojärjestelmien välillä avoimien rajapintojen kautta > Liikennevirasto, Kela, kunnat (eri hallinnonalat), liikennekaaren ja siihen liittyvän VN:n asetuksen täytäntöönpanon aikataulu
2. Yhdenmukaistetaan palvelujen ja infran käytettävyyteen liittyviä esteettömyystietoja matkaketjun saumakohtien näkökulmasta eri liikennemuodoissa ja kehitetään ja ohjeistetaan tietosisältöjä yleisesti – Liikennevirasto, LVM, jatkuva
3. MaaS-sovellusten rajapinnan tietojen koodauksessa otetaan huomioon esteettömien apuohjelmien (kuten näkövammaisten puhe- ja suurennusohjelmat) käyttäminen. Viestintävirasto, Lippuprojektin yhteydessä
4. Aloitetaan yhteistyö kansalaisjärjestöjen ja yritysten kesken rajapintojen ja teknisten palvelujen kehittämiseksi alusta lähtien helppokäyttöisiksi > LVM, virastot, kevästä 2017 alkaen sekä
5. Aloitetaan toimijoille suunnattu koulutus ja tiedotus esteettömien sovellusten kehittämiseksi ja esteettömyystietojen huomioon ottamiseksi > virastot, kevästä 2017 alkaen

MaaS-palvelut ovat uusi, kehittyvä sektori, jolla on mahdollisuus vastata moniin esteettömyysvaatimuksiin ja erilaisten käyttäjäryhmien tarpeisiin aivan uudella tavalla liikkumisessa. Jotta esteettömyys osataan sisällyttää ajoissa ja kustannustehokkaasti MaaS-palveluihin, selvitti LVM tarvittavaa tietopohjaa esteettömien matkaketjujen muodostamiseksi sekä tarvittavan tiedon tilaa tänä päivänä.²¹

MaaS-palvelujen osalta keskeinen kysymys on, miten varmistutaan, että asiakkaille suunnatut liikennepalvelujen ja -infran esteettömyyttä kuvaavat tiedot ovat MaaS-palvelujen tuot-

²¹ Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisusarja 2 / 2017, www.lvm.fi).

tajien käytettävissä muiden matkaa koskevien tietojen tavoin. Lisäksi tulee huomioida asiakkaan erityistarpeita koskevan tiedon välittäminen MaaS-operaattorille sekä itse liikennepalvelun tuottajalle. Haasteiden ohella MaaS-palveluiden kehittyminen myös luo uusia mahdollisuuksia esimerkiksi räätälöityjen esteettömyysohjelmien tarjoamiseen, erityisryhmille suunnattujen liikkumispalvelujen kehittämiseen, käyttäjien itsensä tuottamien esteettömyystietojen hyödyntämiseen sekä koko matkaketjun esteettömyyden hallintaan.

Jotta esteettömyys matkaketjussa toteutuisi käytännössä, suositellaan edellä mainitussa MaaS-palvelujen esteettömyyttä koskevassa selvityksessä muun muassa seuraavaa:

Liikennevälineiden ja -infran esteettömyystiedot tulee saada määrämuotoisena muiden MaaS-palvelujen edellyttämien tietojen mukana avoimena datana, jotta tieto esteettömyydestä voi siirtyä kuluttajien käyttöön. Toiseen suuntaan on varmistettava asiakkaan erityistarpeita koskevan tiedon välittämisestä asiakkaalta MaaS-palvelun kautta liikennepalvelun tuottajalle. Mahdollisen yksityiskohtaisemman asiakasprofiilin sisältämien tietojen luottamuksellisesta käsittelystä on myös huolehdittava.

Digitaalisten sovellusten suunnittelussa tulee pyrkiä esteettömiin käyttöliittymiin ja yhteentoimivuuteen yleisimpien apuohjelmien kanssa heti alusta alkaen, jotta varmistetaan, että mahdollisimman moni voi käyttää palvelua. Esteettömien sovellusten lisäkustannukset ovat vähäisiä, ensisijaisesti tarvitaan tietoa ja koulutusta.

MaaS-palveluiden esteettömyys saadaan parhaiten varmistettua osallistuttamalla eri käyttäjäryhmät ja erityisasiantuntijat mukaan suunnittelun vaiheisiin.

Tarvitaan myös lisäpalveluja – esim. puhelinpalvelua tai vaihtoehtoisia myyntikanavia – niille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Tulee päättää, kenen vastuulle ne kuuluvat ja miten niitä voidaan järjestää.

Tieto liikkumispalvelujen ja liikeinfrastruktuurin esteettömyydestä pitää siirtyä muun MaaS-palvelujen edellyttämän tiedon mukana liikkumispalvelujen tuottajilta ja infrastruktuurin ylläpitäjiltä MaaS-operaattoreille ja edelleen kuluttajien käyttöön.

Hyvä käytettävyys kaikille on edellytys myös sille, että yhteiskunnan järjestämiä kuljetuksia voidaan hoitaa suoraan olemassa olevilla MaaS-palveluilla.

3.4 Helpotetaan niiden henkilöiden arkea, jotka eivät vielä pysty käyttämään sähköisiä palveluja ja ovat vaarassa syrjäytyä tarjoamalla virastojen toimesta tietoa vaihtoehtoisista palveluista

TOIMENPITEET, VASTUU TOTEUTUMISESTA JA AIKATAULU

1. Tehdään yhteistyötä valtiovarainministeriön kanssa ml. yhteinen tiedotus kuluttajiin nähden hallitusohjelman kärkihanke Digi 1:een ja esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyen > LVM, VM:n työryhmien ja Auta-hankkeen aikataulut
2. Otetaan huomioon liikenne- ja viestintäalan lainsäädännössä vaihtoehdot sähköisille palveluille > LVM, ko. lainsäädännön kuten liikennekaaren aikataulut,
3. Jaetaan tietoa yrityksille verkkoesteettömyyden tärkeydestä ja kuluttajien oikeudesta saada sähköisille palveluille vaihtoehtoisia palveluja > virastot, kevästä 2017 lähtien

Nykyisin sähköisen palvelun käyttöä voi itse tai avustettuna opetella kotona, laitoksissa tai esimerkiksi kirjastoissa ja hyödyntää siinä erilaisten kansalaisjärjestöjen ja yhdistysten, kuten iäkkäiden omien yhdistysten, järjestämää neuvontaa. Esimerkiksi Eläkkeensaajien keskusliitto neuvoo verkostavirtaa.fi-sivuillaan, mistä apua on saatavilla, Vanhustyön keskusliitto rohkaisee perustamaan vertaistukiopetusta SeniorSurf-kampanjallaan ja Senioriverkko-projekti tiedottaa senioreille sopivista sovelluksista. Lisäksi Enter ry auttaa tietokoneiden, tablettien ja älypuhelinien käytössä maksuttomasti ja apua löytyy myös Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n eli Valli ry:n ikäteknologiakeskuksesta.

Yleisradiolla on Yle Oppimisen Media- ja digitaidot -verkkokokonaisuus, jossa sekä perehdytään nykypäivän arjen digitaitoihin että annetaan eväitä medialukutaidon kehittämiseen. Digitaalitekoneisuus kulkee nimellä Digitreenit. Digitreeneissä opitaan arkea helpottavia asioita ja pyritään ehkäisemään digitaalista eriarvoistumista yhteiskunnassa. Mediataidot-osio keskittyy auttamaan ymmärtämään erilaisia mediasisältöjä ja niiden vaikutusta sekä tarkastelemaan vastaanotettua informaatiota kriittisesti.²²

²² yle.fi/oppiminen

Jatkossa vertaistuen, kirjastojen ja yhdistysten avun lisäksi tulisi harkita sitä, voisiko henkilökohtaista apua ja neuvontaa yhdistää esimerkiksi osaksi kunnan tai laitoksen muuten järjestämiä palveluja kuten kuljetuspalveluja ja voisivatko esimerkiksi laitteiden toimittajat tai kotipalveluyritykset - mukaan lukien myös Postin kotipalvelu- laajentaa toimintaansa myös tällä sektorilla..

Nuorten syrjäytymistä voitaisiin ehkäistä lisäämällä koulussa opetusta sähköisten palvelujen käytöstä laajasti mukaan lukien erilaiset ohjelmat ja tietoturvan perusteet.

3.5 Suunnataan virastojen tutkimusta sähköisten palvelujen ja uusien mediapalvelujen helppokäyttöisyyden ja esteettömyyden edistämiseen sekä uusien, entistä helppokäyttöisempien palvelujen kehittämiseen ja kokeiluihin esineiden internetin ja robotisaation avulla

TOIMENPITEET, VASTUU TOTEUTUMISESTA JA AIKATAULU

Toimenpideohjelman kannalta erityisen tärkeää olisi suunnata tutkimus- ja kehittämistoimia ainakin:

1. Menetelmään, jonka avulla voitaisiin arvioida viestintä- ja liikennepalveluiden esteettömyyden hyöty- ja kustannusvaikutukset > virastot, kevät 2018
2. Sellaisten uusien, tietoturvallisten esineiden internetpalvelujen kehittämiseen, jotka auttaisivat iäkkäiden ja toimimisesteisten henkilöiden sekä kielivähemmistöjen ja turistien itsenäistä liikkumista ja joukkoliikenteen käyttöä > Livi, Trafi
3. Tutkimukseen, jonka tavoitteena olisi kehittää ja ottaa käyttöön myös Suomessa uusia, kustannustehokkaita ääni- ja tekstityspalvelumenetelmiä kuten puheentunnistusteknologiaa, joka mahdollistaisi myös suorien lähetysten, kuten keskusteluohjelmien, tekstittämisen > Vivi
4. Selvitykseen siitä, miten uusien, internetiä hyödyntävien tilausohjelmalvelujen esteettömyyttä ja saavutettavuutta kuulo- ja näkövammaisille ja muun muassa kieltä opiskeleville voitaisiin parhaiten edistää > Vivi
5. Robotisaatiota koskeviin selvityksiin ja kokeiluihin, joissa selvitetäisiin, miten automaattiautot soveltuisivat myös vammaisten henkilöiden ja iäkkäiden käyttöön ja siten tällaisten autojen soveltuvuutta myös esimerkiksi kuljetuspalveluissa käytettäviksi leasingautoiksi tai vuokra-autoiksi > Trafi, Livi

Tutkimus- ja kehittämistoimintaa koskevien hankkeiden käynnistämisvastuu olisi pääasiassa virastoilla, koska toisin kuin aiemmin, ministeriön itsensä mahdollisuudet selvitysten ja tutkimusten rahoittamiseen sekä kokeilujen järjestämiseen ovat rajalliset. Kehittämishankkeita voisi myös toteuttaa valtioneuvoston TEAS-hankkeina. Hankkeet voisivat myös olla kansainvälisiä hankkeita. Rahoituslähteinä hankkeissa voitaisiin hyödyntää mm. Tekestä ja Sitraa.

Toimenpideohjelman teemoista voitaisiin esimerkiksi tehdä liikenneohjelmia koskevia aloitteita EU:n tutkimus- ja innovaatiopuiteohjelma Horisontti 2020 -ohjelmaan sekä vuonna 2021 alkavaan EU:n 9. puiteohjelmakauteen.

4

TOIMENPIDEOHJELMAN TAUSTA



4.1 Toimenpideohjelman valmistelu

Toimenpideohjelma on laadittu virkatyönä, mutta valmistelussa on hyödynnetty epävirallista työryhmää, jossa ovat olleet edustettuina Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi, Liikennevirasto ja Viestintävirasto sekä Näkövammaisten liiton, Kuuloliiton, Kuurojen liiton, Invalidiliiton, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Kehitysvammaliiton edustajat. Ministeriö teetti ohjelman taustaa varten selvityksen, joka on pääosiltaan julkaistu erikseen²³. Selvityksessä kartoitettiin seuraavaa:

1. Keinoja, joilla varmistetaan, että eri liikennepalvelujen esteettömyystiedot ovat kattavasti ja ajantasaisesti kaikkien keskeisten toimijoiden saatavilla ja hyödynnettävissä Liikenne palveluna -konseptin (Mobility as a Service), kehittämiseksi ja toteuttamiseksi.
2. Keinoja, joilla varmistetaan, että Liikennettä palveluna pystyvät hyödyntämään yhdenvertaisesti muiden kuluttajien kanssa myös sellaiset kuluttajat, joiden on iästä, näkö- tai kuulovammaista tai vieraasta kielestä johtuen tai muusta vastaavasta syystä hankala tai vaikea käyttää mobiililaitteita tai kommunikoida palvelun välittäjän kanssa.
3. Tehokkaimpia keinoja edistää viestinnän digitaalisten palveluiden esteettömyyttä sekä arviota siitä, onko julkisen palvelun velvoite riittävä keino edistää teleyriyten vastuuta esteettömyydestä.
4. Näkemyksiä vuonna 2014 julkaistun viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit -julkaisun kehittämistarpeista²⁴.

