

Digitala transport- och kommunikationstjänster görs tillgängliga

Åtgärdsprogram 2017–2021



LVM

KOMMUNIKATIONS-
MINISTERIET

125

*Suomi
Finland*

100

LVM
1892–2017

Kommunikationsministeriets publikationer 11/2017

Digitala transport- och kommunikationstjänster görs tillgängliga

Åtgärdsprogram 2017–2021



Kommunikationsministeriet

ISBN (tryckt): 978-952-243-520-0

ISBN (PDF): 978-952-243-521-7

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsingfors 2017

Presentationsblad

Utgivare	Kommunikationsministeriet	Syyskuu 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 11/2017		
ISBN tryckt	978-952-243-520-0	ISSN tryckt	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-521-7	ISSN PDF	1795-4045
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-521-7		
Sidantal	64	Språk	svenska
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		

Kuvailulehti

Julkaisija	Liikenne- ja viestintäministeriö		September 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 11/2017		
ISBN painettu	978-952-243-520-0	ISSN painettu	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-521-7	ISSN PDF	1795-4045
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-521-7		
Sivumäärä	64	Kieli	ruotsi
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 määrittely 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		

Description sheet

Published by	Ministry of Transport and Communications	September 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 11/2017		
ISBN (printed)	978-952-243-520-0	ISSN (printed)	1457-7488
ISBN PDF	978-952-243-521-7	ISSN (PDF)	1795-4045
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-521-7		
Pages	64	Language	Swedish
Keywords	accessible services, the Design for All principle, mainstreaming, prevention of social exclusion, multi-channel services, promoting technology neutrality		
Abstract	<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		

Innehållsförteckning

Förord	8
1 Utvecklingsriktlinjer för tillgängliga transport- och kommunikationstjänster före början av år 2017	10
2 Målsättningar	17
3 Föreslagna åtgärder	22
3.1 Ta hänsyn till tillgängligheten inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation i dess dagliga arbete	24
3.2 Förtydliga lagstiftningen och uppdatera anvisningar	26
3.3 Förbättra definitionerna och tillgången till tillgänglighetsinformation samt öka medvetenheten hos producenterna av mobilitetstjänster	28
3.4 Underlätta vardagen för personer som ännu inte kan använda e-tjänster och som riskerar att marginaliseras genom att från ämbetsverkens sida erbjuda information om alternativa tjänster	30
3.5 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	32
4 Bakgrund till åtgärdsprogrammet	33
4.1 Beredningen av åtgärdsprogrammet	34
4.2 Digitaliseringen som megatrend	35
4.3 Finland internationaliseras och åldras	38
4.3.1 Olika befolkningsgrupper – de kulturella skillnaderna ökar	38
4.3.2 De äldre	39
4.4 Den gällande lagstiftningen och pågående lagstiftningsprojekt	41
5 Möjligheter och utmaningar med digitala transport- och kommunikationstjänster	46
5.1 Möjligheter	47
5.2 Utmaningar	49
Bilaga	53

FÖRORD

Det allmänna ska göra det möjligt att ta fram nya tjänster, men har också som särskild uppgift att trygga tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna samt att därmed även se till att en genuin likabehandling och yttrandefrihet uppnås. Därtill ska det allmänna främja medvetenheten om tillgänglighet och dess betydelse. Kommunikationsministeriet har som verksamhetsidé att främja befolkningens välfärd och näringslivets konkurrenskraft samt att svara för fungerande, säkra och förmånliga förbindelser.

Samhället har digitaliserats under de senaste åren, och en betydande del av all information förmedlas via e-tjänster. De nya digitala tjänsterna medför många nya möjligheter för konsumenterna, men en stor del av dem, bland annat konceptet Trafik som service (nedan MaaS-konceptet), är fortfarande under utveckling. Syftet med de nya digitala tjänsterna är att de i fortsättningen ska underlätta vardagen för så många medborgare som möjligt oberoende av deras ålder, funktionsbegränsning eller till exempel språk och utan att de ökar marginaliseringen.

Detta program fokuserar för det första på att de allmänna digitala tjänsterna ska lämpa sig för så många som möjligt och för det andra på att det ska finnas tillgång till information om fysisk tillgänglighet och att denna information ska förmedlas till dem som tillhandahåller tjänsterna. Eftersom det inte är någon hållbar lösning att utveckla enbart e-tjänster men inte de egentliga fysiska tjänsterna lyfts det i programmet också fram att trafiksystemet – inklusive materielen, infrastrukturen, kundservicen och den traditionella trafikinformationen – ska utvecklas kontinuerligt så att det blir allt mer tillgängligt. Trafikens allmänna tillgänglighet står dock inte i centrum av detta program.

Åtgärdsprogrammet innehåller förslag på konkreta, uppföljningsbara åtgärder som kan anses höra till de viktigaste när det gäller att skapa jämlikare elektroniska transport- och kommunikationstjänster. Åtgärderna kan genomföras på kort sikt. I programmet tas det också ställning till hur ansvaret fördelas mellan myndigheterna.

Programmet omfattar både digitala transporttjänster och digitala kommunikationstjänster, och det är främst riktat till Kommunikationsministeriets förvaltningsområde. Det fungerar emellertid också dels som rättesnöre för produktutvecklare, tillhandahållare och producenter av tjänster, forsknings- och utvecklingscentraler, frivilligorganisationer och vilken som helst annan aktör inom trafik- eller kommunikationssektorn, dels som en modell för de övriga förvaltningsområdena.

Helsingfors den 22 maj 2017

Anne Berner, Kommunikationsminister

1

UTVECKLINGSRIKTLINJER FÖR TILLGÄNGLIGA TRANSPORT- OCH KOMMUNIKATIONS- TJÄNSTER FÖRE BÖRJAN AV ÅR 2017

inom kommunikationspolitiken har åtgärdsprogram publicerats, 2005 och 2010, i syfte att göra informationssamhället tillgängligare för alla medborgare. Målet med 2005 års åtgärdsprogram, *Mot tillgänglig kommunikation*¹, var att öka medvetenheten om de problem som äldre, personer med funktionsnedsättning och andra grupper med särskilda behov har och att öka interaktionen mellan myndigheterna, handikapporganisationerna, dem som tillhandahåller kommunikationstjänster och konsumenterna. Åtgärdsprogrammet var i kraft fram till år 2010.

År 2010 publicerade kommunikationsministeriet ett annat åtgärdsprogram: *För ett tillgängligt informationssamhälle – åtgärdsprogram 2011-2015*². Syftet med programmet var att klarlägga hur insatserna för bättre e-tillgänglighet ska samordnas, ge medborgarna bättre färdigheter för informationssamhället och skapa bättre offentliga tjänster, förbättra användaregenskaperna hos maskinvara, programvara och hjälpmedel samt bidra till tjänster som främjar tillgängligheten till webb- och tv-innehåll.

År 2003 publicerades en trafikpolitisk strategi och ett åtgärdsprogram med titeln *Mot ett tillgängligt transportsystem*. Strategin byggde bland annat på flera resolutioner som antagits av den europeiska trafikministerkonferensen och resultat från flera europeiska COST-undersökningar. Utgångspunkten i strategin var principen om design för alla och principen om integration inom trafikförvaltningen. I anslutning till strategin lanserades också ett åtgärdsprogram samt forsknings- och utvecklingsprogrammet Elsa, som innefattade över 30 forskningsprojekt.

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

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

DEFINITIONER

Med **TILLGÄNGLIGA TJÄNSTER** avses tjänster som personer med olika funktionsbegränsningar och äldre personer kan använda så självständigt som möjligt. Tjänsterna främjar en aktiv livsstil och möjligheten att arbeta, studera, utöva hobbyer och också i övrigt delta i samhällelig verksamhet. Produkter och tjänster som är designade för alla är högklassiga, och i bästa fall förknippas de inte med en sådan stigmatisering som oftast är typisk för olika specialtjänster och hjälpmedel.

Med **DIGITALISERING** avses förutom att ta fram e-tjänster och utnyttja informations- och kommunikationsteknik även en utveckling där digitaliseringen av ett delområde leder till att hela det omgivande nätverket och alla relaterade verksamhets sätt förändras. Digitaliseringen påverkar därför på ett eller annat sätt nästan alla vardagliga aktiviteter. Det är också viktigt att utnyttja digitaliseringen i utvecklingen av trafiksystemet. Informations- och kommunikationstekniken gör det möjligt att förbättra jämlikheten till exempel genom insatser som tryggar alla en bättre tillgång till tjänster oberoende av var de bor.

Med **DESIGN FOR ALL-PRINCIPEN** (Nedan Dfa-principen) avses en princip enligt vilken alla produkter, miljöer, program och tjänster planeras och genomförs så att de är lättanvända och lämpar sig för så många användargrupper som möjligt. Strävan är att man i princip inte alls ska behöva utforma separata produkter, miljöer, program eller tjänster för grupper med särskilda behov. Dfa-principen utesluter dock inte att de allmänna e-tjänsterna vid behov också kan kompletteras med hjälpmedel eller program till exempel för enskilda grupper av personer med funktionsnedsättning. (Artikel 2 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning)

Med **INTEGRERING** avses utveckling av sådana förvaltnings- och verksamhets sätt som bidrar till att främja jämlikheten inom ramen för verksamheten i den offentliga sektorn. Tjänstemännen bidrar till att jämlikhet uppnås i de uppgifter som de ansvarar för. Målet är att de olika befolkningsgruppernas perspektiv och tillgängligheten beaktas i bred utsträckning och att jämlikheten främjas i all verksamhet.

Med **FUNKTIONSBEGRÄNSNING** avses i detta program ett omfattande begrepp som använts länge inom området för fysisk mobilitet och som är betydligt mer vittomfattande än begreppet funktionsnedsättning. Det täcker givetvis åtminstone synskada, svag syn, hörselskada, dövblindhet, autismspektrumstörningar, talskada, utvecklingsstörning, psykisk funktionsbegränsning, minnessjukdomar och olika former av rörelsehinder, och det kan grunda sig antingen på en bestående funktionsbegränsning av ovan nämnda slag eller på en tillfällig skada eller sjukdom. En funktionsbegränsning kan också bero på åldersrelaterade problem, såsom en minnessjukdom, eller på personens språk eller kultur. Det bör noteras att också teckenspråk är ett officiellt språk. Gruppen av personer med funktionsbegränsning innefattar således förutom personer med funktionsnedsättning också personer som talar ett främmande språk, personer som rör sig tillsammans med små barn,

gravida mammor, personer som reser med tungt bagage samt äldre personer i allmänhet, eftersom de alla stöter på samma typer av problem när det gäller tillgång till information och mobilitet som ovannämnda grupper av personer med funktionsnedsättning, om än i en annan grad. Dessutom är så gott som alla människor i något skede av sitt liv mer eller mindre rörelsehindrade eller funktionshindrade, till exempel om de råkar ut för ett olycksfall och får en tillfällig skada i rörelseorganen. Inom trafiksektorn har det konstaterats att alla människor berörs av ett rörelse- eller funktionshinder i något skede av sitt liv, och det uppskattas att en människa i genomsnitt lider av någon form av rörelse- eller funktionshinder under cirka 40 procent av sitt liv. (*Mot ett tillgängligt transportsystem, kommunikationsministeriets tillgänglighetsstrategi, kommunikationsministeriet, program och strategier 2/2003*). Det är alltså inte de medicinska definitionerna som är väsentliga med tanke på tillgängligheten, utan de konkreta behov som begränsningarna medför när det gäller att företa en resa eller ta emot ett budskap.

Antalet personer som ska betraktas som personer med funktionsnedsättning enligt en medicinsk definition beräknas hållas på en relativt stabil nivå, eftersom en viss andel av alla barn föds med en funktionsnedsättning och den årliga variationen i antalet personer som blir funktionshindrade till följd av ett olycksfall är relativt liten. Allt som allt lider över en miljon personer i Finland av någon typ av rörelse- eller funktionshinder. Enligt handikapporganisationernas statistik kan andelen rörelse- eller funktionshindrade personer uppskattas till 19,5 procent av befolkningen.

Med **FLERKANALIG KOMMUNIKATION** avses i fråga om trafikinformation att informations- och förmedlingstjänster och olika typer av mobilapplikationer finns att tillgå i en form som lämpar sig för både hörselskadade och synskadade personer. Inom kollektivtrafiken innebär detta exempelvis att informationen ges både på tidtabellsskärmar och som högtalarutrop.

När det gäller tv- och radiosändningar innebär flerkanalig kommunikation i regel att samma tv- eller radiosändning kan distribueras samtidigt inom samma geografiska område via olika tekniska distributionskanaler och med användning av flera kanaler än en enda huvudkanal. Dessutom kan tredje parter, till exempel teleföretag som är verksamma i mobilnät, som en egen affärsverksamhet erbjuda tv-program som mottagarna kan följa via sin terminalutrustning.

Med flerkanalig kommunikation avses i fråga om tv- och radiosändningar samtidigt också att tv-programmen är åtkomliga för både synskadade och hörselskadade personer, till exempel med hjälp av textnings- och inspelningstjänster, såväl via traditionella distributionskanaler som i beställningsprogram. Förändringar i konsumenternas medieanvändning och nya tekniska lösningar ska beaktas i verksamheten.

Med **TEKNIKNEUTRALITET** avses att kommunikationstjänster kan tillhandahållas både via fast förbindelse och trådlöst.

Tabel 1. Uppskattat antal personer med funktionsnedsättning i Finland.

Tabellen anger en uppskattning av antalet personer med funktionsnedsättning som bor i Finland. Tabellen är inte fullständig, eftersom den till exempel inte innehåller någon uppskattning av antalet personer som fått nedsatt rörelseförmåga på grund av ålder utan någon enskild diagnostiserad sjukdom. Se också definitionen av begreppet funktionsbegränsning i föregående tabell. Det är den viktigaste definitionen i insatserna för en bättre tillgänglighet. Se även kommunikationsministeriets publikation³.

Typ av funktionsbegränsning	Uppskattat antal fall	Identifierade behov	Intresseorganisation
Utvecklingsstörning	40 000 ⁴	Kan vara rörelsehindrad och/eller funktionshindrad	Kehitysvammaliitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Förbundet De Utvecklingsstördas Väl r.f.
Hjärnskada	100 000 (15 000–20 000 fall varje år) ⁵	Kan vara rörelsehindrad och/eller funktionshindrad	Hjärnförbundet rf Hjärnskadeförbundet rf
Autismspektrumet	55 000 (varierande funktionsbegränsning) ⁶	kommunikationsmässiga särdrag, klara visuella och auditiva anvisningar (bilder och lätt finska/svenska)	Autismi- ja Aspergerliitto ry
Ryggmärgsskada	3 000 (300 fall varje år) ⁷	¾ av dessa använder rullstol => handikappanpassad toalett, ramper, hissar, lyftanordningar osv. + eventuella andra hjälpmedel	Ryggmärgsskadades förening Akson rf, Invalidförbundet rf
Nedsatt hörsel	750 000 ⁸	Visuell information eller induktionsslinga eller ljudförstärkande hjälpmedel	Finska Hörsselförbundet rf

3 Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (endast på finska) (Kommunikationsministeriets publikationsserie 2/2017, www.lvm.fi).

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

5 Hjärnskadeförbundet rf, 2016. Aivovammat. <http://www.aivovammaliitto.fi/aivovammat/> (endast på finska). [21.9.2016].

6 Autismi- ja Aspergerliitto ry, <https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo> (endast på finska)

7 Ryggmärgsskadades förening Akson rf, 2016. Selkäydinvamma. <https://www.aksonry.fi/selkaydinvasma.html> (endast på finska) [21.9.2016].

8 Finska Hörsselförbundet rf, 2016. Huonokuuloisuus yleisty. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> (endast på finska). [21.9.2016].

