

Memorandum
26.6.2023

Tillgänglighetsvisionen för transporter till utlåtande

Bakgrund

Tillgänglighetsvisionen bygger på den riksomfattande trafiksystemplanen (Trafik 12), som innehåller riktlinjer om åtgärder som ska utveckla tillgängligheten i transportsystemet. Enligt planen Trafik 12 ska staten i samarbete med andra aktörer, särskilt olika befolkningsgrupper, fastställa *en vision för trafiksystemets hinderlöshet och digitala trafik tjänsters tillgänglighet* och identifiera olika ansvariga aktörers roll för såväl funktionsdugligheten i olika delar av resekedjan som tillgodoseendet av passagerarnas rättigheter.

Som ett led i genomförandet av Trafik 12 inrättades en tillgänglighetsarbetsgrupp med uppgiften att genomföra tillgänglighetsåtgärderna i planen. Hösten 2022 publicerades utredningen Matkaketjudemo som en del av arbetsgruppens arbete. I utredningen testade passagerare med olika typer av funktionsnedsättningar resekedjan i kollektivtrafiken och bokningen av resor. Flera tillgänglighetsbrister upptäcktes i resekedjorna, både i samband med reseförberedelserna och under själva resan.

Beredning

Som en del av sitt arbete började tillgänglighetsarbetsgruppen utarbeta en nationell tillgänglighetsvision som nämns i Trafik 12-planen. Ett första utkast togs fram som gemensamt tjänsteuppdrag av kommunikationsministeriet och förvaltningsområdets ämbetsverk tillsammans med arbetsgruppens medlemmar. Den 2 mars 2023 ordnades en workshop för det egentliga arbetet med visionen. Till workshoppen inbjöds många experter på området, exempelvis organisationer som företräder olika användargrupper, ämbetsverken inom förvaltningsområdet, NTM-centralerna och kommunerna samt operatörer inom olika transportformer. Under workshoppen fördes en livlig diskussion kring temat. Efter workshoppen bildade medlemmar i Trafik 12-arbetsgruppen en mindre arbetsgrupp där arbetet med visionen fortsatte under våren 2023. Utkastversionen finslipades med hjälp av instruktionerna från workshoppen, och förslag till mål utarbetades.

Visionen skickades ut på till utlåtande 27.6.2023. Svarstiden för utlåtandet är 25.8.2023.

Vision

Det här avsnittet behandlar visionens innehåll. Själva visionen lyder: *var och en kan planera och genomföra sin önskade resa smidigt, säkert och självständigt*. I den här meningens komprimeras visionens centrala mål: att möjliggöra smidiga resor för var och en.



Bild 1: Vision

I visionen ingår en värderam i form av enskilda ord som omger visionen. Värderamen beskriver de grundläggande utgångspunkter som genomgripande måste tas i beaktande i arbetet med att utveckla transportsystemet för att tillgängligheten ska kunna förbättras. De viktigaste värderingarna som tas upp är *en tillgänglig resekedja, multisensoriska tjänster, användarupplevelse och samarbete*.



Bild 2: De viktigaste värderingarna

En tillgänglig resekedja

När man tänker i resekedjor betraktar man en resa som en helhet från startpunkt till destination, inklusive planeringen av resan, i stället för tänka på enskilda resor, främst med kollektivtrafik, från hållplats A till hållplats B. Med tillgänglig resekedja avses att den tillgängliga servicen ska omfatta hela resekedjan. Också den digitala miljön ska vara tillgänglig. En resekedja omfattar till exempel biljettköpet och rutförberedelserna, promenaden till hållplatsen, bussresan, bytet till tåg vid en knutpunkt, tågresan och resan från tågstationen till den slutliga destinationen. Under resan behövs också olika typer av reseinformation.