Toimenpideohjelma on ollut lausunnolla. Lausuntoja saatiin yhteensä 34 eri taholta mukaan lukien OM, VM, STM, TEM ja SM, kaikki liikenteen hallinnonalan virastot, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, THL, Kuntaliitto, Kela, useat vammais- ja vanhusjärjestöt sekä eräät tietoliikenteen ja verkkopalvelujen kehittämistahot ja liikennealan toimijat kuten HSL. Lausun-

²³ Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisusarja 2 / 2017, www.lvm.fi).

²⁴ (<http://www.lvm.fi/julkaisu/4428957/viestintäpalveluiden-esteettömyysindikaattorit>)

noissa ohjelmaa pidettiin kattavana ja sen katsottiin pitävän sisällään tärkeimmät kohde-ryhmät ja heidän erityistarpeensa. Ohjelman tavoitteita ja toimenpiteitä kannatettiin. Lauseunoissa ehdotettiin lähinnä joitain tarkennuksia tekstiin ja ohjelmaa on pyritty tarkistamaan näiltä osin.

4.2 Digitalisaatio megatrendinä

Tieto- ja viestintäteknologia sekä niihin liittyvät palvelut muuttavat yhteiskunnan toimintaa sekä valtarakenteita mullistavalla tavalla. Esineiden internet, massadatan hyödyntäminen, robotisaatio ja erilaiset älyteknologiat ovat esimerkkejä tulevaisuuden digitaalisesta maailmasta, jossa yritykset kilpailevat asiakkaista ja markkinaosuuksista. Tässä murroksessa parhaiten menestyvät ne, jotka kykenevät tarjoamaan asiakkaiden tarpeiden mukaisia korkealaatuisia, luotettavia ja kohtuuhintaisia palveluja.

Yhteiskunnan digitalisoituminen vaikuttaa tavalla tai toisella lähes kaikkeen arjen tekemiseen ja siten myös liikenteeseen ja viestintään. Digitalisaatio ei tarkoita vain palveluiden sähköistämistä, vaan sitä, että kun yksi asia digitalisoituu, koko laaja verkosto sen ympärillä muuttuu. Näin on käynyt esimerkiksi pankkipalvelujen, kirjojen, musiikin, kuvien, karttojen ja matkustamisen digitalisoitumisen myötä.

Digitaalisuuden edistäminen on yksi hallitusohjelman keskeisistä tavoitteista. Hallituksen tavoitteena on suotuisan toimintaympäristön luominen digitaalisille palveluille ja uusille liiketoimintamalleille. Digitaalisten sisämarkkinoiden luominen on myös Euroopan unionin prioriteetteja. Tulevaisuuden liikennejärjestelmää rakennettaessa digitalisaation hyödyntäminen on keskeinen ajuri, mutta pelkkä teknologinen näkökulma kehittämiseen ei riitä. Suuressa roolissa on myös lainsäädännön kehittäminen mm. sellaiseksi, joka mahdollistaisi erilaiset uudentyypiset matka- ja palveluketjut ja niiden edellyttämien, nykyistä avoimemman tiedonvälityksen ja edullisemmat hinnat. Lainsäädännön muutoksista riippumatta olennaista on joka tapauksessa se, että eri osapuolet ymmärtävät yhteen toimivuuden hyödyt ja ansaintamahdollisuudet ja toisaalta myös kuluttajien moninaisuuden.

Digitalisaatio konkretisoituu yleensä uusina tietoteknisinä palveluina. Voidaan myös puhua digitaalisesta palvelutaloudesta tai alustataloudesta, jonka tuotokset ovat pääosin digitaalisten alustojen avulla tuotettuja, välitettyjä ja kulutettuja immateriaalisia palveluja, jotka usein rakentuvat kolmansien osapuolien tuottamien tuotteiden tai palvelujen varaan.

Oleellista palvelua kehitettäessä on ymmärtää syvällisesti asiakkaita sekä nykyaikaisen tietotekniikan mahdollisuuksia. Nämä kyvykkyydet yhdistyvät harvoin yhdessä henkilössä, joten työ edellyttää perinteiset rajat ylittävää yhteistyötä ja uusia työmenetelmiä. IT-väen

on viimeistään nyt nostettava katseensa loppuasiakkaaseen. Myös bisnesjohdon on eletävä ajan hermolla kehityksessä. Vaikutteita kannattaa hakea laajemmin kuin vain omaan toimialaan keskittyen. Näin toimimalla on mahdollista löytää ainutlaatuisia oivalluksia ja mahdollisuuksia, joiden varaan tulevaisuuden menestys voidaan rakentaa.

Digitalisaation tekniset mahdollisuudet ovat suuret. Esineiden internet määrittää monta asiaa elämässämme uudelleen, tulevaisuudessa älykkäiden laitteiden kanssa työskenteleminen on yhtä tärkeä taito kuin tietokoneen käyttäminen nykyään. Esineiden internetissä laitteet ovat jatkuvassa yhteydessä verkkoon ja toisiinsa. Tämä vaatii verkoilta yhä suurempaa kapasiteettia. Siksi esineiden internetiä edistetään käytännössä kattavia, viiveettömiä, energiatehokkaita ja turvallisia kiinteitä ja langattomia yhteyksiä rakentamalla ja kehittämällä, mikä mahdollistaa laitteiden etäohjauksen. Esineiden internet tuo mukanaan merkittävästi etuja, mutta samalla myös turvallisuusriskejä, joihin on kiinnitettävä paljon huomiota. Esineiden internet pakottaa myös ajattelemaan uudelleen, mitä yksityisyys tarkoittaa.

Nykyisin käytössä olevista sovelluksista voidaan mainita esimerkiksi etäluettava sähkömittari ja älypuhelimissa toimivat apuvälineohjelmistot ja -palvelut kuten puhuva navigaattori BlindSquare, joka voi helpottaa ainakin kävelyä katuympäristössä, koska se kertoo esimerkiksi paikat ja etäisyydet ilmansuuntineen. Jonkin verran käytetään myös jo älylaseja, joissa todellisuutta rikastetaan elementeillä, jotka helpottavat vanhusten ja kognitiohaasteisten henkilöiden elämää. Älylasien näkymässä voidaan näyttää esimerkiksi ohjeistusta ruoanlaittoon tai kodin pieniin korjaustöihin. Tulevaisuudessa esineiden internetin käyttömahdollisuudet tulevat laajentumaan huomattavasti.

Esineiden internetiä hyödynnetään tällä hetkellä Suomessa myös älyliikenteessä kuten automaattiajamisen koealueella Tunturi-Lapissa.

Hallitusohjelman digitalisaation edistämistavoite kattaa myös robotisaation ja automaation edistämisen. Valtioneuvosto antoi kesäkuussa 2016 periaatepäätöksen älykkäästä robotiikasta ja automaatiosta²⁵. Automaatiolla tarkoitetaan itsetoimivaa laitetta tai järjestelmää. Robotti mielletään usein yleiskielessä fyysiseksi objektiksi, mutta laajassa merkityksessä robotiikka pitää sisällään myös ohjelmistorobotit, jotka pystyvät palvelemaan digitaalisen tiedon avulla käyttäjiänsä esimerkiksi asiakaspalvelussa tai tiedonkeräämisessä.

Liikenteessä erityisesti tieliikenteen automaatio etenee vauhdilla, mutta myös muissa liikennemuodoissa tapahtuu kehitystä. Automaattiautojen ennakoidaan tulevan tuotanto-

²⁵ Kokemuksia massadatan, omadatan sekä älykkään robotiikan ja automaation osaamistarpeista ja -tarjonnasta (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisusarja 13 /2016, www.lvm.fi)

vaiheeseen ja yleiseen liikenteeseen jo 2020-luvulla ja ensimmäisiä sovelluksia yleiseen liikenteeseen jo 2025 mennessä. Jo ennen automaattiautojen tuloa autojen hallintaan liittyvät automaattiset toiminnot ja autojen kytkeytyminen tietoverkon välityksellä toisiinsa ja liikenneympäristöön yleistyvät. Tällä hetkellä monet ajoneuvovalmistajat kokeilevat automaattiajamista yleisen liikenteen seassa. Myös Suomessa toivotetaan automaattiajaminen ja varsinkin näiden autojen kokeilut tervetulleiksi, mutta kokeiluissa painotetaan turvallisuuden varmistamista. On huomattava, että esimerkiksi jo osin automatisoidut toiminnot ajoneuvoissa tukevat käyttäjänsä ajotilanteessa (mm. kaistavahdit), mikä voi lisätä mm. ikääntyvän ihmisen itsenäisen liikkumisen vuosia. Täysin automatisoitu ajoneuvo voisi mahdollistaa jopa sokean itsenäisen matkaamisen. Suomen tieliikennelainsäädäntö mahdollistaa jo hyvin korkean tason automaation testaukset. Käynnissä on ollut mm. automaattibussikokeilu Helsingin Hernesaassa. Lyhyellä tähtämellä automatiikan lisääntymisestä ja taustajärjestelmäautomaation kehittymisestä on apua juuri esteettömään liikkumiseen, koska voidaan tarjota uudentyyppistä datan ja laiterobotiikan tuottamaa tukea. Näistä esimerkkinä ovat mm. konenäkö, äänikomennot ja -opastus, liikkeiden avustaminen jne.

Robotiikkaa ja automatiikkaa voidaan hyödyntää myös hoitotyössä. On arveltu, että näin voitaisiin korvata ainakin 20 prosenttia sairaaloiden sairaanhoitajien ja vanhusten pitkäaikaishoidon lähihoitajien työtehtävistä. Koska robotiikan käyttö vapauttaa hoitotyöntekijöiden työaika, työtehtäviä voitaisiin kohdistaa aiempaa enemmän välittömään potilastyöhön, joka vaatii asiantuntijuutta ja jota koneilla ei voida toteuttaa. Yksi hyvä esimerkki on liikkumisen tueksi tarkoitettu robotti, jonka käyttö voi lisätä huomattavasti liikkumista kodin ulkopuolella ja mahdollistaa itsenäisemmän arjen.

Robotiikan käyttö tuo luonnollisesti esiin myös eettisiä kysymyksiä paitsi turvallisuudesta ja työllisyydestä, myös vastuusta ja siitä, mihin kaikkeen robotteja kehitetään. Hoitotyössä asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun, ja tämän tulee olla tavoite myös robotiikan käyttämisessä.

Digitalisaation ohella liikennesektorilla on viime aikoina alettu kiinnittää erityistä huomiota palveluistumiseen. Palveluistumisella tarkoitetaan palveluiden merkityksen kasvua yhteiskunnassa. Palveluistuminen edellyttää sitä, että palveluntuottaja ymmärtää asiakkaan arvoja ja on ihmiskeskeinen. Ihmiskeskeisyys taas edellyttää kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Kokonaisvaltaisuus on omiaan luomaan uusia liiketoimintamalleja, kun tavaroiden ja palvelujen tarjoamisen sijaan katse kääntyy palvelukokonaisuuksiin. Palvelun tuottaja, joka ymmärtää ihmisten moninaisuutta ja erilaisuutta, osaa parhaiten myös edistää sellaisten uusien palvelujen ja palvelukokonaisuuksien syntymistä, jotka soveltuvat mahdollisimman monelle.

Liikenteessä palvelukokonaisuuksia korostava ajattelutapa ilmenee erityisesti MaaS-konseptissa, joka on visio huomisen liikennejärjestelmästä, joka on paljon nykyistä älykkäämpi ja tehokkaampi ja joka mahdollistaa nykyistä paremmin innovatiiviset ja uudet liikennepalvelut. MaaS:n tarkoituksena on edistää mm. uudenlaisia ovelta ovelle – matka- tai/ja tavarankuljetuspalvelukokonaisuuksia, jotka voivat tarjota hyviä vaihtoehtoja oman auton käytölle.