Typ av funktions- begränsning	Uppskattat antal fall	Identifierade behov	Intresseorganisation
Hörapparater	100 000 ⁸	Visuell information eller induktionsslinga eller ljudförstärkande beviljats hjälpmedel	Finska Hörsselförbundet rf
Syn- och hörselskada	5 000 ⁸	Stort behov av visuell + auditiv information	Finska Hörsselförbundet rf
Döva och personer med nedsatt hörsel som använder teckenspråk	4 000–5 000 ⁸	Visuell information, teckenspråk, teckenspråkstolkning	Finlands Dövas Förbund rf
Blivit döva	3 000 ⁸	Visuell information	Finska Hörsselförbundet rf
Dövblinda	1 000 ⁹	Taktil information	Föreningen Finlands Dövblinda rf
Muskelsjukdom rf	10 000 ¹⁰	Rörelsehjälpmedel	Muskelhandikappförbundet
Synskada	60 000 ¹¹	-----	Synskadades förbund rf Förbundet Finlands Svenska Synskadade r.f.
Nedsatt syn	51 000 ¹⁰	Behov av auditiv information +	Synskadades förbund rf Förbundet Finlands Svenska Synskadade r.f.
Blinda	9 000 ¹⁰	Taktil information + behov av auditiv information	Synskadades förbund rf Förbundet Finlands Svenska Synskadade r.f.
CP-skada	6 500 ¹²	Uppskattningsvis 2 % av befolkningen: de flesta använder rullstol => handikappanpassad toalett, ramper, hissar, lyftanordningar osv. + eventuella andra hjälpmedel	Finlands CP-förbund rf

9 Siffran är en uppskattning. Källa: Föreningen Finlands Dövblinda rf, 2016. Kuurosokeiden määrä Suomessa. <http://www.kuurosokeat.fi/maara/index.php> (endast på finska). [21.9.2016]

10 Muskelhandikappförbundet rf, 2016. Lihastaudit. <http://www.lihastautiliitto.fi/fi/Lihastaudit> (endast på finska). [21.9.2016].

11 Siffrorna är uppskattningar. Källa: Synskadades förbund rf, 2016. Ett utlåtande har fått för denna plan.

12 Webbplatsen CP-portaali, 2016. CP-vamma opetusmateriaalit. http://www.cp-portaali.fi/mita_cp-vamma_on (endast på finska). [28.12.2016]

Typ av funktions- begränsning	Uppskattat antal fall	Identifierade behov	Intresseorganisation
Sjukdomar i centrala nervsystemet, såsom Parkinsons sjukdom, dystoni, Huntingtons sjukdom osv.	16 000 ¹³	Fortskridande sjukdomar som hämmar och försvårar rörligheten och orsakar svaghet och darrning => rörlighetshjälpmedel	Finlands Parkinson-förbund rf
Ledgångsreumatism och andra reumatiska sjukdomar	över 35 000 ¹⁴	Försämrar rörligheten => rörlighetshjälpmedel	Reumaförbundet i Finland rf
Kortväxta	1 000 ¹⁵	Manöverdon måste finnas på låg nivå	Lyhytkasvuiset – Kortväxta ry
MS-sjukdom	7 000 ¹⁶	Nedsatt syn och rörelsesvårigheter	Finlands Neuroförbund rf
Sammanlagt	1 254 800	Alla tillgängliga hjälpmedel	

Källa: Det riksomfattande handikapprådet och handikapporganisationerna.

Förutom de identifierade behov som presenteras i tabellen bör man i detta sammanhang också nämna behovet av lätt finska eller lätt svenska, som är särskilt viktigt till exempel för många personer med utvecklingsstörning. Behovet av lättläst information ökar hela tiden med anledning av den förändrade åldersstrukturen, invandringen och det ökande utbudet av webbtjänster inom den offentliga förvaltningen. I en behovsbedömning som publicerades år 2014 uppskattades behovet av lättläst information vara 8–12 procent av åldersklassen bland barn och unga och 6–10 procent av åldersklassen bland den del av befolkningen som är i arbetsför ålder¹⁷. Behovet av lättläst information är klart större bland äldre personer, 15–20 procent, än bland de ovannämnda grupperna. Dessutom kan en större del av befolkningen, 20–25 procent inklusive dem som behöver lättläst information, ha nytta av lättläst information i vissa situationer. Sammanfattningsvis kan det konstateras att över 500 000 personer i Finland, dvs. cirka 10 procent av befolkningen, behöver lättläst information.

13 Finlands Parkinson-förbund rf, 2016. Tietoa. <https://www.parkinson.fi/tietoa> (endast på finska). [21.9.2016].

14 Reumaförbundet i Finland rf, 2016. Reumatiska sjukdomar. <https://www.reumaliitto.fi/fi/reuma-aapinen/reumataudit> [21.9.2016].

15 Lyhytkasvuiset – Kortväxta ry, 2016. Etusivu. <http://www.lyhytkasvuiset.fi/> (endast på finska). [21.9.2016].

16 Finlands Neuroförbund rf, 2016. Sairastuminen ja ensioireet. <http://www.neuroliitto.fi/tietoa/ms-tauti/sairastuminen-ja-ensioireet> (endast på finska). [21.9.2016].

17 Källa: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio> (endast på finska).

2

MÅLSÄTTNINGAR



Tillgängliga digitala lösningar är inte dyra om de genomförs i rätt tid. Det väsentliga är att DfA-principen tillämpas från första början. Utgångspunkten är att användarnas många olika behov ska identifieras och beaktas i varje planeringsfas. Därför strävar man efter att förankra denna princip inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation.

Enligt Design for All-principen ska allmänna tjänster – såsom mobilapplikationer och traditionell trafikinformation – från första början utformas så att de i regel lämpar sig för alla och inga separata tjänster behöver utvecklas för grupper med särskilda behov. Tillämpningen av denna princip förutsätter (förutom beaktande av eventuella tekniska föreskrifter eller rekommendationer) en öppen och regelbunden dialog mellan olika aktörer, såsom tjänsteleverantörerna och beställarna samt produkttillverkarna och olika användare, till exempel konsumenter med olika typer av funktionsnedsättning och äldre konsumenter. Dessutom måste tjänstens eller produktens användbarhet alltid testas med tanke på dessa personer. Ur myndigheternas synvinkel är det viktigt att det förs en dialog mellan både dem som utvecklar digitala myndighetstjänster och dem som tar fram digitala tjänster för företag.

Ju bättre en lösning fungerar för dessa konsumenter desto bättre är tjänstens eller produktens allmänna funktion och användbarhet. Oftast är en lösning som tagits fram på detta sätt också allra bäst med tanke på genomsnittskonsumenten.

FÖLJANDE MÅL HAR SATTS UPP FÖR ÅTGÄRDSPROGRAMMET:

1. Genomföra Design for All-principen (DfA) och principen om integrering inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation
2. Förebygga marginalisering i transport- och kommunikationstjänsterna
3. Främja flerkanaliga och teknikneutrala tjänster

Vid utvecklingen av e-tjänster är det också viktigt att satsa på tydliga avtalsvillkor och använda klarspråk. Datasäkerheten bör vara en del av servicehelheten, och den borde göras lättare att administrera. Vidare bör det finnas tillräckligt klara bruksanvisningar till alla apparater (även i pappersversioner).

Att sporadiskt följa Design for All-principen, exempelvis i vissa forskningsprojekt eller vissa lagstiftningsprojekt, är emellertid inte tillräckligt när målet är att så många som möjligt oberoende av ålder, språk eller funktionsbegränsning i fortsättningen ska kunna använda eller utnyttja digitala transport- och kommunikationstjänster.

Inom trafiksektorn låter myndigheterna för närvarande göra utredningar i synnerhet i samband med olika typer av stora projekt, såsom banprojekt. Inom kommunikationssektorn görs undersökningar till exempel om användningen och kvaliteten av audiovisuella tjänster samt tele- och posttjänster. Därtill utförs separata undersökningar, utredningar och försök till exempel i anslutning till kollektivtrafik och konceptet Trafik som service, men endast en del av dessa fäster tillräcklig vikt vid att främja tillgängligheten. Med undantag av den utredning som sammanställts som grund för detta åtgärdsprogram har de olika utredningarna inom sektorn inte i någon nämnvärd grad tagit fasta på tillgänglighetsaspekten när det gäller digitala tjänster¹⁸.

Den utförda utredningen visar att tillgängligheten i fråga om digitala tjänster allmänt taget fortfarande är på anspråkslös nivå. Tjänsternas åtkomlighet och användbarhet varierar avsevärt beroende på tjänsternas natur och de parter som utvecklar, distribuerar och administrerar dem. Exempel på befolkningsgrupper som inte har tillgång till digitala tjänster eller för vilka det är svårt eller omöjligt att använda sådana tjänster är i synnerhet många äldre personer och hörsel-, syn- eller talskadade personer. Samtidigt är det ett känt faktum att inte heller alla unga kan utnyttja digitala tjänster annat än i mycket begränsad utsträckning (till exempel endast Facebook och WhatsApp men inga program såsom bland annat textbehandlingsprogrammet Word eller kalkylprogrammet Excel). Det är viktigt att problemen med tjänsternas användbarhet avhjälpas både med tanke på jämlikhetsmålet och för att många nya tjänster, bland annat de digitala trafiktjänsterna och olika nya lösningar såsom dörr till dörr-tjänster, kan vara till fördel speciellt just för många äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

Målet med åtgärdsprogrammet är således också att bidra till att tillgänglighetsaspekten beaktas i den vardagliga verksamheten inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation, dvs. att integrera tillgänglighets- och jämlikhetsperspektivet inom förvaltningsområdet. Förvaltningsområdet för trafik och kommunikation ska också aktivt sprida information om tillgänglighetens betydelse till företagen och andra aktörer inom sektorn.

¹⁸ Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (endast på finska) (Kommunikationsministeriets publikationsserie 2/2017, www.lvm.fi).

Integreringen omspanner naturligtvis också beredningen av lagstiftning. Diskrimineringslagen innehåller förpliktelser för både myndigheterna och dem som tillhandahåller varor och tjänster. Ingen får diskrimineras till exempel på grund av ålder, språk eller funktionsnedsättning. Diskriminering kan förekomma direkt eller indirekt. Med indirekt diskriminering avses att en skenbart jämlik regel, grund eller praxis försätter någon i en ogynnsammare ställning än andra människor på grund av en orsak som anknyter till personen i fråga, förutom om det är fråga om ett godtagbart mål och de metoder som använts för att nå målet är ändamålsenliga och nödvändiga. En indirekt diskriminerande regel eller praxis försätter inte uttryckligen någon i en sämre ställning, men dess diskriminerande effekt är verklig och kan till exempel innebära att personer med funktionsnedsättning inte blir betjänade eller att det är omöjligt för sådana personer att ta sig in i affärslokalerna. Jämlikhetsmålet medför en förpliktelse att fästa allt mer vikt också vid den sektoriella lagstiftningens effekter, bland annat när det gäller lagstiftningen inom trafik- och kommunikationssektorn.

EXEMPEL PÅ SKYLDIGHETER SOM FÖLJER AV DISKRIMINERINGSLAGEN

Riksdagens justitieombudsman har i sitt beslut om tillgängligheten i järnvägstrafiken av den 22 juni 2016 (beslut i ett klagomålsärende som gällde tillgängligheten i en restaurangvagn, dnr 651/4/15) ansett det vara otillfredsställande att alla personer med funktionsnedsättning inte har möjlighet att använda tjänsterna i tågets restaurangvagn, trots att EU:s tekniska föreskrifter om tillgänglighet i fråga om materiel inte gäller restaurangvagnar och järnvägsbolaget har strävat efter att betjäna sina kunder med funktionsnedsättning genom att föra alla restaurangtjänster, inklusive alkohol, till dem. Justitieombudsmannen har ansett det vara viktigt att Trafiksäkerhetsverket med de metoder det har till sitt förfogande strävar efter att förbättra tillgängligheten även i restaurangvagnarna. Justitieombudsmannen har begärt också Europeiska ombudsmannens ställningstagande i frågan. Den förpliktelse som diskrimineringslagen medför för myndigheterna ska således betraktas som strikt.

Flerkanalig kommunikation förutsätter att tjänster erbjuds på flera sätt och att det alltid finns alternativ till auditiv, visuell och textbaserad information, inklusive kundservice.

Ett annat mål med åtgärdsprogrammet är att förebygga marginalisering som beror på att de nuvarande transport- eller kommunikationstjänsterna är svåra eller omöjliga att använda.

E-tjänster lanseras i snabb takt, och att bara stå och vänta på nya, användarvänligare produkter och tjänster är ingen lösning. Det bör också konstateras att inte ens sådana digitala tjänster som utformats så att de ska vara så lätta att använda som möjligt i praktiken nödvändigtvis kan användas av precis alla, såsom de allra äldsta personerna eller personer

med mycket svår funktionsnedsättning, åtminstone inte utan kompletterande hjälpmedel. Det gäller därför att se till att de som använder e-tjänsterna alltid vid behov får hjälp med användningen, att de som tillhandahåller tjänsterna handlar etiskt i en försäljnings- och servicesituation och att viktiga tjänster vid behov alltid är tillgängliga också på annat sätt utan oskäliga kostnader, så att ingen blir marginaliserad. Samma mål om icke-diskriminering gäller också digitaliseringen av de offentliga tjänsterna. Finansministeriet håller för närvarande på att utreda olika alternativ och former av samarbete med frivilligorganisationerna i detta avseende, bland annat en så kallad elektronisk postlåda. Ministeriet ansvarar också för AUTA-projektet, där man efterlyser olika försök genom vilka människor ska lära sig använda e-tjänster.

Inom de övriga förvaltningsområdena pågår också forsknings- och utvecklingsarbete kring möjligheterna att utnyttja digitala tjänster. Exempelvis inom miljöministeriets förvaltningsområde utvecklas smarta tekniska lösningar som hjälper äldre att bo kvar hemma och metoder för att sprida dessa lösningar. Smarta tekniska lösningar kräver både ett fungerande mobilnät och snabba bredbandsförbindelser. Man har upptäckt att sakernas internet gör det möjligt att integrera en ny typ av intelligens i hemmen och vardagen för äldre personer och personer med funktionsbegränsning. Med hjälp av sakernas internet kan man övervaka hemmets funktioner och den boendes aktivitet samt genom automatiserad diagnostik och styrning utan hinder kontrollera hushållsmaskiner via olika sensorer och detektorer.

Det är viktigt att man inom trafik- och kommunikationssektorn samarbetar med de övriga förvaltningsområdena, utnyttjar erfarenheter från dessa och riktar om forskningen och försöken. När det gäller trafik och kommunikation bör försöken och forskningen inom smart teknik, såsom sakernas internet, automation och robotisering, också inriktas på att främja tillgängligheten.

Kommunikationsministeriets forsknings-, framsyns-, utvärderings- och utredningsverksamhet (TEAS-verksamhet) bör också inriktas på att utveckla metoder för uppföljning av tillgängligheten, och med hjälp av den verksamheten bör man alltjämt också främja tillgängligheten med avseende på den fysiska mobiliteten.

3

FÖRESLAGNA ÅTGÄRDER



Det ligger i alla medborgares intresse att bygga upp ett tillgängligt digitalt samhälle. Transport- och kommunikationstjänster produceras i allt högre grad utifrån marknadens behov, vilket innebär att det i framtiden kan bli mer utmanande att till exempel utnyttja den nya upphandlingslagstiftningen för att förbättra tillgängligheten. Myndigheterna ska ändå med alla till buds stående medel se till att jämlikhet uppnås och att de företagare som verkar inom branschen på olika sätt hålls medvetna om Design för alla-principerna och de kommersiella möjligheter som detta verksamhets sätt ger. Myndigheterna är också skyldiga att aktivt följa utvecklingen. Såväl de nya producenterna av digitala tjänster som de traditionella aktörerna ska informeras om tillgänglighetens betydelse och om att alla kunder behöver både flerkanaliga digitala tjänster som är så lätta att använda som möjligt och transporttjänster som är så välfungerande som möjligt.

Parallellt med sporrande och vägledande åtgärder krävs det också kraftigare insatser för att medborgarna ska kunna agera fullt ut i det digitala samhället.

Vid valet av åtgärder har man strävat efter att ta hänsyn till åtgärdernas konkreta natur och möjligheten att vidta dem redan under åtgärdsprogrammet. Ämbetsverken låter sammanställa en mellanrapport år 2019, där man bedömer hur väl målen för åtgärdsprogrammet har uppfyllts fram till dess och vilka ändringar som eventuellt behöver göras i åtgärderna. Vidare ordnas det inom åtgärdsprogrammet regelbundna möten där man tillsammans med centrala aktörer, inklusive frivilligorganisationer, apparat- och programtillverkare, programleverantörer, teleföretag och MaaS-operatörer, följer hur de åtgärder som anges i åtgärdsprogrammet har framskridit.