Det är särskilt viktigt för användare med olika tillgänglighetsbehov att konceptet resekedjor stärks i arbetet med att utveckla transportsystemet. Om tillgängligheten i resekedjan bryts under ens en etapp av resan kan det bli omöjligt eller farligt att genomföra den, vilket också framkom i utredningen om resekedjor¹. Alltid är en självständig resa inte möjlig. Resenären kan under resekedjans olika faser behöva stöd för utförandet av resan. Stöd kan erbjudas till exempel genom ledsagning eller genom olika hjälpmedel som erbjuds av tjänsteleverantören eller personens egna medel.

Det är viktigt att ta hänsyn till att en tillgänglig resekedja inte betyder samma sak för alla passagerare. Till exempel har en person med synskada och en person med nedsatt rörelseförmåga olika behov. Det är viktigt att säkerställa att dessa olika behov identifieras och beaktas. Då kan man i praktiken börja utveckla tillgängliga resekedjor som passar olika användare.

Multisensoriska tjänster

Alla människor använder sina sinnen och den information som sinnena förmedlar för att uppfatta världen. En sinnesupplevelse som kan upplevas via flera olika sinnen samtidigt är multisensorisk. Information som tillhandahålls multisensoriskt gör det möjligt för varje användare att ta emot informationen på det sätt som bäst lämpar sig för personens behov. I visionen avses med multisensoriska tjänster att de tjänster och den information som tillhandahålls ska kunna anlitas och utnyttjas med minst två olika sinnen. Multisensoriska tjänster behövs eftersom alla användare inte kan tillgodogöra sig samma informationsformat eller anlita samma slags tjänster. Till exempel behöver en blind person annan vägledning för att ta sig till perrongen än en person med nedsatt hörsel.

Tjänsterna kan göras mer multisensoriska till exempel genom att man utvecklar informationen eller vägledningen till passagerarna. Informationen om de följande hållplatserna kan visas på en skärm, utropas eller meddelas i en applikation. Också webbplatserna bör utvecklas så att de är lätta att använda för olika användarkategorier.

Användarupplevelse

Med användarupplevelsen avses den övergripande upplevelsen och erfarenheten av att använda en produkt eller tjänst. Användarupplevelsen består av faktorer förknippade med både njutbarhet och praktisk användbarhet². I visionen syftar användarupplevelsen till att betona att det är viktigt att prioritera användarnas behov i utvecklingen av transportsystemet. Bara för att det är möjligt att göra en tillgänglig resa betyder det inte nödvändigtvis att användarupplevelsen är positiv. Målet bör vara att förbättra användarupplevelsen.

Användarupplevelsen kan utvecklas till exempel genom att man tar hjälp av erfarenhetsexperter, engagerar olika slags användare i alla faser av planeringen och aktivt samlar in användarrespons om hur tjänsterna fungerar. Redan när materielen planeras kan man involvera personer från olika användarkategorier.

¹ <https://lvm.fi/-/selvitys-joukkoliikenteen-matkaketjujen-saavutettavuudessa-parantamisen-varaa-1856984>

² Hassenzahl, M. & Tractinsky, N. 2 006 User Experience – a Research Agenda. Behaviour and Information Technology, Vol. 25 No. 2, March–April 2 006 pp. 91–97.

I planeringen ska man ta hänsyn till åtminstone fyra grupper med särskilda behov: personer med nedsatt rörlighet, personer med synskada, personer med hörselskada och personer som behöver lättanvända tjänster. Till den senare kategorin hör till exempel äldre som har svårigheter med att använda olika digitala tjänster eller personer med olika neurologiska problem som av den anledningen behöver ett enkelt användargränssnitt.

Samarbete

Främjandet av tillgängligheten i transportsystemet bygger på samarbete i god anda mellan de olika aktörerna. Parterna i samarbetet är förvaltningsområdets olika aktörer, såsom ministeriet och ämbetsverken, samt tjänsteleverantörerna, kommunerna och användarna. Vem som deltar i samarbetet avgörs från fall till fall. I olika utvecklingsprojekt är det viktigt att utreda vilka deltagare som är relevanta i samarbetet och bjuda in alla sådana aktörer.