Liikenne palveluna -konseptin ytimessä on tuottaa asiakaslähtöisiä palveluita. Nämä palvelut ovat yleisesti asiakkaan käytettävissä yhdellä napinpainalluksella, yhden käyttöliittymän kautta (kuten esimerkiksi älypuhelimella). Asiakkaalle räätälöityjä palveluita tarjoaisivat nk. MaaS-operaattorit. Digitaalisaa tiota hyödyntämällä olisi mahdollista siis saada aikaan paitsi kokonaan uudenlaista liiketoimintaa myös matkustajalle uudenlaisia koko matkaketjun sisältäviä ovelta ovelle -palveluja. Nämä palvelut helpottavat ihmisten liikkumista niin, ettei jouhevan liikkumisen ainoa vaihtoehto ole enää yksityisomisteinen henkilöauto.

MaaS-palveluilla on mahdollisuus helpottaa etenkin sellaisten henkilöiden matkansuunnittelua ja matkustamista, joille liikkuminen on kaikkein vaikeinta esimerkiksi omalla autolla tai useampaa kulkumuotoa yhdistäen. Tämä edellyttää kuitenkin, että matkan välittäjällä on tieto niin käytettävän matkaketjun esteettömyydelle välttämättömistä seikoista kuin myös muista liikkujan tarpeista. Täten MaaS-operaattori pystyy luotettavasti takaamaan, että myytävä matkakokonaisuus on matkustajan kannalta aina mahdollisimman toimiva ja esteetön.

4.3 Suomi kansainvälistyy ja ikääntyy

4.3.1 Eri väestöryhmät – kulttuuriset erot kasvavat

Aikamme megatrendejä ovat digitalisaation ohella talouden globalisaatio ja kansainvälistyminen sekä kaupungistuminen, ilmastonmuutos, ikääntyminen ja väestön monimuotoistuminen. Suomi ei ole koskaan ollut yhden kulttuurin maa, vaan Suomessa on aina asunut erilaisia väestöryhmiä. Suomen perinteisiin kulttuuriin vähemmistöihin kuuluvat romanit, saamelaiset, suomenruotsalaiset, juutalaiset ja tataarit. 1990-luvun alusta alkaen Suomen väestö on entisestään monimuotoistunut niin kulttuurisesti kuin kielellisestikin lisääntyneen maahanmuuton vuoksi.

Tilastokeskuksen mukaan kaikkiaan Suomessa asui vuoden 2015 lopussa vakituisesti 339 925 ulkomaalaistaustaista henkilöä, mikä on 6,2 prosenttia väestöstä. Ensimmäisen polven maahanmuuttajia eli ulkomailla syntyneitä heistä oli 286 803 henkilöä ja Suomessa syntyneitä eli toisen polven 53 122. Maahanmuuttajat odottavat tulevaisuutta kohdelluiksi

yhdenvertaisesti maan muun väestön kanssa, mutta integraatio edellyttää vähintäänkin sitä, että he saivat riittävästi tietoa uudesta kotimaastaan ja sen palveluista.

Kaikilla Suomen vähemmistöillä on perustuslain ja yhdenvertaisuuslain nojalla oikeus yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen. Se tarkoittaa, että esimerkiksi saamelaiset ja romanit voivat tehdä niitä asioita, jotka kuuluvat heidän kulttuuriinsa eikä ketään saa syrjiä sen paremmin kielen, syntyperän kuin kulttuurin perusteella. Kaikilla ihmisillä, jotka asuvat tai oleskelevat Suomessa, on nämä oikeudet kansalaisuudesta riippumatta.

Perustuslaissa on lisäksi erikseen turvattu ruotsin kielen asema ja saamelaisten oikeudet. On huomattava, että viittomakieli on perustuslaissa erikseen mainittu omana, erikois- asemassa olevana kieliryhmänä. Vuonna 2015 tuli voimaan viittomakielilaki (359/215), jossa mainitaan mm. viranomaisten velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Yksi edistämiskeino on lisätä viittomakielistä tietoa verkkopalveluihin.

Tulevaisuuden liikenteen ja viestinnän digitalisaatiota kehitettäessä kaikkien kulttuuristen tekijöiden merkitys tulisikin ymmärtää syvällisesti.

4.3.2 Ikääntyneet

Suomen väestörakenteen muutos on nopeaa tulevina vuosina. Runsas kolmekymmentä vuotta sitten yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä oli noin 12 %. Vuoden 2016 lopussa yli 65-vuotiaita oli yli miljoona, yli 20 % koko väestöstä. Kasvu on tilastojen valossa ollut nopeaa ja niin tulee myös jatkumaan. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan 2030-luvulla yli 65-vuotiaiden osuus tulee olemaan yli 25 %. Ikääntyneen täytyy sopeutua uudenlaiseen yhteiskuntaan, jossa tekniikan käytöllä on suuri merkitys. Yhteiskunnasta on tullut tietoyhteiskunta. Nykyään ikäihmiset eivät ole erityisen aktiivisia digilaitteiden käyttäjiä. Miten heidät saadaan mukaan käyttäjiksi, kun palvelut siirtyvät digitaaliseen muotoon? Suuri kysymys onkin, sopeutuvatko ikäihmiset digitaaliseen yhteiskuntaan?

On myös huomattava, että tietotekniikka ja tietotekniikan käyttö maksavat. Keskimääräinen eläke vuonna 2015 oli 1 613 euroa kuukaudessa²⁶.

Tilastokeskuksen tekemien tutkimusten mukaan ikäihmisten tietokoneen käyttö on selvästi lisääntynyt viime vuosina²⁷. Moni ikääntynyt on jo työelämässä hankkinut hyvät tietotekniset taidot, mutta taidot vanhenevat, jollei niitä aktiivisesti ylläpidä. Tilastokes-

²⁶ Eläketurvakeskus, www.etk.fi.

²⁷ Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2016.

kuksen vuosittain julkaiseman väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttöä selvittäneen tutkimuksen mukaan internetin käyttö yleistyy yli 65-vuotiaiden ikäluokassa. Vuonna 2016 65–74-vuotiaista 38 prosenttia oli käyttänyt internetiä useita kertoja päivässä. 75–89-vuotiaiden kohdalla vastaava luku oli 16 prosenttia. 65–74-vuotiaista 52 % käyttää internetiä päivittäin tai lähes päivittäin ja 75–89-vuotiaista 21 %.

Noin 38 %:lla 65–74-vuotiaista on älypuhelin omassa käytössä. Vastaavasti 75–89-vuotiailla noin 14 %:lla on älypuhelin. Myös tablettitietokoneiden käyttö on yleistynyt ikääntyneiden osalta. Vuonna 2016 ikäryhmästä 65–74-vuotiaat 35 prosenttia ja 14 prosenttia 75–89-vuotiaista asuu taloudessa, jossa käytetään tablettitietokonetta.

Vaikka digitaalisten laitteiden käyttö on lisääntymässä, niin tehtävää vielä on, jotta yhä useammalla ihmisellä olisi käytössään tulevaisuuden tarjoamat mahdollisuudet. Digitaalisatio ei kosketa vain nuorta, työssään tietotekniikkaan tottunutta sukupolvea. Käyttökokemuksia kerätään ja tarpeita selvitetään kuitenkin usein vain nuoremmilta väestöryhmiltä, minkä vuoksi tuloksiksi saadaan lähes poikkeuksetta virheellistä tietoa eikä helppokäyttöisyyteen osata kiinnittää riittävää huomiota²⁸.

Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla – tutkimuksen²⁹ mukaan ikäihmiset pitäisi ottaa mukaan tietoyhteiskunnan kehittämiseen jo palveluiden ja sovellusten suunnitteluvaiheessa. Käyttöliittymät voivat nykyään tuntua monen ikääntyneen kannalta turhan monimutkaisilta ja sisältää hänen kannaltaan täysin epäoleellisia ominaisuuksia, joita hän ei tarvitse.

Nykyisin ikääntyneiden asumista tukevaa teknologiaa on kyllä jo tarjolla, mutta ratkaisut ovat usein varsin perinteisiä ja suunniteltu lähinnä terveydenhoidon alueelle ja/tai ”laitoskäyttöön” eikä itsenäisen asumisen tueksi. Puuttuu erityisesti itsenäiseen asumiseen ja liikkumiseen soveltuvaa teknologiaa, jonka hyödyntäminen on ikääntyneille helppoa ja käytettävyys sujuvaa. Uuden teknologian laajempi hyödyntäminen iäkkäiden keskuudessa edellyttää, että ikääntyneet otetaan paremmin mukaan suunnitteluun ja testaukseen.

Ikääntyminen on täysin yksilöllistä. Iäkkäät eivät ole homogeeninen ryhmä sen paremmin kuin muutkaan ikäryhmät, kuten nuoret esimerkiksi harrastuksiltaan tai elintavoiltaan. Ikääntyneiden terveys on yleisesti parantunut ja elinikä on pidentynyt. Parantuneesta terveydestä huolimatta ikääntymiseen liittyy kuitenkin, varsinkin myöhäisemmällä iällä, väistämättä erilaisia ja eriasteisia ongelmia, jotka voivat liittyä esimerkiksi henkilön muistiin, tasapainoon, näköön, kuuloon tai tuki- ja liikuntaelinten toimivuuteen. Usein iäkkäällä

28 Nordlund, Marika; Stenberg, Lea ja Lempola, Hanna-Mari. *Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla – Kooste kyselytutkimuksesta*. KÄKÄTE -projekti ja LähiVerkko-projekti. 2014.

29 Kts. liite 29.

henkilöllä on useampia tällaisia ongelmia. Ikääntymisen ja toimintarajoitteisuuden välinen korrelaatio on selvä. Euroopan komission julkaiseman taustaselvityksen mukaan 32 prosenttia 55–64-vuotiaista, 44 prosenttia 65–74-vuotiaista, 60 prosenttia 75–84-vuotiaista ja 70 prosenttia yli 85 vuotiaista ilmoittaa jonkin toimintarajoitteen³⁰.

Liikennepalvelujen osalta on pantu merkille, että ikääntyneet henkilöt suosivat esteettömiä palveluja, kuten matalalattiaisten linja-autojen, raitiovaunujen ja junien käyttöä. He myös arvostavat selkeää matkustajainformaatiota ja heidän tarpeensa ymmärtävää henkilökuntaa. Palvelubussiliikennettä, jota on ollut Suomessa käytössä jo pitkään ja jossa on monipuolisesti kiinnitetty huomiota esteettömyyteen, arvostetaan erityisesti iäkkäiden henkilöiden piirissä. Palveluliikennettä on saatavilla myös kutsupohjaisesti, mutta ilman mobiiliapplikaatiota. Alun perin nämä palvelut on kehitetty vammaisten tarpeita silmällä pitäen.

Markkinat eivät vielä ole välttämättä ymmärtäneet sitä, että yli kolmasosa kuluttajista on ikääntyneitä, joille tulisi kehittää ratkaisuja, jotka tukevat yhdenvertaista ja itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään. Alalla kytee kuitenkin erittäin suuria liiketaloudellisia mahdollisuuksia. Euroopan komission edellä mainitun taustaselvityksen mukaan hopeataloudella (Silver Economy) tarkoitetaan niitä taloudellisia mahdollisuuksia, joita väestön ikääntymisestä kulutukseen ja julkiseen talouteen aiheutuu.

4.4 Nykyinen lainsäädäntö ja vireillä olevat lainsäädäntöhankkeet

Käynnissä oleva digitalisaatio vaikuttaa jokaisen ministeriön ja viranomaisen toimintatapoihin. Muutosten yhteydessä viranomaisten täytyy huomioida velvollisuutensa turvata perustuslain perus- ja ihmisoikeudet kuten yhdenvertaisuuden ja sananvapauden toteutuminen. Digitalisaatiota edistettäessä on siten tärkeää huomioida esimerkiksi eri väestöryhmien käytännön mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluja. Pääsy palveluihin voi käytännössä estyä, jos tunnistautuminen on monimutkaista ja edellyttää tietyn ohjelman asentamista, laitteen hankkimista tai pankkitunnuksia. Tarve saada avustusta tietotekniikan kanssa lisää riskiä pankkitunnusten väärinkäyttöön. Pääsy palveluihin voi estyä myös esimerkiksi taloudellisista syistä. Oikeus yhdenvertaisuuteen velvoittaa huomioimaan erityisesti ikäihmiset ja vammaiset henkilöt digitalisaatiota edistettäessä. Myös kielellisten oikeuksien huomioimiseen esimerkiksi verkkosivujen ja tietojärjestelmien suunnittelun yhteydessä on kiinnitettävä huomiota.