Nedan redogörs för de mest centrala samlade åtgärderna och därefter de konkreta projekten:

3.1 Ta hänsyn till tillgängligheten inom förvaltningsområdet för trafik och kommunikation i dess dagliga arbete

ÅTGÄRDER, ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE OCH TIDTABELL

1. Frivilligorganisationerna, såsom handikapporganisationerna och invandrарorganisationerna, beaktas som viktiga intressenter och samarbete med organisationerna idkas i allmänhet – ämbetsverken, KM, fortlöpande
2. Den statistikföring som ämbetsverken ansvarar för, kundnöjdhetsutredningarna och uppföljningsmetoderna utvecklas så att perspektivet för äldre personer och personer med funktionsbegränsning bättre beaktas i dessa – ämbetsverken, från våren 2017
3. En plan för likabehandling sammanställs – ämbetsverken, enligt en separat fastställd tidtabell
4. I sådana av ministeriet eller ämbetsverken inledda projekt som gäller trafik- och kommunikationssektorn och som är av betydelse för personernas mobilitet eller kommunikationens tillgänglighet strävar man alltid efter att också utreda vilka konsekvenser projektet får för olika befolkningsgrupper, inklusive äldre personer och personer med funktionsbegränsning – KM, ämbetsverken, fortlöpande
5. Tillgängligheten införs som ett viktigt tema i lägesbilden över trafiksystemet – Trafikverket, KM, från våren 2017

Integrering kan uppnås endast om varje tjänsteman är medveten om hur viktigt det är med tanke på det egna arbetet att tillgängligheten främjas och medvetenheten om detta genomsyrar alla verksamhetsnivåer i ämbetsverken, i motsats till att detta betraktas som en enda persons ansvarsuppgift.

Integrering förutsätter i praktiken bland annat att statistikföringen i fråga om trafik och kommunikation och kundnöjdhetsmätningarna utvecklas så att de bättre beskriver de uppfattningar som råder inom olika befolkningsgrupper, inklusive äldre personer, personer med begränsad funktionsförmåga och invandrare. Tillgänglighet ska också betraktas som en väsentlig del av kvalitet och användbarhet.

Frivilligorganisationerna, bland annat handikapp- och äldreorganisationerna, ska erkännas som viktiga samarbetspartner och intressenter i allmänhet, och inte bara i vissa projekt. Dessa aktörer ombeds givetvis ge sakkunnigutlåtanden, men de involveras också i olika projekt på lika grunder som andra intressenter. Ämbetsverken har också till uppgift att informera andra aktörer, såsom företag och aktörer som köper trafik, om deras ansvar när det gäller att främja tillgängligheten.

Integreringen kan främjas för det första genom att sådana planer för likabehandling som avses i diskrimineringslagen, eller en gemensam sådan plan, utarbetas för ministeriet och ämbetsverken snarast möjligt. Dessa planer ska innehålla dels närmare skyldigheter för respektive ämbetsverk att göra personalen medveten om betydelsen av jämlikhet och tillgänglighet, dels en skyldighet att följa utvecklingen av ämbetsverkets verksamhet, såsom hur mycket man ska samarbeta med frivillig- och handikapporganisationerna och hur nöjda de olika befolkningsgrupperna är med ämbetsverkens verksamhet. När det gäller lagstiftningsprojekt bör det också utredas hur väl konsekvensbedömningarna ur jämlikhetsperspektivet har genomförts – som en del av konsekvenserna för olika befolkningsgrupper.

Utvecklingen av tillgängligheten när det gäller fysisk mobilitet och digitala tjänster borde också följas som en del av utvecklingen av trafiksystemets tillstånd. Ämbetsverken inom förvaltningsområdet för trafik följer nuförtiden utvecklingen av trafiksystemets tillstånd på riksomfattande nivå med hjälp av olika indikatorer. Med uppföljning av trafiksystemets tillstånd avses att uppföljningsdata och analyser produceras till stöd för trafikpolitiken, den strategiska planeringen och det strategiska beslutsfattandet under ett tidsspann på 5–30 år.¹⁹

Informationen om trafiksystemets tillstånd utgör en väsentlig del av uppföljningen av trafikförvaltningens omvärld. Uppföljningshelheten är numera uppdelad i fem teman, och de centrala indikatorer som dessa innehåller beskriver med hjälp av statistiska diagram och analys-texter hur trafiksystemets tillstånd har utvecklats. Ett av dessa teman är serviceutveckling.

Trafi övervakar tillgodoseendet av passagerarnas rättigheter när det gäller affärsresande och resenärer med funktionsnedsättning med stöd av gemenskapslagstiftningen och deltar bland annat i framtagningen av ett gemensamt verktyg för unionen för insamlingen av tillgänglighetsuppgifter om järnvägstrafiken (tillgängliga järnvägsstationer i hela Europa – webbplats). Kommunikationsverket övervakar utvecklingen av tjänsternas tillgänglighet inom sitt eget område och Trafi passagerarnas rättigheter. Någon omfattande uppföljningsskyldighet har dessa ämbetsverk dock inte haft. Denna typ av mer allmän uppföljning bör emellertid utvecklas. När det gäller Kommunikationsverket kunde en tidigare utredning över²⁰ centrala tillgänglighetsindikatorer utnyttjas.

Vidare ska ämbetsverken inom förvaltningsområdet handla i enlighet med finansministeriets riktlinjer och uppdatera webbplatserna inom den offentliga sektorn så att de är förenliga med Europaparlamentets och rådets direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, (EU) 2016/2102, som träder i kraft hösten 2019.

¹⁹ se webbplatsen liikennejärjestelmä.fi

²⁰ Kommunikationsministeriet: Tillgänglighetsindikatorer för kommunikationstjänster. (<https://www.lvm.fi/-/viestintapalveluiden-esteettomysindikaattorit-841763>).

3.2 Förtydliga lagstiftningen och uppdatera anvisningar

ÅTGÄRDER, ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE OCH TIDTABELL

1. Lagstiftningen förtydligas vid behov, och konsekvenserna för jämlikheten och möjligheterna att förbättra tillgängligheten beaktas alltid vid beredning av ny lagstiftning eller ändring av gällande bestämmelser – KM, fortlöpande
2. Information sprids om gällande och kommande lagstiftning, rekommendationer och anvisningar – KM, ämbetsverken, fortlöpande

I nuläget finns det nationell, tillgänglighetsfrämjande lagstiftning om trafik och kommunikation i flera olika lagar, men målet att främja tillgängligheten och jämlikheten uttrycks inte tydligt i lagarna. Lagstiftningen bör således förtydligas åtminstone på målnivå. Även målet att olika befolkningsgrupper, inklusive personer med funktionsbegränsning och äldre personer, i regel har rätt att få transport- och kommunikationstjänster på lika grunder, bör nämnas tydligt i de olika lagarna.

Förutom att lagstiftningen behöver förtydligas generellt måste det också finnas information och anvisningar om olika möjligheter. Tekniska rekommendationer är av väsentlig betydelse med tanke på tillgängligheten (såsom dimensioneringskrav på bilar, lutningen av en ramp eller ett visst typsnitt), för att den huvudsakliga målgruppen faktiskt ska kunna använda tjänsterna på ett så självständigt, tryggt och värdigt sätt som möjligt. Tekniska föreskrifter och rekommendationer ska också kunna utnyttjas exempelvis vid konkurrensutsättningen av tjänster. För närvarande är situationen emellertid den att man inte alltid ens nödvändigtvis klarar av att utnyttja den befintliga lagstiftningen. Till exempel när det gäller att säkerställa tillgängliga taxitjänster kunde man i samhällets upphandlingar dels kräva att befintliga tekniska föreskrifter ska iakttas och intyg över yrkesskicklighet ska kunna uppvisas, dels utnyttja bestämmelserna om upphandling i EU:s trafikavtalsförordning så att taxibilarna kunde bli en etablerad del av kollektivtrafiken.

Utöver unionslagstiftning finns det också ett behov av tydligare nationell lagstiftning, nödvändiga tekniska föreskrifter eller rekommendationer samt kommunikation om den gällande lagstiftningen, standarder (t.ex. standarden om tillgängliga webbtjänster) och praktiska anvisningar på så bred front som möjligt. När till exempel Trafikverket håller på att sammanställa nya planeringsanvisningar för vägledning av synskadade är det sannolikt bra att också sprida denna information bland annat till kommunerna.

Praktiska rekommendationer som är ämnade att underlätta företagens verksamhet ska också uppdateras kontinuerligt. Bland annat rekommendationerna om traditionella digitala transporttjänster, såsom den passagerarinformation som ska ges i passagerarterminalerna och i transportmedlen, har visat sig vara i behov av uppdatering²¹.

Anvisningarna och rekommendationerna bör också i fortsättningen betona särskilt den flerkanaliga tillgången till information, så att jämlikheten, yttrandefriheten och säkerheten för synskadade och hörselskadade personer bättre ska kunna garanteras. Mer vikt bör fästas vid att trygga tillgången till information till exempel i nödsituationer. Även betydelsen av lättläst information bör betonas.

I takt med att tjänsterna i allt högre grad blir elektroniska gäller det att till exempel genom rekommendationer se till att också företagen är medvetna om de internationella standarderna om tillgängliga webbtjänster (och andra e-tjänster) så att också de utvecklar sina webbtjänster och mobilapplikationer i samma riktning som den offentliga förvaltningen. Detta för att garantera att i synnerhet synskadade personer ska kunna utnyttja nya tjänster.

21 Kommunikationsministeriets publikationer 16/2015 Yhteenveto säädöspohjasta, suunnitteluohjeista ja keskeisistä kehittämishaasteista, liikenne- ja viestintäministeriön mietintöjä ja muistioita B 2/2003 Joukkoliikenteen tiedotuspalvelujen käytettävyyss. Ohje käyttäjäystävällisyyden parantamiseksi.

3.3 Förbättra definitionerna och tillgången till tillgänglighetsinformation samt öka medvetenheten hos producenterna av mobilitetstjänster

ÅTGÄRDER, ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE OCH TIDTABELL

1. En enhetlig definition av de tillgänglighetsuppgifter som är väsentliga för uppbyggandet av en resekedja inom de olika trafikformerna främjas så att det blir lättare att utnyttja uppgifterna i maskinell form; även möjligheten att förmedla dessa uppgifter direkt mellan olika datasystem via öppna gränssnitt främjas – Trafikverket, FPA, kommunerna (olika förvaltningsområden), tidtabellen för verkställandet av lagen om transportservice och statsrådets förordning i anslutning till denna
2. Tillgänglighetsinformationen förenhetligas när det gäller tjänsternas och infrastrukturens användbarhet ur de olika länkarnas synvinkel i transportkedjan inom de olika trafikformerna, informationen utvecklas och allmänna anvisningar utarbetas – Trafikverket, KM, fortlöpande
3. I kodningen av uppgifter i användargränssnittet för MaaS-applikationerna beaktas användningen av tillgängliga hjälpprogram (t.ex. tal- och förstoringsprogram för synskadade). Kommunikationsverket, i samband med LIPPU-projektet
4. Ett samarbete mellan frivilligorganisationerna och företagen inleds i syfte att utveckla användargränssnitt och tekniska tjänster som från första början är lätta att använda – KM, ämbetsverken, från våren 2017
5. Utbildning och information ordnas för aktörerna inom sektorn för att ta fram tillgängliga applikationer och beakta tillgänglighetsinformationen – ämbetsverken, från våren 2017

MaaS-tjänsterna är en ny sektor som håller på att utvecklas och som kan möta många tillgänglighetskrav och olika användargrupperns behov på ett helt nytt sätt när det gäller mobilitet. För att tillgänglighetsaspekten ska kunna integreras i MaaS-tjänsterna i tid och på ett kostnadseffektivt sätt har KM undersökt vilken kunskapsbas som krävs för att bilda tillgängliga resekedjor och det rådande kunskapsläget i detta avseende²².

En central fråga när det gäller MaaS-tjänsterna är hur man ska kunna säkerställa att producenterna av MaaS-tjänster har tillgång till den information om transporttjänsternas och

²² Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (endast på finska) (Kommunikationsministeriets publikationsserie 2/2017, www.lvm.fi).

infrastrukturens tillgänglighet som riktar sig till kunderna på samma sätt som de har tillgång till andra reseuppgifter. Vidare ska det beaktas att informationen om kundens särskilda behov ska förmedlas både till MaaS-operatören och till själva transporttjänsteleverantören. Förutom utmaningar skapar utvecklingen av MaaS-tjänster också nya möjligheter till exempel när det gäller att erbjuda specialanpassade tillgänglighetstjänster, ta fram mobilitetstjänster för grupper med särskilda behov, ta vara på den tillgänglighetsinformation som användarna själva skapar och administrera tillgängligheten i hela resekedjan.

För att en resekedja verkligen ska bli tillgänglig i praktiken rekommenderas bland annat följande i den ovannämnda utredningen om MaaS-tjänsternas tillgänglighet:

Den information som gäller tillgängligheten till trafikmedel och infrastruktur bör vara formbunden i form av öppna data tillsammans med övrig MaaS-information för att konsumenterna ska kunna ta del av tillgänglighetsinformationen. På motsvarande sätt bör information om kundernas eventuella särskilda behov kunna nå transporttjänsteleverantören genom MaaS-tjänsten. Vidare ska det ses till att uppgifter i en eventuell mer detaljerad kundprofil behandlas som konfidentiella uppgifter.

Tillgängliga användargränssnitt och interoperabilitet med de vanligaste hjälpprogrammen bör vara ett övergripande mål från första början i planeringen av digitala applikationer. På så sätt kan så många som möjligt använda sig av tjänsten. Merkostnaderna för tillgängliga applikationer är minimala. Det som behövs är främst kunskap och utbildning.

Det bästa sättet att säkerställa MaaS-tjänsternas tillgänglighet är att engagera olika användargrupper och specialister i planeringen.

För dem som av en eller annan orsak är oförmögna att använda digitala tjänster är tilläggs-tjänster – till exempel telefontjänster eller alternativa försäljningskanaler – nödvändiga. Det gäller att bestämma vem som ska ansvara för dessa tjänster och hur de kan organiseras.

Informationen om transporttjänsternas och trafikinfrastrukturens tillgänglighet måste tillsammans med den övriga information som MaaS-tjänsterna förutsätter överföras från transporttjänsteleverantörerna och dem som upprätthåller infrastrukturen till MaaS-operatörerna och vidare till konsumenterna.

God tillgänglighet för alla är också en förutsättning för att de transporter som samhället ordnar ska kunna utföras direkt genom de befintliga MaaS-tjänsterna.

3.4 Underlätta vardagen för personer som ännu inte kan använda e-tjänster och som riskerar att marginaliseras genom att från ämbetsverkens sida erbjuda information om alternativa tjänster

ÅTGÄRDER, ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE OCH TIDTABELL

1. Samarbete inleds med finansministeriet, inklusive gemensam information till konsumenterna i tillgänglighets- och åtkomlighetsfrågor samt spetsprojektet Digi 1, som ingår i regeringsprogrammet - KM, FM:s arbetsgrupper och tidtabellerna för AUTA-projektet
2. Alternativ till e-tjänster beaktas i lagstiftningen inom trafik- och kommunikationssektorn – KM, tidtabellerna för lagstiftningen i fråga, bl.a. lagen om transportservice
3. Företagen informeras om vikten av webbtillgänglighet och konsumenternas rätt till alternativa tjänster i stället för e-tjänster – ämbetsverken, från våren 2017

Nuförtiden kan var och en själv eller med hjälp av någon annan lära sig använda en e-tjänst hemma, på en anstalt eller till exempel på ett bibliotek och utnyttja sådan rådgivning om användningen av e-tjänster som ordnas av olika frivilligorganisationer och föreningar, såsom seniorföreningar. Som exempel kan nämnas att Pensionstagarnas centralförbund på sin webbplats verkostavirtaa.fi ger råd om vart man kan vända sig om man behöver hjälp, Centralförbundet för de gamlas väl uppmuntrar genom sin SeniorSurf-kampanj seniorerna att ordna kamratstödsundervisning och projektet Senioriverkko informerar om applikationer som lämpar sig för seniorer. Därtill erbjuder föreningen Enter ry hjälp med användningen av datorer, pekplattor och smarttelefoner avgiftsfritt, och Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, dvs. Valli ry, har ett särskilt teknologicenter för äldre på webben.²³

Yle erbjuder webbhelheten Yle Oppimisen Media- ja digitaidot, som ger en introduktion till de digitala färdigheter som nuförtiden är en del av vår vardag och tips om hur man kan utveckla sin mediekompetens. Helheten för digitala färdigheter går under namnet Digitreenit. Syftet med Digitreenit är att lära ut färdigheter som underlättar vardagen och förebygga digital ojämlikhet i samhället. Mediataidot-helheten fokuserar på att hjäl-

²³ yle.fi/oppiminen

pa användaren förstå olika medieinnehåll och deras effekt och kritiskt granska mottagen information.