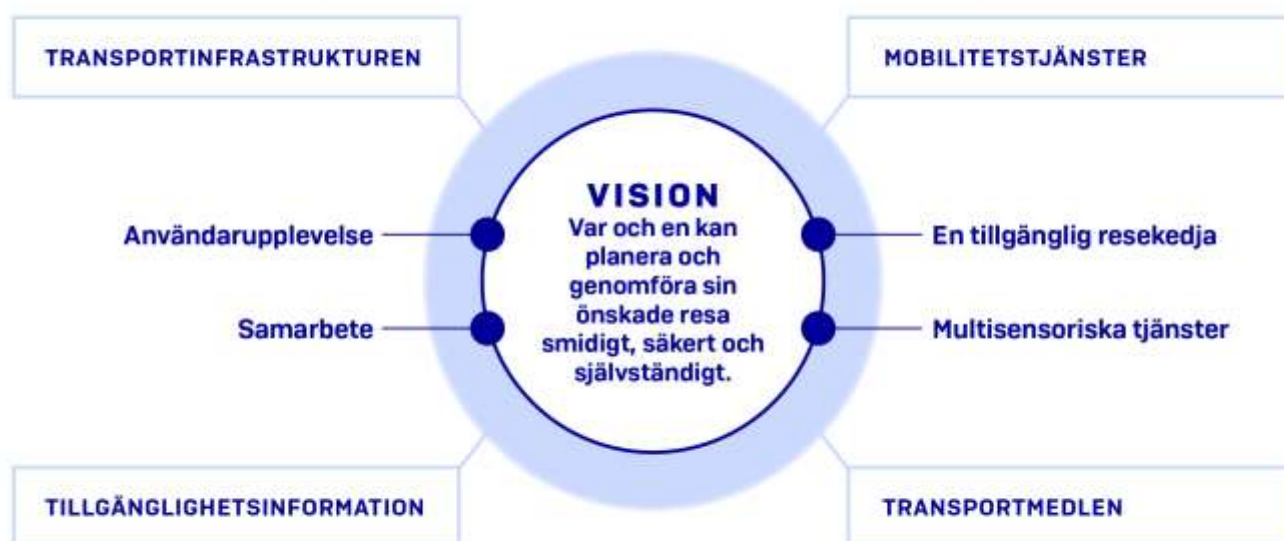


Bild 3: Delområden

Nedan behandlas visionens delområden. Med delområden avses de konkreta delområden inom transportsystemet som är viktiga att utveckla för att förbättra tillgängligheten. *Transportinfrastrukturen* inbegriper gångvägar, trafikleder och knutpunkter, perrongområden, belysning, skyltning och passagerarinformation, ledsagnings- och parkeringsarrangemang samt infrastruktur för automatisering. *Mobilitetstjänster* avser fysiska och digitala tjänster bland annat för biljettköp, betalning och ruttplanering. Tjänsterna omfattar också passagerarinformation (vägledning, störningsinformation), assistanstjänster, parkeringstjänster och relaterade särskilda rättigheter. Även tillgången till tjänster (t.ex. den riksomfattande tillgången till tillgängliga kollektivtrafik- och taxitjänster) är en del av mobilitetstjänsterna. *Tillgänglighetsinformation* är information som på ett tillgängligt sätt ges till passagerarna om infrastrukturens, materielens och tjänsternas tillgänglighet. Den inbegriper informationen som transportaktörerna delar inbördes om infrastrukturens, materielens och tjänsternas tillgänglighet. *Transportmedlen* beskriver materielens tillgänglighet i alla olika transportformer och hur den lämpar sig för grupper med särskilda behov.