30 *Growing the European Silver Economy* 23 päivältä helmikuuta 2015

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaan koko väestölle tarkoitettujen yhteisön palvelujen ja järjestelyjen tulee olla vammaisten henkilöiden saatavissa yhdenvertaisesti muiden kanssa ja niiden tulee vastata heidän tarpeisiinsa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että saavutettavuuden ja esteettömyyden esteitä tulee tunnistaa ja poistaa. Sähköisten palveluiden ja tietojärjestelmien suunnittelu- ja koodausvaiheessa tulee huomioida muun muassa näkörajoitteisten henkilöiden oikeudet ja tarpeet. Palvelut ovat esteettömiä, kun jokainen voi osallistua yhdenvertaisesti niiden käyttöön ja kehittämiseen. Viestinnän ymmärrettävyys on tärkeä osa saavutettavuutta. Lähtökohtana palveluiden järjestämisessä ovat siis kaikille tarkoitetut yleiset palvelut, joita tarvittaessa täydennetään erityispalveluilla.

Esteettömyyttä edistetään muun muassa uuden hankintalain säännöksellä, jonka mukaan hankinnan kohteen kuvauksessa tulee pääsääntöisesti huomioida esteettömyys vammaisille käyttäjille tai kaikkien käyttäjien vaatimukset täyttävä suunnittelu, kun hankinnan kohde on tarkoitettu luonnollisten henkilöiden käyttöön. Yhdenvertaisuuslain mukaan vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi tarvittavien kohtuullisten mukautusten laiminlyönti on yksi syrjinnän muodoista. Yhdenvertaisuuslaki ja sen taustalla olevat kansainväliset velvoitteet edellyttävät positiivisia toimia tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Yhdenvertaisuuden edistämismuutosten lisäksi laki sallii positiivisen erityiskohtelun, eli tosiasiallisen yhdenvertaisuuden turvaamiseksi tarpeellisia toimia, joilla pyritään tietyn ryhmän aseman ja olosuhteiden parantamiseen. Hallitus voi toisin sanoen toteuttaa suunnattuja toimenpiteitä, jotta kaikilla muun muassa iästä ja varallisuudesta riippumatta olisi käytännön mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita.

Internet ja sähköisten palveluiden yleistymisen vaikuttavat laajasti myös perustuslain sananvapauden toteutumiseen. Sanan- ja mielipiteenvapaus ovat keskeisiä perus- ja ihmisoikeuksia. Perustuslaissa turvataan jokaisen oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Oikeus saada tietoa on siis tärkeä osa sananvapautta. Oikeus sisältyy useisiin ihmisoikeussopimuksiin, kuten Euroopan ihmisoikeussopimukseen. Kansallisesti määräyksiä on täsmennetty muun muassa lailla sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä.

Voimassa oleva liikenteen ja viestinnän erityislainsäädäntö, joka velvoittaa eri toimijoita huolehtimaan iäkkäiden ja toimintarajoitteisten henkilöiden yhdenvertaisuudesta, sananvapaudesta ja nimenomaisesti esteettömyydestä ja palvelujen saatavuudesta pohjautuu suurelta osin yhteisösäätelyyn, mutta osa on myös puhtaasti kansallista lainsäädäntöä. Tämän säätelyn velvoittavuustaso vaihtelee. Osa säätelyä on vain yleisellä, tavoitteellisella tasolla ja osa on puolestaan hyvinkin yksityiskohtaista. Osa säätelystä koskee oikeutta matkustamiseen ja avustukseen ja siten myös syrjinnän kieltoa, osassa säännellään velvoitteita palvelun tuottajille esimerkiksi palvelun laadun suhteen ja osassa säännellään tarkemmin teknisistä vaatimuksista. Tästä erityissäätelystä suurin osa koskee fyysisen

liikenteen esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämistä eikä esimerkiksi liikenteen tiedon saavutettavuudesta ole voimassa tarkempaa sääntelyä.

Nykyisessä joukkoliikennelaissa ja sitä (ja useita muita lakeja) korvaavassa, liikennekaarta koskevassa lakiehdotuksessa on sääntelyä muun muassa esteettömyystiedosta. Tietoyhteiskuntakaari sisältää tiettyjä velvoitteita ääni- ja tekstityspalveluista näkö- ja kuulovammaisia silmällä pitäen, mutta tämä sääntely ei ulotu tilauspalveluihin vaan koskee vain Yleisradiota ja sellaisia perinteisiä televisiotoimijoita, joilla on ohjelmistotoimilupa yleisen edun kanaville. Tietoyhteiskuntakaari sisältää myös yleispalveluvelvoitteen piirissä olevia teleyrityksiä koskevia velvoitteita liittymän esteettömyydestä.

Alla on lueteltu tärkeimmät liikenteen ja viestinnän esteettömyyttä suoraan tai välillisesti koskevat lait ml. myös YK:n yleissopimus:

1. Perustuslaki (731/1999);
2. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014);
3. Vammaisten henkilöiden oikeuksista joulukuussa 2006 tehty Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus;
4. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästyksen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä (EY N:o 261/2004);
5. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EY N:o 1107/2006);
6. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EY N:o 1371/2007);
7. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä (EU N:o 1177/2010);
8. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajien oikeuksista linja-auto-liikenteessä (EU N:o 181/2011);
9. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (2009/45/EY) matkustaja-alusten turvallisuussäännöistä ja -määräyksistä;
10. Aluksen teknisestä turvallisuudesta ja turvallisesta käytöstä annettu laki (1686/2009) (ja sen nojalla annetut tarkemmat tekniset määräykset siitä, että liikuntarajoitteiset henkilöt voivat kulkea riittävän esteettömästi ja turvallisesti julkisessa liikenteessä käytettävissä matkustaja-aluksissa ja suurnopeusmatkustaja-aluksissa);
11. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/46/EY puitteiden luomisesta moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymiselle, Euroopan parlamentin ja neuvoston yleisellä turvallisuusasetuksella (EU N:o 407/2011) sekä Yhdistyneiden Kansakuntien Euroopan talouskomission

UNECE:n säännössä, joka koskee nro 107-M2- tai M3 -luokan ajoneuvojen yleisen rakenteen hyväksymistä koskevia yhdenmukaisia vaatimuksia;

12. Ratalaki (110/2207);
13. Rautatiejärjestelmän turvallisuudesta ja yhteentoimivuudesta annettu valtioneuvoston asetus (372/2011);
14. Komission asetus (EU) N:o 1300/2014 vammaisten ja liikkumisesteisten henkilöiden pääsystä Euroopan unionin rautatiejärjestelmään koskevista yhteentoimivuuden teknisistä eritelmistä;
15. Taksiliikennelaki (217/2007);
16. Ajoneuvojen rakenteista ja varusteista annettu asetus (1256/1992);
17. Liikenne- ja viestintäministeriön taksiliikenteessä käytettävän esteettömän kaluston laatuvaatimuksia koskevassa asetuksessa (723/2009);
18. Laki taksinkuljettajien ammattipätevyydestä (695/2009);
19. Tieliikennelaki (267/1981);
20. Joukkoliikennelaki (869/200);
21. Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999);
22. Asetus esteettömästä rakennuksesta (Suomen rakentamismääräyskokoelma F1 2005);
23. Laki kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta (669/1978);
24. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1315/2013 unionin suunta- viivoista Euroopan laajuisen liikenneverkon kehittämiseksi ja päätöksen N:o 661/2010/EU kumoamiseksi;
25. Laki Yleisradio Oy:stä (1380/1993);
26. Tietoyhteiskuntakaari (917/2014);
27. Postilaki (415/2011);
28. Audiovisuaalisia mediapalveluja koskeva direktiivi (2010/13/EU) eli niin sanottu AVMS-direktiivi (muutos vireillä);
29. Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuutta koskeva
30. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2012 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli niin sanottu saavutettavuusdirektiivi;
31. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) ja
32. Hallintolaki (434/2013)

Valmisteilla olevia lainsäädäntöehdotuksia ovat:

1. Hallituksen esitys (HE 161/2016 vp) liikennekaareksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi;

2. Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten lähentämistä (KOM (2015) 615/2015/0278 (COD), eli ehdotus ns. esteettömyysdirektiiviksi sekä
3. Ehdotus neuvoston direktiiviksi uskonnosta tai vakaumuksesta, vammaisuudesta, iästä tai seksuaalisesta suuntautumisesta riippumattoman yhdenvertaisen kohtelun periaatteen täytäntöönpanosta (KOM (2008) 426) eli ehdotus ns. yhdenvertaisuusdirektiiviksi.

Lisäksi on voimassa erikseen sosiaalihuollon ja sosiaaliturvan piiriin kuuluvaa lainsäädäntöä, jonka pääasiallisena tarkoituksena on turvata vammaisten tai iäkkäiden henkilöiden palveluja siltä osin kuin yleiset palvelut eivät ole esteettömiä tai riittäviä. Näiden erityispalvelujen kustannukset katetaan yhteiskunnan varoista. Tällaisia lakeja ovat:

1. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014);
2. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) ja sitä täydentävä asetus eli niin sanottu vammaispalveluasetus (759/1987) (tätä lainsäädäntöä koskevaa muutosta ollaan parhaillaan valmistelussa);
3. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) ja
4. Sairausvakuutuslaki (1224/2004).

Esteettömyyden kannalta myös standardeilla on usein tärkeä merkitys. Tarkemmin lainsäädännöstä ja eräistä standardeista, kts. liite Nykyinen lainsäädäntö ja vireillä olevat lainsäädäntöhankkeet.

5

DIGITAALISTEN LIIKENNE- JA VIESTINTÄ- PALVELUJEN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET

5.1 Mahdollisuudet

Esteettömien digitaalisten palveluiden mahdollisuudet ovat suuret. Hyvin suunniteltuna esimerkiksi Liikenne palveluna -konsepti (MaaS) voisi ratkaista monet liikuntavammaisten matkustajien ja heidän omaistensa nykyisin kohtaamat ongelmat, jos kuljetuksen välittäjä ottaisi vastuun matkan ja haastavammassa tapauksessa kokonaisen matkaketjun toimivuudesta ja esteettömyydestä sen sijaan, että asiakas itse tai hänen omaisensa joutuu selvittämään juurta jaksain esimerkiksi käytettävissä olevan kaluston ja terminaalien soveltuvuuden ja muut matkan kannalta tärkeät tiedot.

Esteettömät digitaaliset palvelut edesauttavat itsenäistä liikkumista yleisellä joukkoliikenteellä ja ovat siten omiaan vähentämään yhteiskunnan erityiskuljetuspalvelujen kustannuksia.

Esteettömät digitaaliset palvelut ovat myös yritysten kannalta mahdollisuus. Esteettömyyteen panostaminen ei tarkoita vain sitä, että esteetöntä tuotetta, ohjelmistoa, palvelua tai infrastruktuuria käyttäisivät vain vammaiset henkilöt. Toimintarajoitteisuus koskee lähes 40 prosenttia väestöstä. Esimerkiksi esteettömyyden edistämiseksi kehitetyn matalalattiatekniikan ja tasoerojen poiston on huomattu helpottavan erittäin paljon myös kaikkia lasten ja matkatavaroiden kanssa matkustavia ja se nopeuttaa myös liikennevälineeseen siirtymistä ja poistumista. Ikääntyvän väestön huomattava kasvu merkitsee paitsi lisääntyvää vaatimusta palvelujen helppokäyttöisyyteen ja toimivuuteen myös huomattavia uusia markkinoita ja siten taloudellisia mahdollisuuksia yrityksille, jotka ottavat haasteen vastaan.

Digitalisaatio ja nopeutuva teknologinen kehitys mahdollistavat uusien ratkaisujen toteuttamisen ketterämmin ja halvemmin. Esimerkiksi eri mobiilisovellukset mahdollistavat myös eri erityisryhmille jatkuvan, mukana liikkuvan henkilökohtaisen palvelun. Kun tähän asti henkilökohtainen palvelu on ollut riippuvainen henkilöstöstä esimerkiksi eri asemilla, voi nykypäivän ratkaisuilla saada henkilökohtaista apua aina missä ja milloin käyttäjä sitä tarvitsee.

Digitalisaatio, avointen rajapintojen ja sovelluskehittämisen myötä, mahdollistaa alemmat kustannukset sekä alentaa kynnystä kehittää esteettömiä palveluita. Esimerkiksi mobiili-sovelluksiin voidaan rajapintojen kautta sisällyttää kuuroille tarkoitettuja tulkkaukspalveluita yhdistämällä kaksi eri sovellusta.