Förutom kamratstöd och den hjälp som erbjuds av biblioteken och föreningarna bör man i fortsättningen även överväga om personlig hjälp och rådgivning kunde erbjudas till exempel som en del av den service som kommunen eller anstalten annars ordnar, såsom transporttjänsterna, och om exempelvis maskinvaruleverantörerna eller hemtjänstföretagen – inklusive Postis tjänst Postin Kotipalvelut – kunde utvidga sin verksamhet även inom denna sektor.

Ett sätt att förebygga marginalisering bland unga är att utöka undervisningen i användningen av e-tjänster i skolan i stor utsträckning, inklusive olika program och grunderna i datasäkerhet.

3.5 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

ÅTGÄRDER, ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE OCH TIDTABELL

Med tanke på åtgärdsprogrammet är det särskilt viktigt att rikta forsknings- och utvecklingsåtgärderna åtminstone till följande:

1. En metod för att uppskatta nytto- och kostnadseffekterna av tillgängliga transport- och kommunikationstjänster – ämbetsverken, våren 2018
2. Utveckling av nya, datasäkra tjänster inom sakernas internet som hjälper äldre personer, personer med funktionsnedsättning, språkminoriteter och turister att röra sig självständigt och använda kollektivtrafik – Livi, Trafi
3. Forskning som strävar efter att också i Finland utveckla och ta i bruk nya, kostnadseffektiva ljud- och textningsservicemetoder, såsom talidentifieringsteknik, som också skulle göra det möjligt att texta direktsändningar, såsom diskussionsprogram – Vivi
4. En utredning om på vilket sätt tillgängligheten och åtkomligheten till nya beställningsprogramtjänster som utnyttjar internet bäst kunde förbättras för hörsel- och synskadade och bland annat för språkstudierande – Vivi
5. Utredningar om robotisering och försök, där man undersöker om autonoma bilar kunde lämpa sig också för personer med funktionsnedsättning och äldre personer och om denna typ av bilar därmed också kunde användas till exempel inom färdtjänsterna som leasingbilar eller hyrbilar – Trafi, Livi

Ansvar att inleda forsknings- och utvecklingsprojekt ska huvudsakligen ligga på ämbetsverken eftersom, i motsats till tidigare, ministeriets egna möjligheter att finansiera utredningar och undersökningar och ordna försök är begränsade. Utvecklingsprojekten kan också genomföras som statsrådets TEAS-projekt eller som internationella projekt. Finansieringskällor som kan utnyttjas för projekten är bland annat Tekes och Sitra.

Utifrån åtgärdsprogrammets teman kunde man till exempel sammanställa initiativ till trafikprogram för EU:s ramprogram för forskning och innovation, Horisont 2020, och för EU:s nionde ramprogramsperiod, som inleds år 2021.

4

BAKGRUND TILL ÅTGÄRDSPROGRAMMET



4.1 Beredningen av åtgärdsprogrammet

Åtgärdsprogrammet har sammanställts som ett uppdrag i tjänsten, men i beredningen har man utnyttjat en inofficiell arbetsgrupp med representanter från Trafiksäkerhetsverket Trafi, Trafikverket och Kommunikationsverket samt Synskadades förbund, Finska Hörsel-förbundet, Finlands Dövas Förbund, Invalidförbundet, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto och Kehitysvammaliitto. Ministeriet beställde som bakgrund till programmet en utredning, som till huvudsakliga delar har publicerats separat²⁴. I utredningen kartlades följande:

1. Metoder för att säkerställa att alla centrala aktörer har tillgång till och kan utnyttja uppdaterad tillgänglighetsinformation om de olika trafik tjänsterna på ett heltäckande sätt med målet att utveckla och genomföra konceptet Trafik som service (Mobility as a Service).
2. Metoder för att säkerställa att också sådana konsumenter för vilka det på grund av ålder, en syn- eller hörselskada eller ett främmande språk eller någon annan motsvarande orsak är besvärligt eller svårt att använda mobila enheter eller kommunicera med tjänsteleverantören kan utnyttja Trafik som service på lika grunder som andra konsumenter.
3. De effektivaste sätten att främja tillgängligheten i fråga om digitala kommunikationstjänster samt en bedömning av huruvida skyldigheten att bedriva allmännyttig verksamhet är ett tillräckligt effektivt sätt att främja teleforetagens ansvar när det gäller tillgänglighet.
4. Synpunkter på de utvecklingsbehov som anges i publikationen Tillgänglighetsindikatorer för kommunikationstjänster från år 2014²⁵.

Åtgärdsprogrammet har varit ute på remiss. Utlåtanden gavs av sammanlagt 34 olika aktörer, inklusive JM, FM, SHM, ANM och IM, alla ämbetsverk inom förvaltningsområdet för trafik, Konkurrens- och konsumentverket, THL, Kommunförbundet, FPA, flera handikapp- och

24 Liikenteen digitaalisten palveluiden esteettömyyden edistäminen (endast på finska) (Kommunikationsministeriets publikationsserie 2/2017, www.lvm.fi)

25 (<http://www.lvm.fi/julkaisu/4428957/viestintapalveluiden-esteettomyysindikaattorit>)

äldreorganisationer, vissa aktörer som utvecklar telekommunikationslösningar och webbtjänster samt aktörer inom trafiksektorn, såsom HRT. Av utlåtandena framgick att programmet anses vara heltäckande och innefatta de viktigaste målgrupperna och deras särskilda behov. Målen och åtgärderna i programmet understöddes. I utlåtandena föreslogs främst en del preciseringar i texten, och dessa preciseringar har också införts i programmet.

4.2 Digitaliseringen som megatrend

Informations- och kommunikationstekniken och de relaterade tjänsterna förändrar samhällets verksamhet och maktstrukturer på ett revolutionerande sätt. Saker som internet, utnyttjandet av massdata, robotiseringen och olika smarta tekniker är exempel på framtidens digitaliserade värld, där företagen konkurrerar om kunderna och marknadsandelarna. De som klarar sig bäst i denna omvälvning är de som till ett skäligt pris kan erbjuda högklassiga, pålitliga tjänster som fyller kundernas behov.

Digitaliseringen av samhället påverkar på ett eller annat sätt nästan alla vardagliga aktiviteter, och därmed även trafiken och kommunikationen. Med digitalisering avses inte bara att ta fram e-tjänster, utan en utveckling där digitaliseringen av ett delområde leder till att hela nätverket runt omkring det förändras. Detta har hänt till exempel i och med digitaliseringen av banktjänster, böcker, musik, bilder, kartor och resor.

Att främja digitaliseringen hör till de centrala målen i regeringsprogrammet. Regeringen har som mål att skapa en gynnsam miljö för digitala tjänster och nya affärsverksamhetsmodeller. Det hör också till Europeiska unionens prioriteringar att skapa en digital inre marknad. Utnyttjandet av digitaliseringen är en central faktor i uppbyggandet av framtidens trafiksystem, men det räcker inte att bara tillföra ett teknologiskt perspektiv i utvecklingen. Också utvecklingen av lagstiftningen spelar en stor roll. Lagstiftningen bör i framtiden bland annat möjliggöra nya typer av rese- och servicekedjor, en sådan mer öppen informationsförmedling som dessa kräver samt förmånligare priser. Oberoende av ändringarna i lagstiftningen är det viktigt att de olika parterna inser att kompatibilitet ger fördelar och förtjänstmöjligheter och att konsumenterna har många olika behov.

Digitaliseringen konkretiseras i allmänhet som nya datatekniska tjänster. Man kan också tala om en digital tjänsteekonomi eller plattformsekonomi, vars avkastning huvudsakligen består av immateriella tjänster som produceras, förmedlas och konsumeras via digitala plattformar eller som ofta bygger på produkter och tjänster producerade av en tredje part.

När en tjänst utvecklas är det av väsentlig betydelse att ha en djup förståelse av kunderna och de möjligheter som den moderna informationstekniken ger. En och samma per-

son är sällan skicklig inom båda dessa områden, och därför krävs det ett samarbete som överskrider de traditionella gränserna och nya arbetsmetoder. Nu eller aldrig gäller det för IT-människorna att lyfta blicken och fokusera på slutkunden. Även affärsledningen bör se till att vara med sin tid i utvecklingen. Det lönar sig att söka influenser på bredare front än bara inom den egna branschen. På så sätt kan man få unika insikter och möjligheter och använda dem som grund för framtidens framgångar.

Digitaliseringen innebär stora tekniska möjligheter. Sakernas internet omdefinierar många saker i vårt liv, och i framtiden kommer det att vara lika viktigt att kunna arbeta med smarta apparater som det i dag är att kunna använda datorer. I sakernas internet kommunicerar apparaterna konstant med nätet och varandra. Detta kräver allt större kapacitet av näten. Därför kan man i praktiken främja sakernas internet genom att bygga och utveckla heltäckande, fördröjningsfria, energieffektiva och säkra förbindelser, både fasta och trådlösa, som gör det möjligt att fjärrstyra apparaterna. Sakernas internet medför många stora fördelar, men samtidigt också säkerhetsrisker, som kräver mycket uppmärksamhet. Sakernas internet tvingar oss också att omdefiniera begreppet privatliv.

Bland de applikationer som redan används kan nämnas till exempel den fjärravläsbara elmätaren och olika hjälpmedelsprogram och hjälpmedelstjänster som fungerar i smarttelefonerna, såsom den talande navigatören BlindSquare, som åtminstone kan göra det lättare att orientera sig till fots i en gatumiljö eftersom den anger till exempel platser och avstånd inklusive väderstreck. I viss mån används också redan smarta glasögon. De berikar verkligheten med vissa element som underlättar livet för äldre personer och personer med kognitiva utmaningar. I de smarta glasögonen kan användaren till exempel se ett matlagningsrecept eller anvisningar för små reparationer i hemmet. I framtiden kommer möjligheterna att använda sakernas internet att öka avsevärt.

Sakernas internet utnyttjas i Finland för närvarande också inom den smarta trafiken, såsom i försöksområdet för autonom körning i Fjäll-Lappland.

Målet att främja digitaliseringen, som nämns i regeringsprogrammet, gäller också främjandet av robotiseringen och automatiseringen. Statsrådet utfärdade i juni 2016 ett principbeslut om intelligent robotik och automation²⁶. Med automation avses en apparat eller ett system som fungerar av sig självt. En robot uppfattas ofta i allmänspråket som ett fysiskt objekt, men i vidare bemärkelse innefattar robotik även programrobotar som med hjälp av digital information kan betjäna sina användare till exempel genom kundservice eller insamling av information.

26 Kokemuksia massadatan, omadatan sekä älykkään robotiikan ja automaation osaamistarpeista ja –tarjonnasta (endast på finska) (Kommunikationsministeriets publikationsserie 13 /2016, www.lvm.fi)

När det gäller trafiken framskrider i synnerhet automatiseringen av vägtrafiken i snabb takt, men utvecklingen går framåt också inom de andra trafikformerna. Det förutspås att autonoma bilar kommer att produceras och användas i allmän trafik redan på 2020-talet och att de första applikationerna för allmän trafik lanseras redan före år 2025. Redan innan de autonoma bilarna lanseras kommer det att bli allt vanligare med olika automatiska förarassisterande funktioner i bilarna. Likaså blir det vanligt med bilar som är kopplade till varandra och till trafikmiljön via ett datanät. För närvarande testar många fordonstillverkare autonom körning bland allmän trafik. Även Finland välkomnar autonom körning och i synnerhet försök med sådana bilar, men i försöken poängteras vikten av att tryggheten säkerställs. Det bör noteras att till exempel redan delvis automatiserade funktioner i fordonen assisterar föraren i en körsituation (bl.a. filvarningssystem), och kan hjälpa bland annat äldre personer att röra sig självständigt i trafiken flera år längre. Ett helt automatiserat fordon kan till och med göra det möjligt för en blind person att färdas självständigt i trafiken. Finlands lagstiftning om vägtrafik möjliggör redan nu automationstest på mycket hög nivå. Bland annat har ett försök med autonom buss pågått i Ärtholmen i Helsingfors. På kort sikt stöder den ökande automatiken och utvecklingen av bakgrundsystemsautomation uttryckligen den tillgängliga trafiken, eftersom man kan erbjuda en ny typ av stöd genom data och apparatrobotik. Som exempel kan nämnas artificiell syn, röstkommandon och röststyrning, rörelseassistans osv.

Robotik och automatik kan också utnyttjas i vårdarbetet. Det har uppskattats att man på så sätt skulle kunna ersätta åtminstone 20 procent av arbetsuppgifterna för sjukskötarna på sjukhusen och närvårdarna inom långtidsvården av äldre. Eftersom användningen av robotik frigör arbetstid för vårdpersonalen kunde arbetsuppgifterna inriktas mer på det direkta patientarbetet, som kräver expertis och som inte kan genomföras med maskiner. Ett bra exempel är en robot som är avsedd som mobilitetsstöd och som kan innebära att personen börjar röra sig mycket mer utanför hemmet och därmed möjliggör en självständigare vardag.

Användningen av robotik lyfter givetvis också fram etiska frågor inte bara om människornas säkerhet och sysselsättning, men också om ansvarsaspekten och frågan för vilka olika ändamål robotar utvecklas. I vårdarbetet har klienten rätt till god service, och detta ska vara målet även vid användningen av robotik.

Förutom digitaliseringen har man inom trafiksektorn på den senaste tiden också börjat fästa särskild vikt vid tjänstefieringen. Med tjänstefiering avses att tjänsterna får en allt större betydelse i samhället. Tjänstefiering kräver att serviceproducenten förstår kundens värderingar och sätter människan i centrum. Ett människocentrerat tänkande förutsätter i sin tur ett övergripande tillvägagångssätt. Detta leder till att nya affärsmodeller skapas, då fokus flyttas från tillhandahållandet av varor och tjänster till servicehelheter. En serviceproducent som inser att människan har många sidor och att alla människor är olika kan också bäst främja uppkomsten av sådana nya tjänster och servicehelheter som lämpar sig för så många som möjligt.

När det gäller trafik förekommer ett tankesätt som betonar servicehelheter särskilt i MaaS-konceptet. Det är en vision om framtidens trafiksystem, som är mycket intelligenta och effektivare än det nuvarande systemet och som bättre möjliggör olika innovativa och nya trafiktjänster. Syftet med MaaS är att främja bland annat nya typer av samlade rese- eller/och varutransporttjänster som säljs enligt dörr till dörr-principen och som kan erbjuda bra alternativ till användning av egen bil.

Kärnan i konceptet Trafik som service är att producera kundorienterade tjänster. I allmänhet står dessa tjänster till kundens förfogande med bara en knapptryckning, via ett användargränssnitt (till exempel en smarttelefon). Så kallade MaaS-operatörer erbjuder kunderna skräddarsydda tjänster. Med hjälp av digitaliseringen kan man alltså åstadkomma inte bara en helt ny typ av affärsverksamhet, utan också nya dörr till dörr-tjänster för passagerarna som omfattar hela resekedjan. Dessa tjänster underlättar människans mobilitet i och med att det enda alternativet att röra sig smidigt i trafiken inte längre är en privatägd personbil.

MaaS-tjänsterna gör det möjligt att underlätta reseplaneringen och resandet framför allt för sådana personer för vilka det är allra svårast att färdas med egen bil eller en kombination av flera färdmedel. Detta förutsätter emellertid att den som förmedlar resan är medveten om både omständigheter som är nödvändiga för att säkerställa tillgängligheten i den resekedja som ska användas och personens andra behov. På så sätt kan MaaS-operatören på ett tillförlitligt sätt garantera att det resepaket som säljs alltid är så välfungerande och tillgängligt som möjligt för resenären.