Under varje delområde har 2–3 förslag till mål utarbetats för att visionen ska kunna bli verklighet. De föreslagna målen är övergripande, och avsikten är att åtgärder som bidrar till måluppfyllelsen ska utarbetas senare för varje enskilt mål.

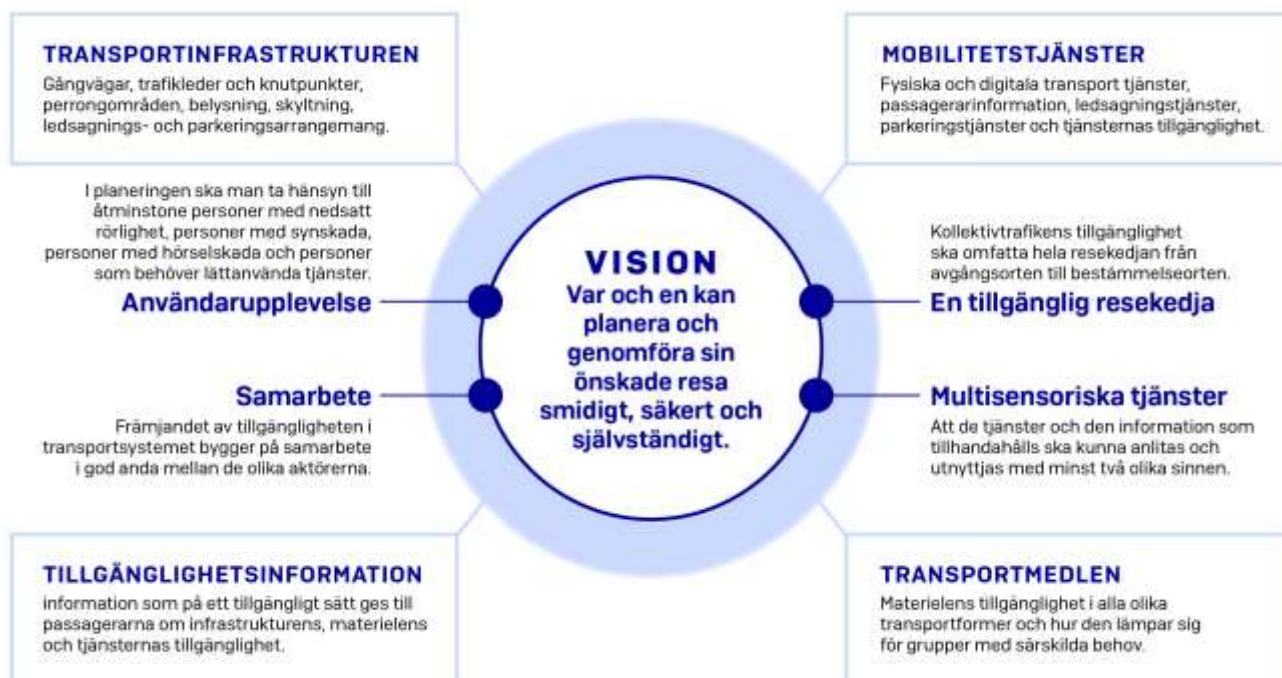


Bild 4: Visionens förklarande text

Målförslag: transportinfrastruktur

1. Transportinfrastrukturen är tillgänglig och till nytta för alla människor.

När ny infrastruktur byggs eller befintlig infrastruktur förnyas görs det med tillgängligheten i åtanke. Tillgänglig infrastruktur är trygg infrastruktur. En framtidssäkrad infrastruktur säkerställer en smidig vardag såväl på gång- och trafikleder som i kollektivtrafiken och med egen bil. Tillgänglig parkering och laddning av elbilar ska vara möjlig överallt.

2. Underhållet och skötseln av infrastrukturen säkerställer tillgängligheten och säkerheten året runt.

Infrastrukturen sköts långsiktigt med hänsyn till olika tillgänglighetsbehov. Vinterunderhållet utvecklas så att transportmedlen och den övriga infrastrukturen kan nås året runt.