Television tekstityspalvelu suomen- ja ruotsinkielisiin ohjelmiin helpottaa paitsi kaikkia n. 750 000 henkilöä, joilla on kuulon alenema myös maahanmuuttajia ja suomen- ja ruotsinkielen oppijia. Tämä tekniikka on omiaan myös helpottamaan ohjelmien välitystä julkisissa tiloissa ja sitä hyödyntävät myös pienten lasten vanhemmat mielellään. Selkokieli uutisissa auttaa paitsi esimerkiksi kehitysvammaisia myös monia maahanmuuttajia ja se samoin kuin tekstitys on tärkeä keino eri ryhmien integraation mahdollistajana.

Käytännössä on myös huomattu, että huolellisella suunnittelulla ja muotoilulla, jossa on otettu huomioon DfA-periaate, on pystytty edistämään markkinoiden laadukkaimpien ja halutuimpien tuotteiden (esimerkiksi laadukkaimpien älypuhelimien) ja palvelujen (kuten matalalattiaisten raitiovaunupalvelujen) syntyä ja suosiota. Huolellisella muotoilulla on vältetty se, että tuote tai palvelu olisi leimautunut esimerkiksi vain iäkkäille tarkoitetuksi palveluksi.

Vuoropuhelu eri käyttäjäryhmien kanssa takaa toisaalta myös tehokkuusvaatimukset esimerkiksi yritysten kannalta.

Digitalisaatio kiinnostaa monia nuoria yrittäjiä ja sellaiset yrittäjät, joilla on kokemusta esimerkiksi iäkkään vanhempansa tarpeista, ovatkin lähteneet niin Euroopassa kuin Suomessa rohkeasti kehittämään monenlaisia helppokäyttöisiä digitaalisia palveluja iäkkäille mukaan lukien deittipalvelut ja yhteydenpitovälineet kotoa terveydenhuoltoon. Nyt puuttuvat vain liikenteen ja viestinnän yrityksiä ja hallinnonaloja palvelevat uudet ratkaisut.

5.2 Haasteet

Liikenne- ja viestintäministeriön ja valtiovarainministeriön selvityksessä³¹ selvitettiin, mitä esteitä näkövammaisten ja sokeiden, kuulovammaisten ja kuurojen, kehitysvammaisten sekä ikäihmisten asiointi- ja tiedonhakupalveluissa on ja mitä voitaisiin tehdä asioiden tilan parantamiseksi. Tuloksena löytyi joukko teknisiä, taloudellisia ja sosiaalisia verkkopalveluiden käytön esteitä kaikista tutkituista erityisryhmistä. Selvityksessä todettiin, että

31 Liikenne- ja viestintäministeriö ja valtiovarainministeriö: *Asiointi- ja tiedonhakupalveluiden käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta (2014)*.

osa esteistä olisi ratkaistavissa teknistä toteutusta säätämällä, osa lisärahoituksella ja osan korjaamiseksi tarvitaan lain tasoista sääntelyä.

THL:n selvityksessä³² todetaan, että iäkkäiltä, terveydentilansa heikoksi kokevilta, matalan koulutuksen saaneilta sekä työelämän ulkopuolella olevilta puuttuu sähköisen asioinnin valmiuksia ja että he myös asioivat sähköisesti muita ryhmiä harvemmin. Palvelut tulisi kuitenkin turvata niille, jotka eivät pysty sähköisesti asioimaan. Vielä tässä vaiheessa näyttää siltä, että ryhmät, joiden olettaisi hyötyvän erityisen paljon sähköisestä tiedonsaannista ja palveluista, näyttäisivät siis jäävän digiloikan ulkopuolelle.

Vaikka tässä ohjelmassa ei oteta kantaa kaikkien ryhmien kuten kouluttamattomien henkilöiden digitaalisten liikenne- ja viestintäpalvelujen saantiin saati alueelliseen tai taloudelliseen saatavuuteen, digitalisaation ulkopuolelle jäämisen haaste on suuri kaikilla aloilla jo pelkästään iäkkäitä ja vammaisia henkilöitä silmällä pitäen.

Uudet mediapalvelut sen paremmin kuin kaikki perinteisetkään audiovisuaaliset palvelut eivät ole esteettömiä. Päinvastoin, perinteisetkin toimijat haluaisivat vähentää taloudellisista syistä ohjelmien tarjoamista myös näkö- ja kuulovammaisille ääni- ja tekstipalveluna. Tämä vähentäisi käytännössä myös esimerkiksi kieltä opiskelevien ja iäkkäiden henkilöiden palvelun laatua. Ja toisin kuin monessa muussa maassa, viittomakielen ja saamen kielen huomioon ottaminen on Suomessa viestinnässä vielä hyvin vähäistä huolimatta näiden kielten erityisasemasta myös perustuslaissa.

Digitaalisia palveluja kehitetään kyllä innokkaasti, mutta asiakkaan tarpeita ei välttämättä ymmärretä riittävän syvällisesti. Käytettävyys ja monikanavaisuus unohtuvat. Jos uusia liikenne- ja viestintäpalveluja voi käyttää vain sellaisen applikaation avulla, jonka kieltä kuluttaja ei ymmärrä tai jota hän pelkää käyttää tai jota ei ole suunniteltu sopivaksi myös hänen huonon näkönsä tai kuulon kannalta, syrjäytetään tällaiset kuluttajat.

Lisäksi joidenkin palveluiden käyttöönotto on myös viivästynyt kohtuuttomasti. Esimerkiksi hätäkeskuslaitos perusti vuonna 2009 työryhmän pohtimaan 112-hätätekstiviestipalvelun käyttöönottoa. Työryhmässä oli edustettuina mm. eri ministeriöt, Kuurojen Liitto ja Kuuloliitto, ja työryhmän arvion mukaan hätätekstiviestipalvelu olisi käytössä vuonna 2012. Hätäkeskuksen uusi järjestelmä on kuitenkin edelleen käyttöttestausvaiheessa. Sisäministeriö on käynnistänyt hätäkeskustietojärjestelmähanketta tukevan selvitystyön tammikuussa 2017. Tavoitteena on yhdessä hankkeen eri osapuolien kanssa varmistaa hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto ja siten myös uuden hätätekstiviestipalvelun käyttöönotto mahdollisimman nopeasti.

32 THL: *Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio (2016)*.

Toisaalta helppokäyttöisistä sähköisistä liikennepalveluista, kuten uusista välityspalveluista ei ole hyötyä iäkkäille tai liikkumiskyvyltään rajoittuneille henkilöille, ellei ymmärretä myös sitä, että nämä asiakkaat tarvitsevat myös varmuuden siitä, että itse välitetty kuljetuspalvelu kuten taksikuljetus toimii heidän kannaltaan, kalusto on sopivaa ja kuljettaja osaa toimia oikein. Perinteisten liikennepalvelujen toimivuudesta on siksi myös kaikin käytettävissä olevin keinoin huolehdittava³³.

Suomessa on kehitetty viestinnän esteettömyyden seurantaan varten indikaattoreita. Viestintävirasto ja Tilastokeskus keräävät vuosittain tietoja, joista voi jo nyt laatia aikasarjoja ja analyysejä, mutta indikaattorien kehitystyö on edelleen kesken. Työ pohjautuu liikenne- ja viestintäministeriön edelliseen toimenpide-ohjelmaan *Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa – toimenpideohjelma vuosille 2011–2015*, jossa yhtenä toimintalinjauksena oli paitsi tutkimus- ja kehitystoiminnan tukeminen esteettömän tietoyhteiskunnan alalla myös muun muassa indikaattorien kehittäminen. Toimenpide-ohjelman aikana julkaistiinkin Viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit – julkaisu, johon on koottu 25 viestinnän esteettömyyteen liittyvää tunnuslukua, joista osasta löytyy aikasarjoja³⁴.

Digitaalisen esteettömyyden tarve on läpileikkaavaa, eikä viestinnän esteettömyyden haasteita pystytä ratkaisemaan yhden hallinnonalan alla. Ministeriöiden välinen yhteistyö esteettömyyden alalla on nykyisin vähäistä, eikä kansalaisjärjestöjen kuten vammaisjärjestöjen ääni välttämättä kuulu riittävästi. Säädosshankkeisiin liittyvien kuulemisten lisäksi yhteistyö on usein sattumanvaraista. Yhteiseen pöytään istutaan harvoin. Digitaalisen esteettömyyden toimijakentässä olisi kuitenkin syytä tehdä laajaa yhteistyötä, koska osapuolia on vammais- ja kansalaisjärjestöjen ja virastojen ohella paljon mukaan lukien kunnat, tutkimusyhteisö sekä eri yritykset operaattoreista laitevalmistajiin. Näiden kaikkien tahojen olisi syytä istua samaan pöytään eri näkökulmien vastavuoroiseksi ymmärtämiseksi. Liikennealalla tällainen laaja yhteistyö kansallisesti ja kansainvälisesti on aiemmin ollut vilkasta, mikä on johtanut moniin konkreettisiin tuloksiin kuten matalalattiatekniikan kehittämiseen eri liikennemuodoissa. Alalla tehtiin aiemmin muun muassa paljon kansainvälistä tutkimusta esteettömyyden edistämiseksi, mikä johti lopulta suoraan yhteisöläis-säädännön sisältöön. Esteettömän tietoyhteiskunnan kehittämiseksi tällaista systemaattista tutkimusta ei ole tehty ja nykyisin liikennealankin kansainvälinen yhteistyö ja tutkimustoiminta esteettömyyden edistämiseksi on hiipunut.

Yrityspuolella tiedot keinoista ja välineistä sekä suosituksista ja hyvistä käytänteistä ovat usein puutteellisia eikä asiakaskuntaa tunneta, jolloin esteettömyydestä hyötyvien

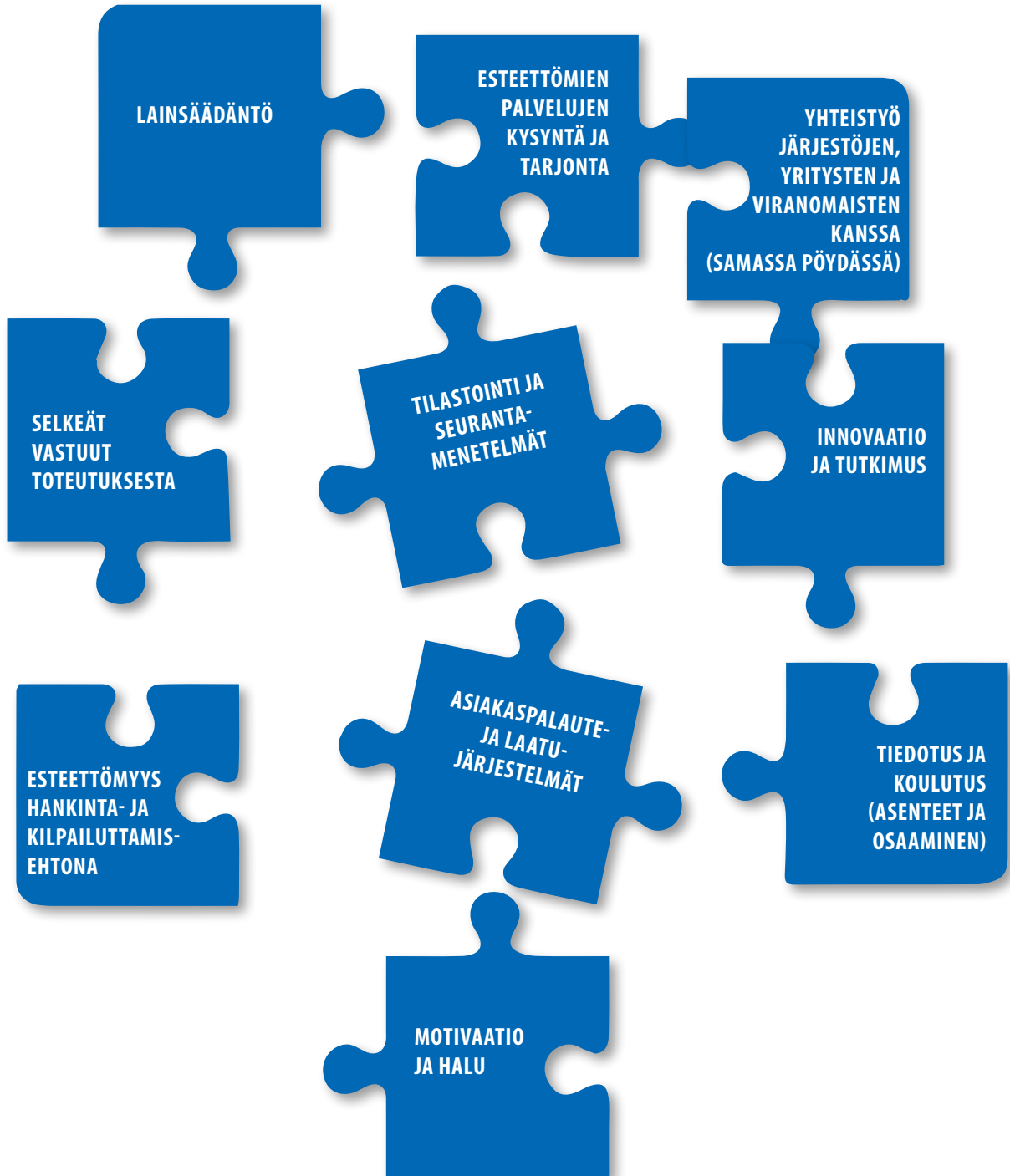
33 Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2017–2019 (OM 17/021/2015 14.12.2016).