4.3 Finland internationaliseras och åldras

4.3.1 Olika befolkningsgrupper – de kulturella skillnaderna ökar

Andra aktuella megatrender förutom digitaliseringen är globaliseringen och internationaliseringen av ekonomin samt urbaniseringen, klimatförändringen, åldrandet och befolkningens mångfald. Finland har aldrig varit ett land med en enda kultur, utan det har alltid funnits olika befolkningsgrupper i vårt land. De traditionella kulturella minoriteterna i Finland består av romerna, samerna, finlandssvenskarna, judarna och tatarerna. Från början av 1990-talet har både den kulturella och den språkliga mångfalden i Finland ökat ytterligare i takt med den ökande invandringen.

Enligt Statistikcentralen var totalt 339 925 personer med utländsk bakgrund stadigvarande bosatta i Finland i slutet av 2015. Siffran motsvarar 6,2 procent av landets befolkning. Av dem var 286 803 personer första generationens invandrare som var födda utomlands och 53 122 personer andra generationens invandrare, födda i Finland. Invandrarna förväntar sig att bli bemötta på lika grunder som den övriga befolkningen i Finland, men en mi-

nimiförutsättning för att integrationen ska lyckas är att de får tillräckligt med information om sitt nya hemland och dess tjänster.

Alla minoriteter i Finland har med stöd av grundlagen och diskrimineringslagen rätt att bli bemötta på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Det innebär att till exempel samerna och romerna har rätt att göra sådant som hör till deras kultur och att ingen får diskrimineras på grund av sitt språk, sin härkomst eller sin kultur. Alla människor som bor eller vistas i Finland har dessa rättigheter oberoende av sitt medborgarskap.

I grundlagen tryggas dessutom separat det svenska språkets ställning och samernas rättigheter. Det bör noteras att också teckenspråk nämns särskilt i grundlagen som en separat språkgrupp i särställning. I teckenspråkslagen (359/2015), som trädde i kraft 2015, nämns bland annat att myndigheterna är skyldiga att främja möjligheterna för dem som använder teckenspråk att använda och få information på sitt eget språk. Ett sätt att främja dessa möjligheter är att erbjuda mer information på teckenspråk i webbtjänsterna.

Digitaliseringen av framtidens trafik och kommunikation bör utvecklas med en grundlig förståelse av alla kulturella faktorerens betydelse.

4.3.2 De äldre

Befolkningsstrukturen i Finland förändras snabbt under de kommande åren. För drygt 30 år sedan var cirka 12 procent av hela befolkningen över 65 år. I slutet av 2016 fanns det över en miljon människor över 65 år i Finland, och de utgjorde mer än 20 procent av befolkningen. Statistiken visar att ökningen har gått snabbt, och kurvan fortsätter att peka lika brant uppåt. Enligt Statistikcentralens befolkningsprognos kommer andelen personer över 65 år att överstiga 25 procent på 2030-talet. De äldre måste anpassa sig till ett nytt samhälle där användningen av teknik har stor betydelse. Samhället har blivit ett informationssamhälle. I nuläget är de äldre inga särskilt aktiva användare av digitala apparater. Hur ska man få även dem att börja använda digitala tjänster i framtiden? Det här är de facto en stor fråga: kan de äldre anpassa sig till ett digitalt samhälle?

Det bör också observeras att användarna betalar för att få använda informationstekniska lösningar. År 2015 var den genomsnittliga pensionen 1 613 euro i månaden²⁷.

Statistikcentralens undersökningar visar att de äldre har börjat använda datorer i klart högre grad under de senaste åren²⁸. Många seniorer har goda datatekniska kunskaper

²⁷ Pensionsskyddscentralen, www.etk.fi.

²⁸ Statistikcentralen: Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik 2016.

från sin tid i arbetslivet, men dessa kunskaper föråldras om de inte uppdateras aktivt. Den undersökning om befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik som Statistikcentralen publicerar årligen ger vid handen att allt fler människor över 65 år använder internet. År 2016 hade 38 procent av alla 65–74-åringar använt internet flera gånger om dagen. Motsvarande siffra bland ålderskategorin 75–89 år var 16 procent. Totalt 52 procent av alla i åldern 65–74 år och 21 procent av alla i åldern 75–89 år använde internet dagligen eller nästan dagligen.

Cirka 38 procent av finländarna i åldern 65–74 år har och använder en smarttelefon. Motsvarande andel av finländarna i åldern 75–89 år är 14 procent. Det har också blivit vanligare med pekplattor bland seniorerna. År 2016 bodde 35 procent av finländarna i åldern 65–74 och 14 procent av finländarna i åldern 75–89 i ett hushåll där det används en pekplatta.

Trots att användningen av digitala apparater håller på att öka krävs det fortfarande insatser för att säkerställa att allt fler människor ska kunna utnyttja de möjligheter som framtiden erbjuder. Digitaliseringen gäller inte bara den unga generationen, som är van vid att använda datateknik i sitt arbete. Ändå är det ofta så att användarerfarenheter samlas in och behoven utreds endast bland de yngre befolkningsgrupperna, vilket nästan undantagslöst leder till att undersökningsresultaten blir felaktiga och användarvänligheten inte ges tillräckligt stor vikt²⁹.

En undersökning där man utredde användningen av datateknik och orsakerna till att datateknik inte används inom ålderskategorin 75–89 år³⁰ visade att de äldre bör involveras i utvecklingen av informationssamhället redan i planeringen av tjänster och applikationer. Dagens användargränssnitt kan i många fall upplevas vara för komplicerade bland de äldre och innehålla egenskaper som är helt irrelevanta och onödiga för dem.

Visserligen finns det redan flera tekniska lösningar på marknaden som stöder de äldres boende, men de är ofta relativt traditionella och planerade främst för hälsovårdssektorn och/eller för "anstaltsbruk", inte för självständigt boende. Det råder brist på tekniska lösningar som lämpar sig särskilt för självständigt boende och självständig mobilitet och som är enkla och smidiga att använda ur de äldres synvinkel. För att de äldre ska börja utnyttja den nya tekniken i större omfattning måste de involveras bättre i planerings- och testningsfasen.

Åldrandet är en helt individuell process. De äldre är en heterogen grupp precis som alla andra åldersgrupper, till exempel ungdomarna när det gäller hobbyer och levnadsvanor. Allmänt taget har hälsotillståndet bland de äldre förbättrats, och människorna lever

29 Nordlund, Marika; Stenberg, Lea ja Lempola, Hanna-Mari. *Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla – Kooste kyselytutkimuksesta* (endast på finska). KÄKÄTE-projektet och LähiVerkko-projektet. 2014.

30 Se bilaga 26.

längre. Trots detta är åldrandet oundvikligen förknippat med olika problem av varierande svårighetsgrad, särskilt i högre ålder. Många seniorer har till exempel problem med minnet, balansen, synen, hörseln eller rörelseorganen. En del drabbas av flera problem samtidigt. Det finns en klar korrelation mellan åldrande och funktionsbegränsningar. Enligt en bakgrundsutredning som Europeiska kommissionen publicerat uppger 32 procent av alla i åldern 55–64 år, 44 procent av alla i åldern 65–74 år, 60 procent av alla i åldern 75–84 år och 70 procent av alla över 85 år att de har någon funktionsbegränsning³¹.

När det gäller trafiktjänster har man noterat att seniorerna föredrar tillgängliga tjänster, såsom bussar, spårvagnar och tåg med lågt golv. De uppskattar också tydlig passagerarinformation och en personal som förstår deras behov. Servicebusstrafiken, som har använts redan en längre tid i Finland och där man på många sätt har beaktat tillgänglighetsaspekten, uppskattas i synnerhet av de äldre. Det finns också möjlighet till anropsstyrd servicetrafik, men utan mobilapplikation. Ursprungligen har dessa tjänster utvecklats med tanke på personer med funktionsnedsättning.

Aktörerna på marknaden har inte nödvändigtvis insett att mer än en tredjedel av konsumenterna är seniorer, och att det behövs nya lösningar som gör det möjligt för dessa människor att så länge som möjligt leva ett självständigt liv på jämlika grunder. Det finns emellertid mycket stora affärsmöjligheter i branschen. I Europeiska kommissionens bakgrundsutredning används begreppet silvrekonomi (Silver Economy) om de ekonomiska möjligheter som den åldrande befolkningen innebär med avseende på konsumtionen och den offentliga ekonomin.

4.4 Den gällande lagstiftningen och pågående lagstiftningsprojekt

Den pågående digitaliseringen påverkar alla ministeriers och myndigheters verksamhets sätt. I samband med förändringarna ska myndigheterna ge akt på sin skyldighet att trygga dels de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna enligt grundlagen, dels tillgodoseendet av jämlikheten och yttrandefriheten. När digitaliseringen främjas är det därför viktigt att beakta till exempel de olika befolkningsgruppernas möjligheter att använda e-tjänster. I praktiken kan tillgången till tjänsterna förhindras om identifieringsprocessen är komplicerad och kräver att man måste installera ett visst program eller skaffa någon utrustning eller bankkoder. Behovet av hjälp vid användningen av datateknik ökar risken för missbruk av bankkoder. Tillgången till tjänsterna kan också förhindras

³¹ *Growing the European Silver Economy*, den 23 februari 2015

av till exempel ekonomiska orsaker. Rätten till likvärdigt bemötande innebär att i synnerhet behoven hos äldre personer och personer med funktionsnedsättning måste beaktas i främjandet av digitaliseringen. Även de språkliga rättigheterna ska beaktas till exempel i samband med planeringen av webbsidor och datasystem.

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska samhällstjänster och samhällsarrangemang som är avsedda för hela befolkningen vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning på lika grunder som för andra personer och möta deras behov. I praktiken innebär detta att faktorer som hindrar åtkomligheten och tillgängligheten ska identifieras och undanröjas. När e-tjänster och datasystem planeras och kodas är det viktigt att beakta bland annat de synskadades rättigheter och behov. Tjänsterna är tillgängliga då var och en kan delta i användningen och utvecklingen av dem på lika grunder. En viktig del av åtkomligheten är att den information som ges är begriplig. Utgångspunkten är således att tillhandahålla allmänna tjänster som är avsedda för alla och som vid behov kan kompletteras med specialtjänster.

Tillgängligheten främjas bland annat genom en bestämmelse i den nya upphandlingslagen enligt vilken föremålet för upphandlingen i regel, när det ska användas av fysiska personer, ska beskrivas med hänsyn till tillgängligheten för användare med funktionsnedsättning och till formgivning med tanke på samtliga användares behov. Enligt diskrimineringslagen betraktas försummelse av rimliga anpassningar för att likabehandling för personer med funktionsnedsättning ska uppnås som en form av diskriminering. Diskrimineringslagen och de internationella förpliktelser som ligger bakom den förutsätter positiva åtgärder för att säkerställa att faktisk likabehandling uppnås. Förutom att lagen förpliktar till att främja likabehandling tillåter den också positiv särbehandling, dvs. åtgärder som är nödvändiga för att trygga en faktisk likabehandling, som syftar till att förbättra en viss grups ställning och förhållanden. Regeringen kan med andra ord genomföra riktade åtgärder för att alla, oberoende av bland annat ålder och förmögenhet, i praktiken ska ha möjlighet att utnyttja digitala tjänster.

Internet och e-tjänsterna, som hela tiden ökar i antal, påverkar också i många avseenden tillgodoseendet av yttrandefriheten enligt grundlagen. Yttrande- och åsiktsfriheten utgör centrala grundläggande fri- och rättigheter och mänskliga rättigheter. I grundlagen tryggas vars och ens rätt att framföra, sprida och ta emot information, åsikter och andra meddelanden utan att någon i förväg hindrar detta. Rätten att få information är således en viktig del av yttrandefriheten. Den ingår i flera konventioner om de mänskliga rättigheterna, såsom Europakonventionen. På nationell nivå har bestämmelserna preciserats bland annat genom lagen om yttrandefrihet i masskommunikation.

Den gällande speciallagstiftningen om trafik och kommunikation, som förpliktar olika aktörer att värna om likabehandlingen, yttrandefriheten och uttryckligen tillgängligheten

och åtkomligheten till tjänster i fråga om äldre personer och personer med funktionsbegränsning, bygger till stor del på gemenskapslagstiftning men delvis också på nationell lagstiftning. Denna reglering är förpliktande på flera olika nivåer. En del av bestämmelserna är på en allmän målnivå, medan vissa är mycket detaljerade. Vissa bestämmelser gäller rätten att resa och få assistans och därmed även ett förbud mot diskriminering, andra fastställer skyldigheter för tjänsteleverantörerna till exempel i fråga om servicens kvalitet medan en del innehåller närmare föreskrifter om tekniska krav. Dessa specialbestämmelser gäller till största delen skyldigheten att främja tillgängligheten och åtkomligheten till fysisk trafik. Det finns inga närmare bestämmelser om till exempel trafikuppgifters åtkomlighet.

Den gällande kollektivtrafiklagen och förslaget till lag om transportservice, som ersätter den förstnämnda lagen (och flera andra lagar), innehåller bestämmelser om bland annat tillgänglighetsinformation. Informations samhällsbalken innehåller vissa skyldigheter avseende ljud- och textningstjänster för syn- och hörselskadade, men dessa bestämmelser omfattar inte beställningstjänster utan gäller endast Yle och sådana traditionella tv-aktörer som har programkoncession för kanaler som tjänar allmänintresset. Informations samhällsbalken innehåller också skyldigheter som gäller abonnemangets tillgänglighet för teleföretag som är skyldiga att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

Nedan följer en förteckning över de viktigaste lagarna som direkt eller indirekt gäller tillgängligheten i fråga om trafik och kommunikation, inklusive FN:s konvention:

1. Grundlagen (731/1999),
2. Diskrimineringslagen (1325/2014),
3. Förenta Nationernas konvention om rättigheterna för personer med funktionsnedsättning, antagen i december 2006,
4. Europaparlamentets och rådets förordning om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (EG nr 261/2004),
5. 13) Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EG nr 1107/2006),
6. 13) Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EG nr 1371/2007),
7. 13) Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (EG nr 1177/2010),
8. 13) Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport (EG nr 181/2011),
9. Europaparlamentets och rådets direktiv (2009/45/EG) om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg,

10. Lagen om fartygs tekniska säkerhet och säker drift av fartyg (1686/2009) (och närmare tekniska föreskrifter som utfärdats med stöd av denna för att säkerställa att personer med funktionsbegränsning kan röra sig tillräckligt hinderfritt och tryggt på passagerarfartyg och höghastighetspassagerarfartyg),
11. Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG om fastställande av en ram för godkännande av motorfordon och släpvagnar till dessa fordon samt av system, komponenter och separata tekniska enheter som är avsedda för sådana fordon, Europaparlamentets och rådets allmänna säkerhetsförordning (EG nr 407/2011) samt Förenta nationernas ekonomiska kommission för Europa UNECE:s enhetliga föreskrifter nr 107 för typgodkännande av fordon i kategori M2 eller M3 avseende deras allmänna konstruktion,
12. Banlagen (110/2207),
13. Statsrådets förordning om järnvägssystemets säkerhet och driftskompatibilitet (372/2011),
14. Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet,
15. Lagen om taxitrafik (217/2007),
16. Förordningen om fordons konstruktion och utrustning (1256/1992),
17. Kommunikationsministeriets förordning om kvalitetskraven på tillgängligheten i fordon som används i taxitrafiken (723/2009),
18. Lagen om yrkeskompetens för taxiförare (695/2009),
19. Vägtrafiklagen (267/1981),
20. Kollektivtrafiklagen (869/2009),
21. Markanvändnings- och bygglagen (132/1999),
22. Förordning om den hinderfria byggnaden (Finlands byggbestämmelsesamling FI 2005),
23. Lagen om underhåll och renhållning av gator och vissa allmänna områden (669/1978),
24. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1315/2013 om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet och om upphävande av beslut nr 661/2010/EU,
25. Lagen om Rundradio Ab (1380/1993),
26. Informationssamhällsbalken (917/2014),
27. Postlagen (415/2011),
28. Direktivet om audiovisuella medietjänster (2010/13/EU), s.k. AVMS-direktivet (under revidering),
29. Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer,
30. Lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016) och
31. Förvaltningslagen (434/2013)

Följande lagstiftningsförslag är under beredning:

1. Regeringens proposition (RP 161/2016 rd) med förslag till transportbalk och till vissa lagar som har samband med den,
2. Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (COM (2015) 615/2015/0278 (COD), dvs. förslag till ett s.k. tillgänglighetsdirektiv,
3. Förslag till rådets direktiv om genomförande av principen om likabehandling av personer oavsett religion eller övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning (KOM (2008) 426), dvs. förslag till ett s.k. diskrimineringsdirektiv.

