

Asia: VN/26048/2021

Lausuntopyyntö liikenteen esteettömyysvisiosta

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnalta lausuntoa liikenteen esteettömyysvisiosta. Aluehallintovirasto kiittää mahdollisuudesta lausua ja lausuu kohteliaimmin seuraavaa:

Esteettömyysvisiossa ja sitä koskevassa taustamuistiossa käytetään termiä ”saavutettava” hieman toisistaan poikkeavissa merkityksissä. Aluehallintovirasto toteaa selvyden vuoksi, että tässä lausunnossa saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisten palvelujen saavutettavuutta siten kuin se on digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (306/2019, jäljempänä digipalvelulaki) määritelty. Digipalvelulain mukaan saavutettavuudella tarkoitetaan niitä periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa. Digitaalisilla palveluilla viitataan tässä lausunnossa digipalvelulakia vastaavasti verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä asiana, että esteettömyysvisiossa on fyysisen ympäristön esteettömyyden lisäksi huomioitu liikenteen digitaalisten palvelujen saavutettavuus. Aluehallintovirasto haluaa nostaa esiin, että digitaalisten palvelujen saavutettavuus ei tarkoita pelkästään esteettömyystiedon saavutettavuutta. Digitaalisten palvelujen saavutettavuus ei liity myöskään palvelujen saatavuuteen eli niiden tarjolla olemiseen eikä palvelun helppokäyttöisyyteen. Digitaalisten palvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu on toteutettu teknisten saavutettavuusvaatimusten mukaisesti, mikä mahdollistaa sen, että palvelua voi käyttää erilaisilla laitteilla tai muun avustavan teknologian avulla.

Aluehallintovirasto haluaa tuoda esiin, että digipalvelulain mukaiset saavutettavuusvaatimukset ovat velvoittavaa lainsäädäntöä, joka koskee jo nykyisellään laajasti liikenteen digitaalisia palveluja julkisessa joukkoliikenteessä. Esimerkiksi reitin suunnitteluun, lipun ostamiseen, häiriötiedottamiseen ym. matkustamiseen liittyvien digitaalisten palvelujen tulee olla toteutettu

teknisten saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Liikenteen digitaalisten palvelujen on tullut olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia verkkosivustojen osalta 23.9.2019 ja mobiilisovellusten osalta 23.6.2021 alkaen. Liikenteen palveluja tarjoavan julkisen yrityksen tai viranomaisen myöntämien yksin- tai erityisoikeuksien nojalla toimivan yrityksen liikenteen digitaalisten palvelujen osalta vaatimuksia tullut noudattaa 1.1.2021 lähtien. Lisäksi digipalvelulain soveltamisala laajenee 28.6.2025 koskemaan kuluttajille tarjottujen yksityisen henkilöliikennepalvelujen digitaalisia palveluja mikroyrityksiä koskevin poikkeuksin.

Aluehallintovirasto haluaa tässä yhteydessä nostaa esiin valvontatyössään tekemiään havaintoja julkisen joukkoliikenteen digitaalisten palvelujen saavutettavuuden tilasta. Valvonnan yhteydessä on tarkastettu joitakin digitaalisia palveluja, joissa on käyttäjille olennaista tietoa esimerkiksi matkalipusta, maksuehdoista, aikatauluista, reiteistä ja liikenteen esteettömyydestä. Näissä tarkastetuissa palveluissa havaittiin saavutettavuuspuutteita, jotka haittaavat palvelun käyttöä tai merkittävästi vaikeuttavat palvelun käyttöä joillekin käyttäjille. Valvonnan yhteydessä havaittiin myös saavutettavuuspuutteita, jotka estävät palvelun tietyn osan käyttämisen kokonaan joidenkin käyttäjien osalta. Näin ollen matkustamista koskeva tieto ei ole joillekin käyttäjille selvitettävissä digitaalisesta palvelusta tai se on hyvin hankalaa. Aluehallintoviraston havaintojen mukaan julkisen joukkoliikenteen digitaalisten palvelujen saavutettavuudessa on parannettavaa.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä asiana, että visiossa on nostettu esiin esteettömyyden huomioiminen erityisesti uusissa liikenteen palveluissa. Aluehallintovirasto pitää kuitenkin tärkeänä ottaa huomioon myös jo olemassa olevat palvelut edellä mainitun mukaisesti. Olemassa olevien liikenteen digitaalisten palvelujen tulee olla saavutettavia digipalvelulain mukaisesti. On tärkeää, että myös niiden saavutettavuutta parannetaan.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että visiossa on huomioitu myös matkan suunnittelun esteettömyys ja matkaketju ymmärretään laajempaan asiana kuin fyysisenä matkantekona paikasta toiseen. Matkan suunnittelua, lipun ostoa sekä muita matkan ennakkotietoa koskevia palveluja on digitalisoitu laajasti siirtämällä niitä muun muassa verkkosivustoille ja mobiilisovelluksiin. On tärkeää, että nämä digitaaliset palvelut on toteutettu saavutettavasti, jotta mahdollisimman moni kykenee hankkimaan tarvitsemansa tiedon itsenäisesti. Lisäksi digitalisaatiota halutaan edistää yhteiskunnassa ja on oletettavaa, että se ulottuu myös liikenteen palveluihin. Siten myös liikenteen palveluissa on tärkeää huomioida digisyrjäytymisen ehkäisy. Saavutettavuusvaatimusten noudattaminen on tärkeä osa digisyrjäytymisen ehkäisyä.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että visiossa on huomioitu moniaistisuus ja digitaalisten palvelujen helppokäyttöisyys. Aluehallintovirasto haluaa kuitenkin nostaa esiin, että verkkosivujen helppokäyttöisyys ei tarkoita samaa kaikille käyttäjille, eikä helppokäyttöisyys vielä takaa palvelun tosiasiallista käytettävyyttä kaikille käyttäjille. Aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että palvelujen suunnittelussa tunnistetaan ja erotetaan toisistaan helppokäyttöisyys ja lain edellyttämä palvelun saavutettavuus käyttäjälle sekä huomioidaan eri käyttäjäryhmien tarpeet näiltä osin.