Målförslag: transportservice

1. Nya trafik tjänster och digitala tjänster planeras så att de är tillgängliga.

Tillgängligheten tas i beaktande i planeringen av alla nya tjänster. Olika användarkategorier engageras i planeringen av tjänster. Det är viktigt att alla nya tjänster planeras så att de är tillgängliga.

2. Kollektivtrafiktjänsterna är tillgängliga och stöder självständig mobilitet.

Tillgängliga mobilitetstjänster möjliggör en självständig vardag. Kollektivtrafiken inkluderar flygtrafiken, båttrafiken, stadstrafiken, den marknadsbaserade trafiken med långfärdsbussar, spårtrafiken, NTM-

trafiken och skärgårdstrafiken. Mer heltäckande tillgängliga tjänster kan eftersträvas genom att man kombinerar resor.

3. Upphandlarna har den nödvändiga kompetensen för att upphandla tillgängliga trafik tjänster.

Upphandlingskompetens är ytterst viktigt när tillgängliga trafik tjänster ordnas. Därför är det viktigt att de myndigheter och andra aktörer som upphandlar tjänster förstår hurdana tjänster grupper med särskilda behov behöver och att de kan upphandla tjänster som motsvarar behoven.

Målförslag: transportmedel

1. Var och en hittar sin plats i transportmedlet.

Tillgängliga transportmedel är trygga för alla användare. Transportmedlen tjänar så många typer av behov som möjligt och det finns lämplig materiel för alla användare. Trafikutövare och aktörer som ansvarar för terminal- eller hamnverksamhet tillhandahåller olika hjälpmedel när det behövs. Det är viktigt att man kan röra sig smidigt i transportmedlet också med egna hjälpmedel.

2. Aktörerna har förståelse för och kan uppfylla särskilda behov.

Aktörerna har förståelse för och kan uppfylla särskilda behov. Tjänsteleverantörer och tjänsteproducenter identifierar grupper med särskilda behov och de tjänster och den hjälp som de behöver. En kompetent och motiverad personal ser till att alla passagerare får korrekt och vänlig service.

3. Reseinformation tillhandahålls i tillgängligt format i alla kollektivtrafikmedel.

Reseinformation tillhandahålls i tillgängligt format i alla kollektivtrafikmedel. Alla passagerare kan följa resans gång via utrop, skärmar och applikationer på det sätt som passar dem själva bäst. Information tillhandahålls multisensoriskt så att användargrupper med olika behov kan följa till exempel den information om hållplatser och störningar som ges under resan.

Förslag till mål: tillgänglighetsinformation

1. Passagerarna ges aktuell och tillförlitlig tillgänglighetsinformation om tjänster och infrastruktur.

Den tillgänglighetsinformation som passageraren har tillgång till hjälper olika kategorier av passagerare välja den lämpligaste tjänsten och köpa de biljetter de behöver. För användaren är det också viktigt att veta vad som avses med tillgänglighetsinformation i olika tjänster.

2. Informationen om tjänstens tillgänglighet är lätt att hitta och nå (one click away).

Webbplatser och andra informationskanaler struktureras så att passageraren där lätt kan hitta den tillgänglighetsinformation som behövs om den aktuella tjänsten, helst bara med ett klick.

3. Data om tillgänglighet finns att tillgå öppet i maskinläsbart och standardiserat format.

Tillgänglighetsinformationen förmedlas mellan aktörerna och vidare via användargränssnitten till användarna. Tillgänglighetsinformationen ska omfatta både statiska data, exempelvis att tillgängliga tjänster finns, och realtidsdata, exempelvis störningsmeddelanden.

Arbetet fortsätter

Visionen publiceras hösten 2023 efter att utvecklingsförslagen från utlåtanden har beaktats. Avsikten är att åtgärder för att främja målen i visionen ska beredas under 2024.