Därtill finns det gällande lagstiftning om socialvården och den sociala tryggheten, vars huvudsakliga syfte är att garantera personer med funktionsnedsättning eller äldre personer tjänster till den del de allmänna tjänsterna inte är tillgängliga eller tillräckliga. Dessa specialtjänster finansieras med allmänna medel. Exempel på sådana lagar är:

1. Socialvårdslagen (1301/2014)
2. Lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987) och den kompletterande förordningen om service och stöd på grund av handikapp (759/1987) (en revidering av denna lagstiftning är under beredning)
3. Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/1977) och
4. Sjukförsäkringslagen (1224/2004).

Även standarderna är ofta av stor betydelse med tanke på tillgängligheten. För närmare information om lagstiftningen och vissa standarder, se bilagan.

5

MÖJLIGHETER OCH UTMANINGAR MED DIGITALA TRANSPORT- OCH KOMMUNIKATIONS- TJÄNSTER

5.1 Möjligheter

Tillgängliga digitala tjänster ger stora möjligheter. Med god planering skulle till exempel Trafik som service-konceptet (MaaS) kunna lösa många av de problem som passagerare med funktionsnedsättning och deras anhöriga möter i dagens läge, om den som förmedlar transporten tog ansvar för resans, och i mer utmanande fall hela resekedjans, funktion och tillgänglighet i stället för att kunderna själva eller deras anhöriga blir tvungna att undersöka alla detaljer om till exempel den disponibla materielens och terminalernas lämplighet och andra uppgifter som är viktiga med tanke på resan.

Tillgängliga digitala tjänster hjälper människor att färdas självständigt med allmän kollektivtrafik och minskar därmed samhällets kostnader för specialtransporttjänster.

Även ur företagets synvinkel är tillgängliga digitala tjänster en möjlighet. Att satsa på tillgänglighetsaspekten innebär inte enbart att en tillgänglig produkt, mjukvara, tjänst eller infrastruktur ska användas av bara personer med funktionsnedsättning. Funktionsbegränsning är ett problem som berör nästan 40 procent av befolkningen. Man har till exempel observerat att den låggolvsteknik som utvecklats för att främja tillgängligheten och sloandet av nivåskillnader har varit till stor hjälp också för alla som reser med barn och bagage och att dessa åtgärder också har lett till att av- och påstigningarna löper snabbare. Andelen äldre i befolkningen ökar kraftigt, och detta innebär förutom allt större krav på att tjänsterna ska vara lätta att använda och fungera bra även betydande nya marknader och därmed ekonomiska möjligheter för de företag som vill anta utmaningen.

Digitaliseringen och den allt snabbare tekniska utvecklingen gör det möjligt att genomföra nya lösningar smidigare och billigare. Olika mobilapplikationer gör det till exempel också möjligt att erbjuda olika grupper med särskilda behov en fortlöpande, medföljande personlig service. Hittills har möjligheten till personlig service varit beroende av personal till exempel på olika stationer, men med dagens nya lösningar kan användaren få personlig hjälp var och när som helst.

Digitaliseringen möjliggör lägre kostnader genom öppna gränssnitt och utveckling av olika applikationer och sänker också tröskeln för att utveckla tillgängliga tjänster. Via gränssnitt kan man till exempel införa tolkningstjänster för döva i mobilapplikationer genom att kombinera två olika applikationer.

Textningstjänsten för finsk- och svenskspråkiga tv-program är till hjälp inte bara för alla cirka 750 000 personer som har nedsatt hörsel, utan också för invandrarna och alla som vill lära sig finska och svenska. Denna teknik gör det också lättare att förmedla program i of-fentliga rum, en möjlighet som också många småbarnsföräldrar gärna utnyttjar. Lättlästa nyheter är till hjälp förutom för personer med utvecklingsstörning även för många invand-rare och är, på samma sätt som textningen, en viktig metod när det gäller att möjliggöra integrationen inom olika grupper.

I praktiken har man också observerat att omsorgsfull planering och utformning med hänsyn till DfA-principen har bidragit till uppkomsten av de mest högklassiga och mest eftertraktade produkterna (t.ex. de mest högklassiga smarttelefonerna) och tjänsterna (t.ex. tjänsterna i låggolvsspårvagnar) på marknaden och till deras popularitet. Genom omsorgsfull utformning har man kunnat undvika att produkten eller tjänsten stämplat till exempel som en tjänst som är avsedd endast för äldre personer.

En dialog med de olika användargrupperna garanterar samtidigt också att effektivitetskra-ven uppfylls till exempel ur företagets synvinkel.

Digitaliseringen intresserar många unga företagare, och sådana företagare som har er-farenhet av exempelvis en till åren kommen förälders behov har både ute i Europa och i Finland djärvt börjat utveckla många olika typer av lättanvända digitala tjänster för äldre, inklusive dejtingtjänster och metoder som möjliggör kommunikation mellan hemmet och hälso- och sjukvården. Det enda som saknas nu är nya lösningar som tjänar företagen och de olika förvaltningsområdena inom transport- och kommunikationssektorn.

5.2 Utmaningar

Kommunikationsministeriet och finansministeriet har i en gemensam utredning³² undersökt vilka hinder som är förknippade med e-tjänsterna och informationstjänsterna för synskadade och blinda, hörselskadade och döva, utvecklingsstörda samt seniorer, och vad man kunde göra för att avhjälpa dessa hinder. En hel del tekniska, ekonomiska och sociala hinder för användningen av webbtjänster uppdagades inom alla de grupper med särskilda behov som undersöktes. Det konstaterades att en del av hindren kunde undanröjas genom justeringar i den tekniska utformningen och en del genom tilläggsfinansiering. I vissa fall krävs reglering på lagnivå.

THL konstaterar i en utredning³³ att seniorer, personer som upplever sitt hälsotillstånd som svagt, lågutbildade och personer som står utanför arbetslivet saknar förutsättningar för att kunna använda e-tjänster och att de också använder e-tjänster mer sällan än andra grupper. De som inte kan använda e-tjänster ska emellertid garanteras andra tjänster. Det verkar således som om de grupper som sannolikt skulle ha synnerligen stor nytta av att få information och tjänster på elektronisk väg tills vidare inte omfattas av digitaliseringsvågen.

Även om detta åtgärdsprogram inte tar ställning vare sig till alla gruppers tillgång till digitala transport- och kommunikationstjänster, exempelvis gruppen utbildade personer, eller till tjänsternas regionala eller ekonomiska tillgänglighet är det en stor utmaning inom alla sektorer att en del av befolkningen faller utanför digitaliseringen, inte minst med tanke på de äldre och personer med funktionsnedsättning.

Liksom inte alla traditionella audiovisuella tjänster uppfyller kraven på tillgänglighet gör inte heller de nya medietjänsterna det. Dessvärre skulle även de traditionella aktörerna av ekonomiska skäl gärna minska sitt utbud av program i form av ljud- och textningstjänster för syn- och hörselskadade. Detta skulle i praktiken också innebära att kvaliteten på servicen för till exempel dem som studerar språk och för äldre personer försämras. I motsats till många andra länder beaktas dessutom behovet av teckenspråk och samiska inom kommunikationen i Finland fortfarande endast i obetydlig grad, trots att dessa språk garanteras en särställning även i grundlagen.

Digitala tjänster utvecklas visserligen ivrigt, men inte nödvändigtvis med den djupa insikt om kundens behov som skulle krävas. Kravet på användbarhet och flerkanalighet glöms bort. Om de nya transport- och kommunikationstjänsterna kan användas endast med en applikation som bygger på ett språk som konsumenten inte förstår eller inte vågar använ-

32 Kommunikationsministeriet och finansministeriet: *Asiointi- ja tiedonhakupalveluiden käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta (2014)* (endast på finska).

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

da eller som inte har utformats så att den är lämplig också med tanke på konsumenter med dålig syn eller hörsel, innebär det att dessa konsumenter blir diskriminerade.

I vissa fall har ibruktagandet av en tjänst dessutom fördröjts oskäligt mycket. Till exempel tillsatte Nödcentralverket år 2009 en arbetsgrupp med uppgift att överväga ibruktagandet av en 112-tjänst för nödmeddelanden per sms. Arbetsgruppen bestod av representanter för bland annat olika ministerier, Finlands Dövas förbund och Finska hörselförbundet, och dess bedömning var att nödmeddelandetjänsten skulle tas i bruk år 2012. Nödcentralens nya system testas dock fortfarande. Inrikesministeriet har i januari 2017 inlett ett utredningsarbete som ska stödja nödcentralens datasystemsprojekt. Målet är att tillsammans med de olika parterna i projektet säkerställa att datasystemet, och därmed också den nya tjänsten för nödmeddelanden per sms, tas i bruk så snabbt som möjligt.

Samtidigt är lättanvända elektroniska trafik tjänster, såsom de nya förmedlingstjänsterna, inte till någon nytta för äldre personer eller personer med begränsad rörelseförmåga, om man inte kommer till insikt om att dessa kunder också behöver få veta att den transporttjänst som förmedlas, såsom taxitransport, är ändamålsenlig i deras fall, att fordonet är lämpligt och att föraren kan agera på rätt sätt. Därför är det viktigt att med alla till buds stående medel se till att också de traditionella trafik tjänsterna fungerar³⁴.

I Finland har man utvecklat indikatorer för uppföljningen av kommunikationens tillgänglighet. Kommunikationsverket och Statistikcentralen samlar årligen in uppgifter som redan nu skulle kunna användas som grund för tidsserier och analyser, men utvecklingen av indikatorer pågår fortfarande. Utvecklingsarbetet bygger på kommunikationsministeriets föregående åtgärdsprogram *För ett tillgängligt informationssamhälle – åtgärdsprogram 2011–2015*, där det fastställdes att forsknings- och utvecklingsverksamheten bör stödjas när det gäller att bygga upp ett tillgängligt informationssamhälle, men också bland annat att en uppsättning indikatorer behöver utvecklas. Under åtgärdsprogrammets giltighetstid utgavs publikationen *Tillgänglighetsindikatorer för kommunikationstjänster*, som innehåller sammanlagt 25 nyckeltal för tillgängligheten. En del av nyckeltalen presenteras med tidsserier³⁵.

Behovet av digital tillgänglighet är övergripande, och det är omöjligt att inom ett enda förvaltningsområde lösa alla de utmaningar som tillgängligheten till kommunikationstjänster är förknippad med. Ministeriernas samarbete i tillgänglighetsfrågor är i nuläget obetydligt, och frivilligorganisationerna, bland annat handikapporganisationerna, får inte nödvändigtvis sin röst hörd i tillräcklig grad. Utöver det hörande som genomförs i sam-

34 Nationell handlingsplan för grundläggande och mänskliga rättigheter 2017-2019 (JM 17/021/2015 14.12.2016.

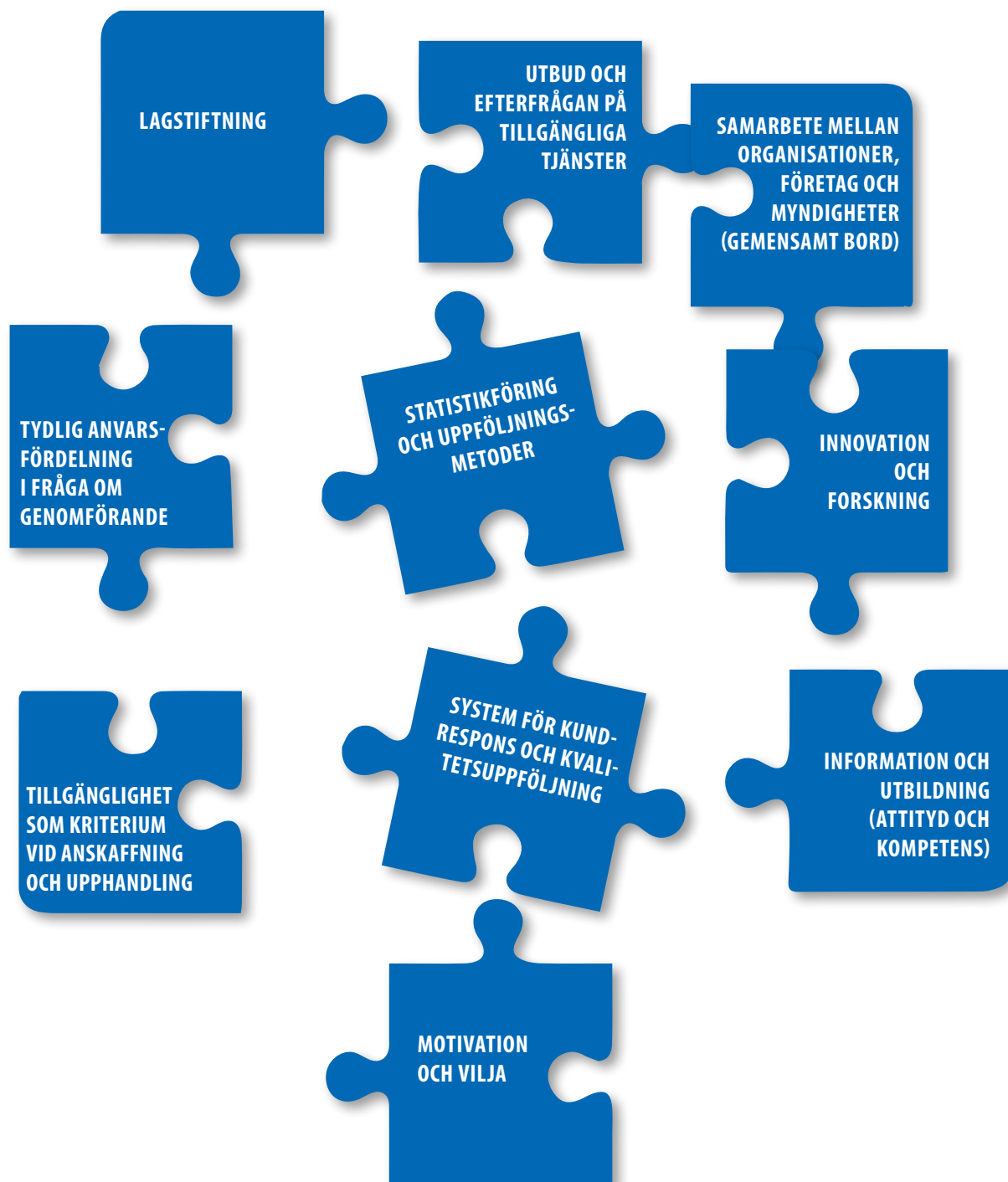
35 Kommunikationsministeriet: Tillgänglighetsindikatorer för kommunikationstjänster. (<https://www.lvm.fi/-/viestintapalveluiden-esteettomyysindikaattorit-841763>)

band med lagstiftningsprojekt förekommer ofta endast sporadiskt samarbete. Parterna samlas sällan kring ett gemensamt bord. Aktörerna inom digital tillgänglighet bör emellertid med fördel samarbeta på bred front, eftersom det är fråga om ett stort antal involverade parter; handikapp- och frivilligorganisationer, ämbetsverk, kommuner, forskare samt olika företag, allt från operatörer till maskinvarutillverkare. Alla dessa aktörer bör samlas kring ett bord för att diskutera och förstå varandras synpunkter. Inom trafiksektorn har ett sådant omfattande samarbete tidigare förekommit i stor utsträckning på både nationell och internationell nivå, och detta har lett till många konkreta resultat, såsom avancerad laggolvsteknik inom de olika trafikformerna. Tidigare bedrevs bland annat en hel del internationell forskning i syfte att främja tillgängligheten, vilket slutligen ledde direkt till gemenskapslagstiftning. Denna typ av systematisk forskning har inte gjorts i syfte att utveckla ett tillgängligt informationssamhälle, och numera har samarbetet och forskningsverksamheten på internationell nivå minskat också inom trafiksektorn när det gäller att främja tillgängligheten.