34 Liikenne- ja viestintäministeriö: Viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit. (<https://www.lvm.fi/-/viestinta-palveluiden-esteettomyysindikaattorit-841763>)

käyttäjryhmien volyyymi ja markkina jää hyödyntämättä. Osa suosituksista on jo myös ehtinyt vanhentua digitalisaation myötä.

Vastuu digitaalisten liikenne- ja viestintäpalvelujen kehittämiseksi kaikille sopiviksi jakautuu hyvin laajalle piirille. Tämä piiri tulee yhä laajenemaan. Digitaalisten palvelujen kehityksessä vastuu on ennen kaikkea palvelujen tuottajilla, digitaalisten laitteiden kehittäjillä ja valmistajilla sekä eri viranomaisilla. Liikennepalvelujen osalta vastuu on kuljetuspalvelujen tuottajilla ja hankkijoilla, mutta myös monilla muilla tahoilla kuten kunnossapitäjillä. Piiri on laaja, koska matkustajan kannalta kuljetuspalvelun esteettömyys ilmenee toimivana matkaketjuna ovelta ovelle, jossa ketjun jokainen osa mukaan lukien mm. matkan suunnittelu ja tilaus, matkustusinformaation välitystapa, katu ympäristön turvallisuus, pysäkkien, terminaalien ja kuljetuskaluston laatu sekä palautekanavat muodostavat matkustajan kannalta toimivan kokonaisuuden, minkä lisäksi matkustajalle tärkeitä on henkilökunnan asenteet ja taidot.

Kuvio 1. Esteettömiin liikenne- ja viestintäpalveluihin vaikuttaminen on palapeliä. Esimerkki eräistä esteettömyyteen vaikuttavista tekijöistä



LIITE: NYKYINEN LAINSÄÄDÄNTÖ JA VIREILLÄ OLEVAT LAINDÄÄDÄNTÖ-HANKKEET

1. Yhdenvertaisuus, sananvapaus ja syrjintäkielto

Perustuslaki (731/1999)

Suomen perustuslaissa säädetään jokaisen perusoikeuksista. Perustuslain yhdenvertaisuutta ja syrjintäkieltoa koskevan 6 §:n mukaan ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää perustetta eri asemaan iän, sukupuolen, terveydentilan, vammaisuuden, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen tai muun henkilöön liittyvän syyn vuoksi. Lisäksi perustuslain 9 §:ssä säädetään jokaisen vapaudesta liikkua maassa ja 12 §:ssä jokaisen oikeudesta sananvapauteen. Kommunikointia tukeviin oikeuksiin kuuluu lisäksi perustuslain 17 § jossa todetaan, että viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käänösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Yhdenvertaisuuslaissa korostetaan yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä. Eri väestöryhmien oikeuksia saada yhdenvertaisesti palveluja ja oikeutta itsenäiseen elämään on aktiivisesti edistettävä. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa julkisen toiminnan lisäksi yksityistä toimintaa, ja laki takaa syrjinnän kohteelle oikeuden hyvitykseen (1 § ja 23 §). Palvelun tarjoajien tulee huolehtia siitä, että palveluja tarjotaan yhdenvertaisesti asiakkaille riippumatta esimerkiksi asiakkaan iästä, vammaisuudesta tai kielestä. Palveluja ovat myös liikenne- ja viestintäpalvelut. Laki sisältää sekä välittömän että välillisen syrjinnän kiellon (8 §). Välillistä syrjintää on lain 13 §:n mukaan näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö joka saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön, kuten ikään tai vammaisuuteen liittyvän syyn perusteella.

Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus

Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimuksen (vammaisyleissopimuksen) johtavana periaatteena on syrjinnän kieltö. Sopimuksen 9 artikla velvoittaa sopimuspuolia toteuttamaan asianmukaiset toimet esteettömyyden takaamiseksi niin, että vammaisilla henkilöillä on yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään, mukaan lukien tieto- ja viestintätekniologiaan ja –järjestelmiin sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla. Yleissopimuksen 3 artiklan mukaan

esteettömyys on yksi yleissopimuksen yleisistä periaatteista. Esteettömyys ohjaa yleissopimuksen täytäntöönpanoa ja koko sopimustekstin tulkintaa. Esteettömyyttä on näin ollen tarkasteleva läpileikkaavasti kaikkien yleissopimuksessa turvattujen oikeuksien kohdalla. Vammaisyleissopimusta valvoo sopimuksella perustettu vammaisten henkilöiden oikeuksien komitea. EU on yleissopimuksen sopimuspuolena velvollinen raportoimaan yleissopimuksen täytäntöönpanosta komitealle. EU:n ensimmäisen määräaikaisraportin johdosta antamissaan loppupäätelmissä komitea kiinnitti erityistä huomiota esteettömyyteen (CRPD/C/EU/CO/1). Suomi on ratifioinut yleissopimuksen ja sen valinnaisen lisäpöytäkirjan. Ratifiointilla vahvistetaan vammaisten henkilöiden oikeuksien asemaa oikeudellisesti velvoittavina ihmisoikeuksina ja valtion velvollisuutta toimia näiden oikeuksien edistämiseksi. Suomi on velvollinen raportoimaan sopimuksen toimeenpanosta.

Viittomakielilaki (359/2015)

Lain tarkoituksena on edistää viittomakieltä käyttävän kielellisten oikeuksien toteuttamista. Viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Laissa viittomakielellä tarkoitetaan suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä. Viittomakieltä käyttävällä tarkoitetaan henkilöä, jonka oma kieli on viittomakieli.

2 Sosiaali- ja terveystieteiden palveluina järjestetyt, yhteiskunnan korvaamat erityispalvelut

Sosiaalihuoltolaki

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) 23 §:n mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukko liikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Pykälän mukaan liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Tällaisia palveluja ovat muun muassa saattajapalvelu, ryhmäkuljetukset ja taksin tai invataksin kuljetuksesta aiheutuvien kulujen korvaaminen. Sosiaalihuoltolain nojalla järjestetään palveluja lähinnä iäkkäille henkilöille. Palvelu on tulosidonnaista.

Vammaispalvelulaki

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) velvoittaa kunnan järjestämään ja kustantamaan vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut sekä niihin liittyvät saattajapalvelut, jos henkilö välttämättä tarvitsee sai-

rautensa tai vammansa johdosta palvelua suorituaakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalveluasetuksen (759/1987) mukaan vaikeavammaiseksi todetulla henkilöllä on subjektiivinen oikeus 18 yhden suuntaiseen, jokapäiväiseen elämään liittyvään matkaan kuukaudessa pääasiassa kotikunnan alueella. Vammaispalvelulain 9 §:n mukaan vammaiselle henkilölle korvataan hänen vammansa tai sairautensa edellyttämän tarpeen mukaisesti kokonaan tai osittain kustannukset, jotka hänelle aiheutuvat muista tarpeellisista tukitoimista. Tukea voi saada esimerkiksi apuvälineisiin ja mutta myös auton hankintaan, muutostöihin ja välineisiin.

Sairausvakuutuslaissa (1224/2004) säädetään puolestaan oikeudesta saada Kansaneläkelaitokselta korvausta matkoista, jotka liittyvät terveyden- tai sairauden hoitoon. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista annetussa laissa (133/2010; jäljempänä tulkkauspalvelulaki) säädetään vammaisen henkilön oikeudesta Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalveluun. Lain mukaan tulkkauspalvelua järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittävää ja hänelle sopivaa tulkkausta muun lain nojalla. Tulkkauspalvelua voidaan kuitenkin järjestää, jos muun lain nojalla annettavan palvelun saaminen viivästyy tai palvelun antamiseen on muu perusteltu syy. Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.

Uutta vammaispalveluja koskevaa lainsäädäntöä ollaan valmistelemassa. Uudistuksessa on tarkoitus sovittaa yhteen uudeksi laiksi nykyinen vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki (519/1977) sekä selvittää vammaispalveluja koskevan lainsäädännön uudistamistarpeet. Laki täydentäisi sosiaalihuollon yleislakina sovellettavaa sosiaalihuoltolakia.

3 Liikennealan esteettömyyttä koskeva lainsäädäntö

Matkustajien oikeudet

Liikennealalla syrjintäkielto ja kuluttajien oikeudet korostuvat erityisesti Euroopan unionin matkustajien oikeuksia koskevassa lainsäädännössä.

Matkustajien oikeuksia koskevissa EU-asetuksissa on kiinnitetty erityistä huomiota vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuteen matkustaa ja heidän oikeuteensa saada avustusta. Lento-, rautatie-, meri- ja sisävesi- sekä linja-autoliikennettä koskevat EU-asetukset vahvistavat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille syrjimättömyyden ja yhdenvertaisen oikeuden matkustamiseen. EU-säädösten yhteydessä vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö on määritelty tarkoittamaan henkilöä, jonka liikuntakyky on

hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut (pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen) fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajaavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin. Säädökset eroavat toisistaan jonkin verran eri liikennemuodoissa.

Matkustajien oikeuksia koskevia EU-asetuksia ovat: **Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä (EY N:o 261/2004), Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EY N:o 1107/2006), Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EY N:o 1371/2007), Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä (EU N:o 1177/2010) sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä (EU N:o 181/2011).**

Asetusten sisältö eroaa toisistaan jonkin verran eri liikennemuodoissa, mutta ne kaikki vahvistavat vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille syrjimättömyyden sekä yhdenvertaisen oikeuden matkustamiseen, maksuttoman avunannon terminaaleissa ja liikennevälineessä sekä oikeuden saada oikeuksiaan koskevaa tietoa. Lisäksi asetuksissa on vahvistettu oikeus saada matkatietoja, jonka mukaan kaikki yleiset asiaankuuluvat matkatiedot on oltava asianmukaisessa ja vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saavutettavissa olevassa muodossa. Lentoliikennettä, linja-autoliikennettä ja vesiliikennettä koskevat asetukset sisältävät myös veloitteita henkilökunnan koulutuksesta. Rautatieliikennettä koskeva asetus sisältää lisäksi erikseen viittauksen yhteisön teknisiin määräyksiin, jotka varmistavat vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden pääsyn rautatieasemille, laitureille, liikkuvaan junakalustoon ja kaikkiin palveluihin. Linja-autoliikennettä koskeva asetus sisältää veloitteen nimetä avustusta antavat linja-autoasemat. Meriliikennettä ja lentoliikennettä koskevissa asetuksissa asetetaan lisäksi velvollisuus laatia ja vahvistaa laatuvaatimukset liikuntarajoitteisille ja vammaisille tarjottavaa apua koskien. Vastuussa asetusten syrjimättömyyden toteutumisesta ovat mm. liikenteenharjoittajat, matkanjärjestäjät, infrastruktuurin haltijat ja viranomaistahot

EU:n matkustajien oikeuksia koskevien asetusten noudattamista valvovat Suomessa kuluttaja-asiamies kuluttajien oikeuksien osalta ja Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi liikematkustajien ja vammaisten oikeuksien osalta.