Lisäksi aluehallintovirasto haluaa tuoda esiin, että digipalvelulain mukaiset saavutettavuusvaatimukset takaavat digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimusten vähimmäistason. Lain saavutettavuusvaatimusten noudattaminen ei takaa sitä, että digitaalinen palvelu olisi kaikille ihmisille saavutettava tai helppokäyttöinen. Digipalvelulaki ei edellytä palveluilta esimerkiksi kognitiivista saavutettavuutta, ymmärrettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä, kuten esimerkiksi selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämistä tai sivuston tai sovelluksen rakenteen yksinkertaisuutta. Olisi hyvä tunnistaa keinoja, joilla liikenteen palveluntarjoajia saisi kannustettua toteuttamaan saavutettavuutta digitaalisissa palveluissaan laajemmin, kuin mitä lain vähimmäisvaatimukset edellyttävät. Lisäksi tulisi tunnistaa keinoja kannustaa myös niitä liikenteen toimijoita tarjoamaan saavutettavia liikenteen digitaalisia palveluja, joita digipalvelulaki ei koske.

Esteettömyysvisiossa on tunnistettu myös tarve varmistaa liikenteen palvelujen tilaajien hankintaosaaminen esteettömien liikennepalvelujen tilaamisessa. Aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnassa tekemien havaintojen mukaan hankintayksiköissä ei ole aina riittävästi osaamista saavutettavuusvaatimusten huomioon ottamiseksi digitaalisia palveluja koskevissa julkisissa hankinnoissa. Haasteena on näyttäytynyt myös saavutettavuusvaatimukset täyttävien palvelujen tarjoaminen, koska yksityisten yritysten digitaaliset palvelualustat tai muut vastaavat tietojärjestelmät eivät kuulu digipalvelulain soveltamisalaan, joten niiden ei tarvitse olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Lisäksi digipalvelulain velvoittamat palveluntarjoajat perustelevat saavutettavuusvaatimusten noudattamatta jättämistä riittämättömillä resursseilla.

Jotta voidaan varmistaa liikenteen digitaalisten palvelujen saavutettavuus, tulisi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla toimivien palveluntarjoajien tietoisuutta ja osaamista saavutettavuusvaatimuksista ja niiden toteuttamisesta lisätä. Lisäksi tulisi varmistaa, että palvelujen saavutettavuuden toteuttamiseen on myös riittävästi resursseja.

Liikenteen digitaalisten palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi tulisi edistää yksityisen ICT-alan toimijoiden tietoutta saavutettavuusvaatimuksista ja kannustaa niiden toteuttamista myös yksityisen sektorin digitaalisissa palveluissa, sillä se laajentaa toimijoiden asiakaskuntaa ja on myös kilpailuvaltti julkisen sektorin ICT-hankinnoissa.

Digipalvelulain muutosten myötä saavutettavuusvaatimukset laajenevat koskemaan myös markkinaehtoista henkilöliikennettä, joten myös yksityisten liikenteen toimijoiden tietoutta saavutettavuusvaatimuksista tulisi edistää. Aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonta edistää omalta osaltaan tietoutta saavutettavuusvaatimuksista, mutta tätä laajemmin tulisi varmistaa, että niiden velvoittamat palveluntarjoajat ovat tietoisia heitä koskevista lakisääteisistä velvoitteista digitaaliseen saavutettavuuteen liittyen.

Sinisalo Sanna
Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Kuokkanen-Muotka Johanna
Etelä-Suomen aluehallintovirasto - Saavutettavuusvalvontayksikkö