Företagen har ofta bristfällig kunskap om metoder, medel, rekommendationer och god praxis och är sällan tillräckligt förtrogna med kundbeståndet, vilket innebär att de går miste om den volym och marknad som finns bland de användargrupper som gynnas av tillgängliga tjänster. En del rekommendationer har dessutom redan hunnit föråldras i och med digitaliseringen.

Ansvar för att utveckla de digitala transport- och kommunikationstjänsterna så att de lämpar sig för alla fördelar sig mellan ett stort antal aktörer. Dessa aktörer kommer att fortsätta att öka i antal. Vid utvecklingen av digitala tjänster ligger ansvaret framför allt hos serviceproducenterna, dem som utvecklar och tillverkar digitala apparater samt olika myndigheter. I fråga om trafik tjänsterna bärs ansvaret förutom av dem som producerar och upphandlar transporttjänster även av många andra aktörer, såsom de underhållsskyldiga. Aktörerna är många, eftersom en tillgänglig transporttjänst ur resenärens synvinkel utgör en välfungerande resekedja från dörr till dörr, där varje länk i kedjan, inklusive bland annat planeringen och beställningen av resan, det sätt på vilket reseinformationen förmedlas, säkerheten i gatumiljön, hållplatsernas, terminalernas och transportmaterielens kvalitet samt responskanalerna, utgör en del av en fungerande helhet för resenären. En annan faktor som är viktig för resenären är personalens attityd och kompetens.

Bild 1. Att påverka tillgängligheten i fråga om transport- och kommunikationstjänster är ett pussel. Exempel på vissa faktorer som påverkar tillgängligheten



BILAGA: DEN GÄLLANDE LAGSTIFTNINGEN OCH PÅGÅENDE LAGSTIFTNINGSPROJEKT

1 Jämlikhet, yttrandefrihet och diskrimineringsförbud

Grundlagen (731/1999)

I Finlands grundlag föreskrivs om vars och ens grundläggande fri- och rättigheter. Enligt 6 § i grundlagen, som föreskriver om jämlikhet och förbud mot diskriminering, får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person. Vidare innehåller grundlagens 9 § bestämmelser om vars och ens rätt att röra sig fritt i landet och 12 § bestämmelser om vars och ens yttrandefrihet. Om rättigheter som främjar kommunikation föreskrivs dessutom i 17 § i grundlagen, där det konstateras att rättigheterna för dem som använder teckenspråk samt dem som på grund av handikapp behöver tolknings- och översättningshjälp ska tryggas genom lag.

Diskrimineringslagen (1325/2014)

I diskrimineringslagen betonas begreppen likabehandling och icke-diskriminering. De olika befolkningsgruppernas rättigheter att få tjänster på lika grunder och rätten att leva ett självständigt liv ska främjas aktivt. Diskrimineringslagen ska tillämpas på såväl offentlig som privat verksamhet, och lagen garanterar den som blivit utsatt för diskriminering rätt till gottgörelse (1 § och 23 §). Tillhandahållare av tjänster ska se till att tjänster erbjuds alla kunder på lika grunder oberoende av till exempel kundens ålder, funktionsnedsättning eller språk. Med tjänster avses även transport- och kommunikationstjänster. Lagen innehåller både ett direkt och ett indirekt förbud mot diskriminering (8 §). Indirekt diskriminering ska enligt lagens 13 § anses förekomma när regler, kriterier eller förfaringsätt som framstår som jämlika kan komma att missgynna någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person, såsom ålder eller funktionsnedsättning.

Förenta Nationernas konvention om rättigheterna för personer med funktionsnedsättning

Den ledande principen i Förenta Nationernas konvention om rättigheterna för personer med funktionsnedsättning (konventionen om funktionsnedsättning) är förbudet mot diskriminering. Artikel 9 i konventionen förpliktar konventionsstaterna att vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommu-

nikation, innefattande informations- och kommunikationsteknik (IT) och -system samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden. Enligt artikel 3 i konventionen hör tillgänglighet till de allmänna principerna i konventionen. Tillgängligheten styr verkställandet av konventionen och tolkningen av hela konventionstexten. Tillgängligheten ska således analyseras på ett övergripande sätt i fråga om alla de rättigheter som tryggas i konventionen. Med stöd av konventionen har det tillsatts en kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Kommittén övervakar konventionen. EU är i egenskap av konventionspart skyldig att rapportera till kommittén om verkställandet av konventionen. I sina konklusioner om EU:s första rapport fäste kommittén särskild vikt vid tillgängligheten (CRPD/C/EU/CO/1). Finland har ratificerat konventionen och dess valfria tilläggsprotokoll. Genom ratificeringen fastställs rättigheterna för personer med funktionsnedsättning som rättsligt förpliktande mänskliga rättigheter och statens skyldighet att agera i syfte att främja dessa rättigheter. Finland är skyldigt att rapportera om verkställandet av konventionen.

Teckenspråklagen (359/2015)

Syftet med denna lag är att främja tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna för dem som använder teckenspråk. Myndigheterna ska i sin verksamhet främja möjligheterna för dem som använder teckenspråk att använda och få information på sitt eget språk. Med teckenspråk avses i lagen det finska och det finlandssvenska teckenspråket. Med den som använder teckenspråk avses en person vars eget språk är ett teckenspråk.

2 Specialtjänster som ordnas som social- och hälsovårdstjänster och som ersätts av samhället

Socialvårdslagen

Enligt 23 § i den nya socialvårdslagen (1301/2014) är en tillgänglig och fungerande allmän kollektivtrafik det främsta sättet att ordna sådan rörlighet som lämpar sig för alla. Service som stöder rörligheten ska enligt paragrafen ordnas för personer som inte klarar av att självständigt använda allmänna trafikmedel på grund av sjukdom, skada eller av någon annan liknande funktionsnedsättande orsak och som behöver service för att kunna uträtta ärenden eller på grund av något annat behov som hör till det dagliga livet. Exempel på sådan service är ledsagarservice, grupptransport och ersättning för skäligen kostnader för transport med taxi eller invalidtaxi. Med stöd av socialvårdslagen ordnas service främst för äldre personer. Servicen är inkomstrelaterad.

Lagen om service och stöd på grund av handikapp

Enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987) ska kommunen ordna och bekosta skälig färdtjänst jämte följeslagarservice för en gravt handikappad som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom nödvändigt behöver sådan service för att klara de funktioner som hör till normal livsföring. Enligt förordningen om service och stöd på grund av handikapp (759/1987) har en person som konstaterats vara gravt handikappad en subjektiv rätt att företa 18 sådana månatliga enkelresor som hör till det dagliga livet, huvudsakligen inom hemkommunen. Enligt 9 § i lagen om service och stöd på grund av handikapp ersätts en handikappad, enligt det behov som följer av hans eller hennes handikapp eller sjukdom, helt eller delvis för de kostnader som han eller hon orsakas på grund av andra nödvändiga stödåtgärder. Stöd kan fås exempelvis för hjälpmedel men också för anskaffning av en bil, ändringsarbeten och redskap.

I sjukförsäkringslagen (1224/2004) föreskrivs i sin tur om rätten att få ersättning från Folkpensionsanstalten för resor som anknyter till hälso- eller sjukvård. Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010, nedan lagen om tolkningstjänst) innehåller bestämmelser om handikappades rätt till tolkningstjänst som ordnas av Folkpensionsanstalten. Tolkningstjänst ska enligt lagen ordnas när en handikappad inte med stöd av någon annan lag får tillräckligt och för sig lämplig tolkning. Tolkningstjänst kan ändå ordnas, om den tjänst som tillhandahålls med stöd av en annan lag dröjer eller om det föreligger någon annan grundad anledning att erbjuda tjänsten. Rätt till tolkningstjänst har synhørselskadade, hörselskadade eller talskadade som på grund av sin funktionsnedsättning behöver tolkning för att kunna arbeta, studera, utträta ärenden, vara samhälleligt delaktiga, för hobbyn eller rekreation. En vidare förutsättning är att personen kan uttrycka sin egen vilja med hjälp av tolkning och använda sig av någon fungerande kommunikationsmetod.

För närvarande bereds ny lagstiftning om service för personer med funktionsnedsättning. Syftet med revideringen är att slå samman den gällande lagen om service och stöd på grund av handikapp och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/1977) till en ny lag och att utreda behoven av att revidera lagstiftningen om service för personer med funktionsnedsättning. Lagen skulle komplettera socialvårdslagen, som tillämpas som allmänlag för socialvården.

3 Lagstiftning om tillgängligheten inom trafiksektorn

Passagerarnas rättigheter

Inom trafiksektorn betonas diskrimineringsförbudet och konsumenternas rättigheter i synnerhet i lagstiftningen om resenärernas rättigheter inom Europeiska unionen.

I EU-förordningarna om passagerarnas rättigheter har särskild vikt fästs vid rättigheten för passagerare med funktionsnedsättning och rörelsebegränsning att resa och att få stöd. EU-förordningarna om flyg-, järnvägs-, sjö- och insjö- samt busstrafik stärker icke-diskrimineringen och den jämlika rätten att resa för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. I EU:s rättsakter har en person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet definierats som en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare. Bestämmelserna skiljer sig i viss mån från varandra i fråga om de olika trafikformerna.

Följande EU-förordningar gäller resenärernas rättigheter: **Europaparlamentets och rådets förordning om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (EG nr 261/2004), Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EG nr 1107/2006), Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EG nr 1371/2007), Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (EG nr 1177/2010), och Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport (EG nr 181/2011).**

Förordningarnas innehåll avviker i viss mån från varandra inom de olika trafikformerna, men alla fastställer att resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har rätt att bli bemötta på ett icke-diskriminerande sätt och har en jämlik rätt att resa, få kostnadsfri assistans på terminaler och i trafikmedel samt rätt att få information om sina rättigheter. Även rätten till reseinformation fastställs i förordningarna, och det konstateras att all allmän, relevant reseinformation ska ges i en lämplig form så att den är tillgänglig för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Förordningarna om flygtrafik, busstrafik och sjötrafik innefattar också skyldigheter beträffande personalens utbildning. Förordningen om tågtrafik innehåller dessutom en separat hänvisning till gemenskapens tekniska föreskrifter, som tryggar att järnvägsstationerna, perrongerna, den rullande materielen och alla tjänster är tillgängliga för personer med funktionshinder och personer

med nedsatt rörlighet. Förordningen om busstrafik innehåller en skyldighet att nämna vilka busstationer som erbjuder assistans. I förordningarna om sjötrafik och flygtrafik anges dessutom en skyldighet att sammanställa och fastställa kvalitetskrav för den hjälp som erbjuds personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Ansvar för att den princip om icke-diskriminering som anges i förordningarna uppnås ligger hos bland annat trafikföretagen, researrangörerna, infrastrukturförvaltarna och myndigheterna.

Efterlevnaden av EU-förordningarna om resenärernas rättigheter övervakas i Finland av konsumentombudsmannen när det gäller konsumenternas rättigheter och av Trafiksäkerhetsverket Trafi när det gäller rättigheterna för affärsresande och resenärer med funktionshinder.

Teknisk lagstiftning om tjänsterna inom trafiksektorn

Inom trafiksektorn finns det teknisk lagstiftning om tillgängligheten i fråga om bussar, järnvägens rullande materiel och fartygen i sjötrafiken som bygger på EU-lagstiftningen och som syftar till att alla trafikmedel ska vara lättillgängliga.

När det gäller sjötrafiken föreskrivs det till exempel i **Europaparlamentets och rådets direktiv (2009/45/EG) om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg** att medlemsstaterna ska se till att lämpliga åtgärder vidtas för att passagerare med nedsatt rörlighet ska kunna ta sig ombord under säkra former på alla passagerarfartyg som används för allmänna transporter. Trafiksäkerhetsverket har med stöd av lagen om fartygs tekniska säkerhet och säker drift av fartyg (1686/2009) utfärdat närmare tekniska föreskrifter för att säkerställa att personer med funktionsbegränsning kan röra sig tillräckligt hinderfritt och tryggt på passagerarfartyg och höghastighetspassagerarfartyg som används för allmänna transporter.

Bestämmelser om tillgänglighetskraven vid tillverkningen av nya bussar finns i **Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG om fastställande av en ram för godkännande av motorfordon och släpvagnar till dessa fordon samt av system, komponenter och separata tekniska enheter som är avsedda för sådana fordon, Europaparlamentets och rådets allmänna säkerhetsförordning (EG nr 407/2011) samt Förenta nationernas ekonomiska kommission för Europa UNECE:s enhetliga föreskrifter nr 107 för typgodkännande av fordon i kategori M2 eller M3 avseende deras allmänna konstruktion**. I praktiken förutsätter bestämmelserna att nya stadsbussar ska uppfylla de tekniska tillgänglighetskraven i fråga, men medlemsländerna får själva välja om bestämmelserna ska tillämpas i fråga om andra bussar.

Enligt 6 § i **banlagen (110/2007)** ska behoven hos och tillgängligheten för olika befolkningsgrupper i den mån det är möjligt uppmärksammas i samband med byggande av järnväg.

I 5 § i **statsrådets förordning om järnvägssystemets säkerhet och driftskompatibilitet (372/2011)** ställs krav på tillgängligheten i olika delsystem, närmare bestämt infrastruktur, rullande materiel, drift och telematikapplikationer avsedda för persontrafik. Kraven gäller projektering, uppbyggnad, modernisering, ombyggnad, underhåll och drift. Enligt förordningen ska delsystemen vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. I början av 2015 trädde också **EU-kommissionens förordning om tillgängligheten till järnvägssystem (1300/2014)** i kraft, och den innehåller såväl allmänna bestämmelser om infrastrukturen och den rullande materielen som bestämmelser om dimensioneringen av tekniska detaljer. Enligt förordningen ska infrastrukturen före ibruktagandet bland annat bedömas med avseende på tillgänglighetskraven både i planeringsskedet och i byggnadsskedet. Vidare ska det fästas vikt vid de tekniska systemens tillgänglighet, såsom displayer och särskild utrustning som hjälper rullstolsanvändare att stiga på eller av tåget. Medlemsländerna ska enligt förordningen göra upp en förteckning över tillgångar som täcker både infrastrukturen och den rullande materielen i syfte att identifiera hinder för tillgänglighet, tillhandahålla information till användarna och övervaka framstegen i fråga om tillgänglighet. Trafiksäkerhetsverket Trafik deltar i beredningen av Europeiska järnvägsbyråns (ERA:s) rekommendation om detta.

Taxitrafiken regleras på nationell nivå. Kraven på taxifordonens tillgänglighet grundar sig i nuläget på att taxitillståndet enligt 10 § i **lagen om taxitrafik (217/2007)** vid behov kan förenas med villkor om fordonets tillgänglighet och på att det i praktiken är lättare att få taxitillstånd för ett tillgängligt fordon. Enligt 19 § i lagen om taxitrafik fastställer den behöriga närings-, trafik- och miljöcentralen årligen maximiantalet taxitillstånd per kommun. I beslutet om maximiantal bestäms det också hur många tillstånd som ska förenas med krav på fordonets tillgänglighet.

Rätten till bilskatteåterbäring är dessutom högre i fråga om större tillgängliga taxifordon, och på invalidtaxifordon betalas ingen bilskatt. **Kraven på invalidtaxifordon anges i förordningen om fordons konstruktion och utrustning (1256/1992) och kraven på andra tillgängliga taxifordon fastställs i kommunikationsministeriets förordning om kvalitetskraven på tillgängligheten i fordon som används i taxitrafiken (723/2009).** Utgångspunkten för bägge fordonstyperna är att de kan användas av en person i rullstol, det finns tillräckligt med utrymme för rullstolen inne i fordonet, det är lätt att ta sig in i bilen och rullstolen på ett tillförlitligt sätt kan spännas fast i fordonet.