Liikennealan palveluihin liittyvä tekninen lainsäädäntö

Liikennealalla on teknistä linja-autojen, rautateiden ja vesiliikenteen kaluston esteettömyyttä koskevaa sääntelyä, joka perustuu Euroopan unionin lainsäädäntöön ja jossa tavoitteena on kaluston helppopääsyisyys.

Esimerkiksi vesiliikenteen osalta **Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (2009/45/EY) matkustaja-alusten turvallisuussäännöistä ja –määräyksistä** säädetään, että jäsenvaltioiden on varmistettava tarvittavien toimenpiteiden toteuttaminen, jotta liikuntarajoitteiset henkilöt voivat päästä turvallisesti kaikkiin julkisessa liikenteessä käytettäviin tiettyihin matkustaja-aluksiin. Liikenteen turvallisuusvirasto onkin antanut aluksen teknisestä turvallisuudesta ja turvallisesta käytöstä annetun lain (1686/2009) nojalla tarkemmat tekniset määräykset siitä, että liikuntarajoitteiset henkilöt voivat kulkea riittävän esteettömästi ja turvallisesti julkisessa liikenteessä käytettävissä matkustaja-aluksissa ja suurnopeusmatkustaja-aluksissa.

Uusien linja-autojen valmistusta koskevista esteettömyysvaatimuksista säädetään **Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2007/46/EY puitteiden luomisesta moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymiselle, Euroopan parlamentin ja neuvoston yleisellä turvallisuusasetuksella (EU N:o 407/2011) sekä yhdistyneiden kansakuntien Euroopan talouskomission UNECE:n säännössä, joka koskee nro 107-M2- tai M3 -luokan ajoneuvojen yleisen rakenteen hyväksymistä koskevia yhdenmukaisia vaatimuksia**. Käytännössä sääntely edellyttää uusien kaupunkibussien täyttävän kyseiset tekniset esteettömyysvaatimukset, mutta muiden linja-autojen osalta sääntely on jätetty jäsenmaan harkintaan.

Rautatien rakentamisen yhteydessä on **ratalain (110/2207) 6 §:n** mukaan eri väestöryhmien tarpeisiin ja esteettömään liikkumiseen mahdollisuuksien mukaan kiinnitettävä huomiota.

Rautatiejärjestelmän turvallisuudesta ja yhteentoimivuudesta annetun valtioneuvoston asetuksen (372/2011) 5 §:ssä on asetettu vaatimuksia esteettömyydelle eri osajärjestelmissä, joita ovat infrastruktuuri, liikkuva kalusto, käyttötoiminta sekä henkilöliikenteen telemaattiset sovellukset. Vaatimukset koskevat suunnittelua, rakentamista, uusimista, parantamista, ylläpitoa ja toimintaa. Asetuksen mukaan osajärjestelmien on oltava vammaisten ja liikkumisesteisten henkilöiden esteettömästi saavutettavissa. Vuoden 2015 alussa on myös tullut voimaan **EU-komission rautatiejärjestelmän esteettömyyttä koskeva asetus (1300/2014)**, jossa on sekä infrastruktuuria että liikkuvaa kalustoa koskevia, niin yleisiä kuin teknisten yksityiskohtien mitoitukseen liittyviä määräyksiä. Asetuksen mukaisesti infrastruktuurilta edellytetään ennen käyttöönottoa vaatimustenmukaisuuden mm. arviointia esteettömyyden osalta sekä suunnittelu- että rakennusvaiheissa. Huomiota

tulee kiinnittää myös teknisien järjestelmien esteettömyyteen kuten esimerkiksi näyttölaitteisiin ja pyörätuolin nostolaitteisiin ja luiskiin. Jäsenmailta vaaditaan asetuksessa sekä infrastruktuurin että liikkuvan kaluston kattava esteettömyysinventaaari, jolla voidaan yksilöidä esteet, antaa tietoa käyttäjille sekä seurata ja arvioida esteettömyyden edistymistä. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi osallistuu Euroopan rautatieviraston (ERAn) asiaa koskevan suosituksen valmisteluun.

Taksiliikenteen sääntely on kansallista. Taksikaluston esteettömyysvaatimukset perustuvat nykyisin siihen, että **taksiliikennelain (217/2007)** 10 §:n mukaan taksilupa voidaan tarvittaessa sisällyttää myös kaluston esteettömyyttä koskevia ehtoja ja taksilupa on käytännössä helpompi saada esteettömälle autolle. Taksiliikennelain 19 §:n mukaan toimivaltainen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus vahvistaa vuosittain kuntakohtaiset taksilupien enimmäismäärät. Enimmäismäärää koskevassa päätöksessä määrätään myös, kuinka moneen lupaan sisällytetään esteettömyyttä koskevat vaatimukset.

Isompia esteettömiä takseja koskevat myös muita takseja korkeampi autoveronpalautusoikeus ja invataksit ovat autoverottomia. **Invataksia koskevat vaatimukset on säädetty ajoneuvojen rakenteista ja varusteista annetussa asetuksessa (1256/1992) ja muita esteettömiä takseja koskevat vaatimukset liikenne- ja viestintäministeriön taksiliikenteessä käytettävän esteettömän kaluston laatuvaatimuksia koskevassa asetuksessa (723/2009)**. Lähtökohtana molemmissa autotyypeissä on, että niitä voi käyttää pyörätuolissa istuen, tilat ovat riittävät matkustukseen, pääsy autoon on tehty helpoksi ja pyörätuolin kiinnitysjärjestelmä on turvallinen.

Liikenteen harjoittamista koskeva nykyinen ja valmisteilla oleva kansallinen sääntely

Laila taksinkuljettajien ammattipätevyydestä (695/2009) säädetään taksinkuljettajan koulutusvaatimuksista yleisellä tasolla. Vaatimuksista säädetään yksityiskohtaisemmin liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella. Koulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota kykyyn palvella vammaisia henkilöitä. **Tieliikennelaissa (267/1981)** säädetään puolestaan kuljettajan vastuusta vammaisten matkustajien turvallisuuden suhteen.

Myös taksiryttäjiä koskevat nykyisin tietyt koulutusvaatimukset. **Taksiliikennelain (217/2007)** mukaisen taksiluvan saadakseen taksiryttäjän on suoritettava pakollinen yritystäjätietäjäkoe ja koulutus, johon sisältyy vammaisten henkilöiden palvelua koskeva osio.

Taksiliikennelaki sisältää lisäksi laatuvaatimukset, joihin kuuluu myös kuljettajan velvoite huolehtia asiakkaan turvallisesta autoon tulosta ja siitä poistumisesta ja velvollisuus varmistaa, että asiakkaalle tarjotaan hänen tarvitsemansa apu. Taksien hintasääntelyssä on lisäksi kiinnitetty erityistä huomiota avustamiseen.

Joukkoliikennelaissa (869/200) esteettömyyden edistäminen ja *yhdenvertaisuustavoite liittyy lähinnä palvelutason määrittelyyn*, liikennesuunnittelun periaatteisiin, liikennepalvelujen laatulupaukseen sekä liikennepalvelujen hankintaan (tarjouksen valintaperuste). Linja-autoliikenteen harjoittajien laatulupausvelvoite tarkoittaa sitä, että yrittäjän on annettava ja julkaistava nettisivuillaan laatulupaus, jossa on muun muassa mainittava käytettävä kalusto ja sen matalalattiaisuus sekä vammaisille soveltuvat palvelut. Esteettömien palvelujen tarjoamiseen ei ole kuitenkaan velvoitetta.

Eduskunta on vastikään hyväksynyt tietyin muutoksin **hallituksen esityksen (HE 161/2016 vp) liikennekaareksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (laki liikenteen palveluista)**. Laki tulee voimaan tiedon avaamista koskevan sääntelyn osalta 1.1.2018 ja muilta osin 1.7.2018. Lain yhtenä tärkeimpänä tavoitteena on keventää liikennealan lupamenettelyjä ja sääntelyä yleisesti sekä edistää uudentyyppisten digitaalisten palvelujen syntymistä. Laki helpottaa voimaan tullessaan muun muassa taksiliikenteen alalle pääsyvaatimuksia ja muuttaa jonkin verran esteettömyyttä koskevia kannustimia. Lailla pyritään kuitenkin siihen, että entistä useammat tahot kiinnittäisivät esteettömyyteen ja vammaisten matkustajien turvallisuuteen huomiota.

Lain III osan 1 luvun 1 §:ssä edellytetään, että sekä henkilöliikennettä harjoittavan liikenneluvan haltijan että välityspalvelun tarjoajan on annettava tietoa paitsi muun muassa aikatauluistaan ja asiakaspalautteen käsittelystään, myös esteettömistä liikennepalveluistaan. Säännöksen mukaan niiden on annettava tiedot toimintarajoitteisten matkustajien käytävissä olevista palveluista ja heidän avustamisestaan, kaluston esteettömyydestä sekä varusteista, jotka helpottavat matkustajan kulkuneuvon pääsyä ja vuorovaikutusta kuljettajan kanssa. Tiedot annetaan esityksen mukaan matkustajalle sähköisessä muodossa edellä esitetystä seikoista. Lisäksi henkilöliikennettä tarjoavan toimijan on III osan 2 luvun 1 §:n mukaan huolehdittava siitä, että tiedot esteettömistä palveluista on saatavissa ajantasaisesti ja avoimen rajapinnan kautta vapaasti kaikille käytettäväksi.

Lain III osan 1 luvun 2 §:n mukaan taksiliikenteeseen oikeuttavan luvan haltija vastaa siitä, että kuljettajan antama palvelu on asianmukaista, ja että kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet. Lisäksi kuljettajan tulee pykälän mukaan varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvon tulon ja siitä poistumisen. Pykälän mukaan kuljettajan on kyettävä ottamaan huomioon matkustajan tarpeet ja mahdolliset toimintarajoitukset. Uuteen lakiin sisältyy lisäksi nykyistä sääntelyä pääosin vastaava sääntely kuljettajan ajoluvasta. Lain mukaan ajoneuvolain 27 a §:ssä säädetään siitä, että Liikenteen turvallisuusvirasto voi antaa määräyksiä esteettömistä ajoneuvoista, kuten esteettömän taksikaluston turvallisuudesta ja pyörätuolissa matkustavalle soveltuvuutta koskevista vaatimuksista.

Liikenneympäristöä ja infrastruktuuria koskeva lainsäädäntö

Rakennetun ympäristön ja rakentamisen esteettömyys perustuu maankäyttö- ja rakennuslainsäädännössä asetetuille tavoitteille. **Maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999)5 §** edellyttää, että alueiden käytön suunnittelun tavoitteena on edistää turvallisen, terveellisen, viihtyisän, sosiaalisesti toimivan ja eri väestöryhmien, kuten lasten, vanhusten ja vammaisten, tarpeet tyydyttävän elin- ja toimintaympäristön luomista. Lain 117 §:n mukaan rakennuksen tulee, sen mukaan kuin rakennuksen käyttö sitä edellyttää, soveltua myös sellaisten henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai toimia on rajoittunut. Lain 117 e §:n mukaan rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava, että rakennus ja sen piha- ja oleskelualueet suunnitellaan ja rakennetaan niiden käyttötarkoituksen, käyttäjämäärän ja kerrosluvun edellyttämällä tavalla siten, että esteettömyys ja käytettävyys otetaan huomioon erityisesti lasten, vanhusten ja vammaisten henkilöiden kannalta.

Asetus esteettömästä rakennuksesta (Suomen rakentamismääräyskokoelma F1 2005) koskee hallinto- ja palvelurakennuksia kuten matkustajaterminaaleja, työtiloja sisältäviä rakennuksia sekä muissa rakennuksissa sijaitsevia liike- ja palvelutiloja. Määräykset ja ohjeet liittyvät esimerkiksi liikkumisesteetömiin kulkuyhteyksiin tontilla ja rakennuksen sisätiloissa, hissien rakentamiseen sekä kokoontumistilojen ja majoitustilojen liikkumisesteetömyyteen.