Gällande nationell lagstiftning om trafikidkande och lagstiftning som är under beredning

I **lagen om yrkeskompetens för taxiförare (695/2009)** föreskrivs om de allmänna utbildningskraven för taxiförare. Kraven regleras i närmare detalj i en förordning av kommunikationsministeriet. I utbildningen fästs särskild vikt vid förmågan att betjäna

personer med funktionsnedsättning. I **vägtrafiklagen (267/1981)** föreskrivs det om förarens ansvar när det gäller säkerheten för passagerare med funktionsnedsättning.

Även taxiföretagare ska nuförtiden uppfylla vissa utbildningskrav. För att få ett taxitillstånd enligt **lagen om taxitrafik (217/2007)** ska taxiföretagaren avlägga ett obligatoriskt företagarprom för taxitrafik och en kurs som också behandlar hur man betjänar personer med funktionsnedsättning.

Lagen om taxitrafik innehåller dessutom vissa kvalitetsnormer, bland annat en skyldighet för föraren att se till att kunden säkert kan ta sig in i och ut ur bilen och erbjuda den hjälp som kunden behöver. I taxiprisregleringen fästs särskild vikt vid erbjudandet av assistans.

I **kollektivtrafiklagen (869/2009)** *anknyter* främjandet av tillgängligheten och *jämlikhetsmålet främst till definitionen av servicenivån*, principerna för trafikplaneringen, kvalitetslöftet för trafiktjänster och upphandlingen av trafiktjänster (grunden för valet av anbud). I fråga om busstrafikföretag innebär kvalitetslöftet att företagaren ska avge och på sin webbplats publicera ett kvalitetslöfte, av vilket det framgår bland annat vilken vagnpark som används, huruvida det är fråga om låggolvbussar och vilka tjänster som lämpar sig för personer med funktionsnedsättning. Företagen är emellertid inte skyldiga att tillhandahålla tillgängliga tjänster.

Riksdagen har nyligen, efter vissa ändringar, godkänt **regeringens proposition (RP 161/2016 rd) med förslag till transportbalk och till vissa lagar som har samband med den (lagen om transportservice)**. Lagen träder i kraft den 1 januari 2018 till den del den gäller öppnare information och den 1 juli 2018 till övriga delar. Ett av de främsta målen med lagen är att förenkla tillståndsförfarandena inom trafiksektorn och regleringen i allmänhet och att främja uppkomsten av nya typer av digitala tjänster. När lagen träder i kraft kommer bland annat kraven på dem som vill bli taxitrafikföretagare att lindras, och även incitamenten för bättre tillgänglighet kommer att förändras något. Syftet med lagen är ändå att allt fler aktörer ska fästa vikt vid tillgängligheten och säkerheten för passagerare med funktionsnedsättning.

I avdelning III 1 kap. 1 § i lagen förutsätts att både en trafikillståndshavare som tillhandahåller persontrafik och den som tillhandahåller förmedlingstjänster ska informera inte bara bland annat om sina tidtabeller och hur kundresponser hanteras, men också om sina tillgängliga trafiktjänster. Enligt bestämmelsen ska de informera om service och assistans som står till förfogande för passagerare med funktionshinder, fordonens tillgänglighet och vilken utrustning som underlättar för passagerarna att ta sig in i och ut ur fordonet samt kommunikationen med föraren. Enligt förslaget ska passageraren ha tillgång till ovan nämnda information i elektronisk form. Vidare ska den som tillhandahåller persontrafik en-

ligt avdelning III 2 kap. 1 § se till att aktuella uppgifter om de tillgängliga tjänsterna finns att tillgå och kan användas fritt av alla via ett öppet gränssnitt.

Enligt avdelning III 1 kap. 2 § i lagen svarar en tillståndshavare som tillhandahåller persontrafik vid taxitrafik för att föraren erbjuder den hjälp som behövs och har förmåga att beakta de särskilda behov en passagerare med funktionshinder har. Vidare ska föraren säkerställa att passageraren tryggt kan ta sig in i och ut ur fordonet. Enligt paragrafen ska föraren kunna ta hänsyn till passagerarens behov och eventuella funktionsbegränsningar. Den nya lagen innehåller också bestämmelser om förarens körtillstånd. Dessa bestämmelser motsvarar huvudsakligen den gällande lagstiftningen. Enligt lagen föreskrivs det i 27 a § i fordonslagen om att Trafiksäkerhetsverket kan meddela föreskrifter om tillgängliga fordon, såsom ett tillgängligt taxifordons säkerhet och kraven på fordonets lämplighet för passagerare som reser i rullstol.

Lagstiftningen om trafikmiljön och infrastrukturen

Tillgängligheten i fråga om byggande och den byggda miljön grundar sig på de mål som satts upp i markanvändnings- och bygglagstiftningen. Enligt 5 § i **markanvändnings- och bygglagen (132/1999)** ska målet för områdesplaneringen vara att främja möjligheterna att skapa en trygg, hälsosam, trivsamt och socialt välfungerande livsmiljö och omgivning som tillgodoser behoven hos olika befolkningsgrupper, såsom barn, äldre och handikappade. Enligt lagens 117 § ska byggnaden, i den mån byggnadens användning det förutsätter, lämpa sig även för sådana personers bruk vars rörelse- eller funktionsförmåga är begränsad. Enligt 117 e § i lagen ska den som påbörjar ett byggprojekt se till att byggnaden och dess gårds- och vistelseområden på det sätt som användningsändamålet, antalet användare och antalet våningsplan förutsätter projekteras och uppförs så att tillgänglighet och användbarhet beaktas särskilt med tanke på barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.

Förordningen om den hinderfria byggnaden (Finlands byggbestämmelsesamling FI 2005) gäller förvaltnings- och servicebyggnader såsom passagerarterminaler, byggnader som innehåller arbetsrum samt affärs- och serviceutrymmen i andra byggnader. Föreskrifterna och anvisningarna gäller till exempel hinderfria förbindelseleder på tomten och inne i byggnaden, byggande av hiss samt hinderfria mötesutrymmen och rum för inkvartering.

Enligt 3 § i **lagen om underhåll och renhållning av gator och vissa allmänna områden (669/1978)** ska man vid bestämmandet av nivån på underhållet beakta bland annat gatans betydelse för trafiken, trafikvolymen och trafikens framkomlighet.

I Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1315/2013 om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet och om upphävande av beslut nr 661/2010/EU fastställs villkoren, kraven och prioriteringarna i utvecklingen av de så kallade TEN-näten. De transeuropeiska transportnäten, som presenteras på de kartor som finns i bilagan till samma förordning, består av infrastruktur för järnvägstransporter, transporter på inre vattenvägar, vägtransporter, sjötransporter, lufttransporter och multimodala transporter. Med avseende på persontrafiken visar kartorna alla kanaler och passagerarterminaler som ingår i nätet. Förordningen tillämpas också på de telematiska applikationerna i nätet och på åtgärder som främjar förvaltningen och användningen av denna infrastruktur.

Artikel 4 i förordningen redogör för målen för det transeuropeiska transportnätet. Transportnätet ska stärka den sociala, ekonomiska och territoriella sammanhållningen inom unionen och bidra till inrättandet av ett gemensamt europeiskt transportområde som är effektivt och hållbart, ökar fördelarna för sina användare och stöder tillväxt för alla. Fördelarna för alla användare ökar enligt artikel 4.d(v) bland annat genom att sörja för tillgänglighet för äldre personer, personer med nedsatt rörlighet och passagerare med funktionshinder.

Det transeuropeiska transportnätet utvecklas genom projekt av gemensamt intresse, i fråga om vilka det enligt artikel 7 förutsätts att medlemsstaterna iakttar unionens lagstiftning bland annat med avseende på tillgänglighet. Projekt av gemensamt intresse är berättigade till finansiellt stöd från unionen.

Enligt artikel 10 ska vid utvecklingen av det övergripande nätet allmän prioritet ges sådana åtgärder som krävs för att öka eller upprätthålla infrastrukturstandarderna i fråga om tillgänglighet för alla användare, bland annat äldre personer, personer med nedsatt rörlighet och passagerare med funktionsnedsättning.

4 Gällande kommunikationslagstiftning som främjar tillgänglighet och lagstiftning som är under beredning

Rundradion Ab

Rundradion Ab:s allmännyttiga verksamhet definieras i 7 § i lagen om Rundradion Ab (1380/1993). När det gäller allmännyttig verksamhet har strävan varit att trygga yttrandefriheten och vars och ens rätt att få information, njuta av bildning och kultur samt utveckla sig själv. Den allmännyttiga verksamheten ska kunna tas emot av alla medborgare på lika villkor, oberoende av deras hemkommun och social eller ekonomisk ställning. Syftet med den allmännyttiga verksamheten är att producera tjänster också för andra än de finskspråk-

kiga språkgrupperna i Finland, för minoriteterna och för grupper med särskilda behov. Enligt 211 § i informationssamhällsbalken ska ljud- och textningstjänsten införas i de allmännyttiga programutbudena.

Informationssamhällsbalken

Enligt 211 § 1 mom. i informationssamhällsbalken (917/2014) ska televisionsprogram på finska eller svenska föras med textning och andra program ska föras med referat eller med en tjänst där texten i ett textat program omvandlas till ljud (ljud- och textningstjänst). Att ge personer med nedsatt syn eller hörsel tillgång till ljud- och textningstjänster främjar de syn- och hörselskadades rätt att ta emot information, åsikter och andra meddelanden. Statsrådet har utfärdat en förordning om televisions- och radioverksamhet den 18 december 2014. Enligt 8 § i förordningen ska programutbudet för en innehavare av programkoncession föras med en ljud- och textningstjänst om programutbudet är fritt mottagbart, om det kan tas emot i hela landet, och om det dagligen innehåller finsk- eller svenskspråkiga program samt nyheter och aktualitetsprogram. Enligt paragrafen ska kommunikationsministeriet genom beslut fastställa det programutbud som ska föras med ljud- och textningstjänst.

I 86 § i informationssamhällsbalken föreskrivs om en skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster för allmänna telefonitjänster. Enligt paragrafen är teleföretag som Kommunikationsverket har utsett till leverantörer av samhällsomfattande tjänster som avser allmänna telefonitjänster skyldiga att oberoende av geografiskt läge och till ett rimligt pris tillhandahålla abonnemang som ansluts till ett allmänt kommunikationsnät på den plats där användaren eller abonnenten permanent bor eller är belägen. Abonnemanget ska vara sådant att alla, även personer med funktionsnedsättning, kan använda nödtjänster, ringa och ta emot inrikes- och utrikessamtal samt använda andra sedvanliga telefonitjänster.

AVMS-direktivet, direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer samt förslaget till tillgänglighetsdirektiv

Europaparlamentets och rådets direktiv om audiovisuella medietjänster (2010/13/EU) (s.k. AVMS-direktivet), som trädde i kraft år 2007, innehåller bestämmelser om tillgänglighet för både tv-sändningar och audiovisuella medietjänster på begäran. Enligt artikel 7 i direktivet ska medlemsstaterna uppmuntra leverantörerna av medietjänster inom den egna jurisdiktionen att se till att deras tjänster successivt görs tillgängliga för syn- och hörselskadade personer. Direktivet håller för närvarande på att revideras på grund av de växlande marknadsrealiteterna. Huvudmålen för revideringen är enligt förslaget att för-

bättra skyddet av konsumenter och minderåriga, säkerställa lika spelregler för alla och att bevara den inre marknadens integritet.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer trädde i kraft i slutet av år 2016.

Enligt direktivet ska EU-medlemsländernas offentliga myndigheters webbplatser och mobilapplikationer göras tillgängliga för alla. Medlemsländerna ska också regelbundet övervaka överensstämmelsen med tillgänglighetskraven. Syftet med direktivet är att främja tillgängligheten till och harmoniseringen av de offentliga myndigheternas webbplatser. Avsikten är att ge alla användare bättre möjligheter att utnyttja webbplatserna, vilket är särskilt viktigt för personer med funktionsnedsättning. I Finland genomförs direktivet i den nationella lagstiftningen år 2018, och lagen börjar tillämpas våren 2019.

Europeiska kommissionen har också gett ett **förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (KOM (2015) 615/2015/0278 (COD))**. Direktivförslaget tar ställning till alla e-tjänsters tillgänglighet. Målet med direktivförslaget är att harmonisera bestämmelserna om vissa produkter och tjänster genom att fastställa enhetliga funktionella tillgänglighetskrav för dem. Kommissionen har strävat efter att fästa särskild vikt vid tillgången till olika produkter, såsom smarttelefoner, tv-apparater, mobilitetstjänster och banktjänster och att säkerställa att dessa produkter är lättillgängliga för personer med funktionsnedsättning, men beredningen är fortfarande i inledningskedet.

Postlagen

Paragraferna om tillgänglighet i den finländska postlagstiftningen grundar sig huvudsakligen på Världspostkonventionen (69/2011), som innehåller artiklar om rättigheter för blinda personer. I 40 a § i **postlagen (415/2011)** föreskrivs om synskadades försändelser. Enligt denna paragraf ska ett postföretag som ålagts skyldighet att verka som en i Världspostkonventionen avsedd utsedd operator ska erbjuda synskadade rätt att skicka försändelser som innehåller punktskrift och väger mindre än 7 kilogram avgiftsfritt, med undantag för flygtilläggsavgiften. Vidare konstateras det i 16 § i postlagen att den som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster med till buds stående medel ska sörja för att verksamhetsställena är tillgängliga för dem som vill utträta ärenden, särskilt för synskadade och hörselskadade personer. De synskadades möjligheter att med utnyttjande av det ljudbaserade kommunikationssättet ta emot och få information tryggas genom möjligheten att låna ljudböcker i Celia-biblioteket för synskadade (lagen om biblioteket för synskadade 638/1996 och förordningen om biblioteket för synskadade 639/1996).

För närvarande pågår en revidering av postlagen. Det föreslås att lagen ska preciseras bland annat i fråga om försändelser innehållande punktskrift som sänds till synskadade, så att rätten till avgiftsfria försändelser gäller alla privatpersoner. Vidare föreslås det att bestämmelserna om utdelning i postlagen ska ändras så att brevårsändelser som ska delas ut till bostadslägenheter i höghus i fortsättningen också kan bäras ut till de enskilda höghusens enskilda fastighetsboxar och inte bara till de enskilda lägenheternas brevinkast. Om posten delas ut till de enskilda höghusens enskilda fastighetsboxar, som också kan vara belägna i entréhallen, kan detta ge upphov till tillgänglighetsfrågor. Därför föreslås det att utdelningsstället också i fortsättningen ska kunna bestämmas också med hänsyn till lokala förhållanden eller personliga specialbehov som beror på adressatens ålder eller hälsotillstånd. Om det personliga specialbehovet utgörs av att adressaten är rörelsehindrad eller minst 75 år gammal ska detta allttjämt beaktas på det sätt som föreskrivs närmare i Kommunikationsverkets förordning.

Vissa tekniska standarder

Standarderna innehåller rekommendationer som redogör för produkternas, tjänsternas och processernas tekniska specifikationer. Ibland kan det också finnas hänvisningar till standarder i lagstiftningen, och då kan standarderna bli det primära, och ibland också obligatoriska, förfarande som ska iakttas för att till exempel säkerhets- och kompatibilitetskraven i lagstiftningen ska uppfyllas. För att en standard ska kunna bli en europeisk standard (EN-standard), måste den fastställas av någon europeisk standardiseringsorganisation. Det finns också mer omfattande internationella standarder än europeiska standarder (ISO-standarder).

Tekniska standarder som främjar tillgängligheten och passagerarnas säkerhet och som det hänvisas till i den nationella lagstiftningen (förordningen) är bland annat den nationella standarden SFS 5912 om transport av en rullstolsburen passagerare i en person-, paket- och lastbil och den internationella standarden ISO 10542-1.

Den europeiska standarden (EN 301 549) från år 2014 gäller tillgängliga IKT-produkter och IKT-tjänster. Standarden är avsedd särskilt för myndigheter och andra aktörer inom den offentliga sektorn och ska användas i samband med upphandling för att säkerställa tillhandahållandet av lättanvända webbsidor, program och digitala apparater som kan användas av en större del av befolkningen. Strävan har varit att särskilt beakta användargruppen äldre personer och personer med funktionsnedsättning och att massprodukterna ska fungera smidigt i kombination med olika assisterande apparater och hjälpfunktioner (t.ex. text till tal-funktionen). Direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, som träder i kraft inom en snar framtid, innehåller hänvisningar till denna standard.