Lain kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta (669/1978) 3 §:n mukaan kunnossapidon tason määräytymisessä tulee ottaa huomioon muun muassa kadun liikenteellinen merkitys, liikenteen määrä ja liikenteen esteettömyys.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 1315/2013 unionin suuntaviivoista Euroopan laajuisen liikenneverkon kehittämiseksi ja päätöksen N:o 661/2010/EU kumoamiseksi vahvistetaan niin sanottujen TEN-verkkojen kehittämistä koskevat edellytykset, vaatimukset ja painopisteet. Euroopan laajuiset liikenneverkot, jotka on esitelty saman asetuksen liitteessä olevissa kartoissa, käsittävät rautatieliikenne-, sisävesiväylä-, maantieliikenne-, meriliikenne- ja lentoliikenneinfrastruktuurin sekä multimodaalisen liikenneinfrastruktuurin. Henkilöliikenteen kannalta kartoista ilmenevät kaikki verkkoon kuuluvat väylät ja matkustajaterminaalit. Asetusta sovelletaan myös verkon telemaattisiin sovelluksiin sekä toimenpiteisiin, joilla edistetään tämän infrastruktuurin hoitoa ja käyttöä.

Asetuksen 4 artikla sisältää Euroopan laajuisen liikenneverkon tavoitteet. Liikenneverkon on määrä vahvistaa unionin sosiaalista, taloudellista ja alueellista yhteenkuuluvuutta sekä edistää sellaisen yhtenäisen Euroopan liikennealueen luomista, joka on tehokas ja kestävä, lisää käyttäjien saamia hyötyjä ja tukee osallistavaa kasvua. Käyttäjien saamia hyötyjä se lisää artiklan d-kohdan v-alakohdan mukaan muun muassa saavutettavuutena vanhusten, liikuntarajoitteisten henkilöiden ja vammaisten matkustajien kannalta.

Euroopan laajuista liikenneverkkoa kehitetään yhteistä etua koskevilla hankkeilla, joilta edellytetään 7 artiklan mukaan sitä, että jäsenvaltiot noudattavat unionin lainsäädäntöä muun muassa saavutettavuuden osalta. Näille hankkeille voidaan myöntää unionin rahoitustukea.

10 artiklan mukaan verkon kehittämisen yhtenä yleisenä painopisteenä on mainittu toimenpiteet, joita tarvitaan parantamaan tai ylläpitämään infrastruktuurin saavutettavuutta kaikkien käyttäjien kannalta, mukaan lukien vanhukset, liikuntarajoitteiset henkilöt ja vammaiset matkustajat.

4 Viestintää koskevasta nykyisestä ja valmisteilla olevasta, esteettömyyttä edistävästä lainsäädännöstä

Yleisradio

Yleisradio Oy:n julkisen palvelun tehtävä on määritelty Yleisradio Oy:stä annetun lain (1380/1993) 7 §:ssä. Julkisella palvelulla on vakiintuneesti pyritty turvaamaan sananvapautta sekä jokaisen oikeutta saada tietoa, nauttia sivistyksestä ja kulttuurista sekä kehittää itseään. Julkisen palvelun tulee olla kaikkien kansalaisten vastaanotettavissa yhtäläisin ehdoin, asuinpaikasta ja sosiaalisesta tai taloudellisesta asemasta riippumatta. Julkisen palvelun tehtävänä on tuottaa palveluita maan muille kuin suomenkielisille kieliryhmille, vähemmistöryhmille ja erityisryhmille. Tietoyhteiskuntakaaren 211 §:n mukaan ääni- ja tekstityspalvelu on liitettävä julkisen palvelun ohjelmistoihin.

Tietoyhteiskuntakaari

Tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 211 §:n 1 momentin mukaan suomen- ja ruotsinkielisiin televisio-ohjelmiin on liitettävä tekstitys, sekä muihin ohjelmiin selostus tai palvelu, jossa tekstitetyn ohjelman teksti muutetaan ääneksi (ääni- ja tekstityspalvelu). Ääni- ja tekstityspalvelujen saattaminen näkö- ja kuulorajoitteisten saataville edistää näkö- ja kuulovammaisten oikeutta vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä. Valtioneuvosto on antanut 18 päivänä joulukuuta 2014 asetuksen televisio- ja radiotoiminnasta. Asetuksen 8 §:n mukaan ääni- ja tekstityspalvelu on liitettävä ohjelmistotoimiluvan haltijan ohjelmistoihin, jos ohjelmistot ovat vapaasti vastaanotettavissa, niitä voidaan vastaanottaa valtakunnallisesti ja jos ne sisältävät päivittäin suomen- tai ruotsinkielisiä ohjelmia sekä uutisia ja ajankohtaisohjelmia. Pykälän mukaan liikenne- ja viestintäministeriö vahvistaa päätöksellään erikseen ne ohjelmistot, joihin ääni- ja tekstityspalvelu on liitettävä.

Tietoyhteiskuntakaaren 86 §:ssä säädetään yleisiä puhelinpalveluja koskeva yleispalveluvollisuus, jonka mukaan teleyritys, jonka Viestintävirasto on nimennyt yleisissä puhelin-

palveluissa yleispalveluyritykseksi, on velvollinen tarjoamaan maantieteellisestä paikasta riippumatta kohtuullisella hinnalla liittymän yleiseen viestintäverkkoon käyttäjän tai tilaajan vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa. Tarjottavan liittymän on oltava sellainen, että kaikki, myös vammaiset, voivat käyttää hätäpalveluja, soittaa ja vastaanottaa kotimaan ja ulkomaan puheluita sekä käyttää muita tavanomaisia puhelinpalveluja.

AVMS direktiivi, saavutettavuusdirektiivi ja esteettömyys direktiiviehdotus

Vuonna 2007 voimaan tulleen Euroopan parlamentin ja neuvoston **audiovisuaalisia mediapalveluja koskeva direktiivi (2010/13/EU), eli niin sanottu AVMS-direktiivi**, sisältää esteettömyyttä koskevia sääntöjä sekä televisiolähetystoiminnalle että tilattaville audiovisuaalisille mediapalveluille. Direktiivin 7 artiklan mukaan jäsenvaltioiden tulee rohkaista lainkäyttövaltaansa kuuluvia mediapalvelun tarjoajia varmistamaan, että niiden palvelut saatetaan asteittain näkö- ja kuulovammaisten henkilöiden käytettäväksi. Direktiiviä ollaan parhaillaan uudistamassa vaihtuvien markkinarealiteettien vuoksi. Uudistuksen keskeisinä tavoitteina on ehdotuksen mukaan parantaa kuluttajien ja alaikäisten suojelua, taata tasavertaiset toimintaedellytykset sekä säilyttää sisämarkkinoiden eheys.

Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuutta koskeva

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2012 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli niin sanottu saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan vuoden 2016 lopussa. Direktiivi edellyttää, että EU:n jäsenvaltioiden julkisen sektorin organisaatioiden verkkosivut ja mobiilisovellukset tulee tehdä saavutettaviksi kaikille. Jäsenmaiden tulee myös säännöllisesti seurata saavutettavuuden toteutumista. Direktiivillä pyritään edistämään julkisen sektorin verkkosivustojen saavutettavuutta ja yhdenmukaisuutta. Tarkoitus on parantaa kaikkien käyttäjien mahdollisuuksia verkkosivujen hyödyntämiseen, mikä on erityisen tärkeää toimintarajoitteisten, kuten vammaisten henkilöiden, osalta. Suomessa saavutettavuusdirektiivi pannaan täytäntöön kansalliseen lainsäädäntöön vuonna 2018 ja lain soveltaminen alkaa vuoden 2019 keväällä.

Euroopan komissio on myös antanut **direktiiviehdotuksen (COM (2015) 615/2015/0278 (COD) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten lähentämisestä, eli ehdotuksen niin sanotuksi esteettömyysdirektiiviksi**. Direktiiviehdotus ottaa kantaa kaikkien sähköisten palveluiden esteettömyyteen. Esteettömyysdirektiiviehdotuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa tiettyjen tuotteiden ja palveluiden säädöksiä määrittelemällä niille yhtenäiset toiminnalliset esteettömyysvaati-

mukset. Komission tavoitteena on ollut kiinnittää erityistä huomiota eri tuotteiden, kuten älypuhelimien, televisioiden, liikkumiseen liittyvien palveluiden ja pankkipalvelujen saatavuuteen ja helppopääsyyteen toimintarajoitteisille ihmisille, mutta asian käsittely on vasta alussa.

Postilaki

Suomen postilainsäädännön esteettömyyttä koskevat pykälät perustuvat pääosin maailman postiliiton Yleissopimukseen (69/2011), jossa on artikloja sokeiden oikeuksista. **Postilain (415/2011)** 40 a §:ssä säädetään näkövammaisen lähetyksestä. Pykälän mukaan postiyhtiön, jolle on asetettu velvollisuus toimia Maailman postiliiton yleissopimuksen mukaisena nimettynä operaattorina, on tarjottava näkövammaiselle oikeus lähettää alle seitsemän kilogrammaa painava, pistekirjoitusta sisältävä lähetyks maksuttomasti lentolisämaksua lukuun ottamatta. Lisäksi postilain 16 §:ssä veloitetaan, että yleispalvelun tarjoajan tulee käytettävissään olevin keinoin huolehtia siitä, että erityisesti näkö- ja liikuntavammaiset voivat asioida toimipisteissä esteettömästi. Näkövammaisten mahdollisuutta vastaanottaa ja saada tietoa ääneen perustuvaa viestintämuotoa käyttäen tulee puolestaan turvatuksi mahdollisuudella lainata äänikirjoja Näkövammaisten kirjasto Celiasta (laki näkövammaisten kirjastosta 638/1996 ja asetus näkövammaisten kirjastosta 639/1996).

Postilakia ollaan parhaillaan uudistamassa. Lakia ehdotetaan tarkennettavaksi mm. näkövammaisten pistekirjoituslähetyksen osalta siten, että oikeus maksuttomuuteen koskisi kaikkia yksityishenkilöitä. Esityksessä ehdotetaan lisäksi postilakia muutettavaksi jakelun osalta siten, että kerrostalojen asuinhuoneistoihin jaettavat kirjelähetykset voisi kantaa myös kerrostalokohtaisiin lokerikkoihin eikä vain huoneistokohtaisiin postiluukkuihin. Mikäli posti jaetaan kerrostalokohtaiseen lokerikkoon, joka voi sijaita myös talon ala-aulassa, voivat esteettömyyskysymykset nousta esille. Tämän vuoksi ehdotetaan, että myös jatkossa jakelupaikkaa määriteltäessä voitaisiin lisäksi yhä ottaa huomioon paikalliset olosuhteet tai postin saajan iästä tai terveydentilasta johtuvat henkilökohtaiset erityistarpeet. Henkilökohtaisista erityistarpeista postin saajan liikuntaesteisyys tai vähintään 75 vuoden ikä olisi yhä otettava huomioon Viestintäviraston määräyksessä tarkemmin määrättyllä tavalla.

Eräitä teknisiä standardeja

Standardit sisältävät suosituksia, joissa esitellään tuotteiden, palvelujen ja prosessien teknisiä eritelmiä. Joskus standardeihin voidaan viitata myös lainsäädännössä, jolloin niistä voi tulla ensisijainen ja joskus myös pakollinen toimintatapa, jotta voidaan täyttää esimerkiksi lainsäädännön turvallisuus- ja yhteensopivuusvaatimukset. Jotta standardista voi tulla eurooppalainen standardi (EN-standardi), on jonkin eurooppalaisen standardointi-organisaation vahvistettava se. Standardi voi myös olla eurooppalaista laajempi kansainvälinen standardi (ISO-standardi).

Esteettömyyttä ja matkustajan turvallisuutta edistäviä teknisiä standardeja, joihin on viitattu kansallisessa lainsäädännössä (asetuksessa) ovat muun muassa kansallinen standardi SFS 5912 pyörätuolissa istuvan matkustajan kuljettamisesta henkilö-paketti- ja kuorma-autossa ja kansainvälinen standardi ISO 10542-1.

Esteettömiä viestintä- ja teknologiatuotteita ja palveluja koskee eurooppalainen standardi (EN 301 549) vuodelta 2014. Standardi on tarkoitettu erityisesti julkisten viranomaisten ja muiden julkisella sektorilla toimivien käyttöön hankinnan yhteydessä, jotta voitaisiin varmistaa, että internetsivut, ohjelmistot ja digitaaliset laitteet olisivat helppokäyttöisempiä ja siten laajemman ihmisjoukon käytettävissä. Pyrkimyksenä on ollut ottaa erityisesti huomioon toimintarajoitteiset ja vanhukset palvelujen käyttäjinä ja se, että valtavirtatuotteet toimisivat saumattomasti erilaisten avustavien laitteiden ja toimintojen (esimerkiksi teksti puheeksi -toiminnon) kanssa. Tähän standardiin viitataan edellä mainitussa, lähiaikoina voimaantulevassa saavutettavuusdirektiivissä.