

Palveluosasto / kuluttajapalveluyksikkö

Taustamuistio
22.6.2023

Liikenteen esteettömyysvisio lausuntokierrokselle

Taustaa

Esteettömyysvision taustalla on Valtakunnallinen liikennejärjestelmäsuunnitelma (Liikenne 12-suunnitelma), jossa on linjattu liikenteen esteettömyyttä ja saavutettavuutta kehittävästä toimista. Liikenne12 -suunnitelman mukaan valtio määrittelee yhteistyössä muiden toimijoiden, erityisesti eri väestöryhmien, kanssa *tavoitetilan liikennejärjestelmän esteettömyydelle ja liikenteen digitaalisten palveluiden saavutettavuudelle* ja tunnistaa eri vastuutahojen roolit niin matkaketjun eri osien toimivuuden kuin matkustajien oikeuksien toteutumisen kannalta.

Osana Liikenne 12-suunnitelman toimeenpanoa perustettiin Liikenne 12 –esteettömyystyöryhmä, jonka tehtävänä on toteuttaa suunnitelman esteettömyystoimet. Syksyllä 2022 osana työryhmän työtä julkaistiin Matkaketjudemo-selvitys, jossa eri vammaisryhmiin kuuluvat matkustajat kokeilivat joukkoliikenteen matkaketjua ja matkan varaamista. Työssä huomattiin useita puutteita matkaketjujen esteettömyydessä liittyen niin matkan valmisteluun kuin sen toteuttamiseen.

Valmistelu

Osana Liikenne12 –esteettömyystyöryhmän aloitettiin kehittämään visiota, joka muodostaisi Liikenne 12 –suunnitelmassa mainitun esteettömyyden kansallisen tavoitetilan. Ensimmäinen luonnos esteettömyysvisioksi toteutettiin liikenne- ja viestintäministeriön ja hallinnonalan virastojen yhteisenä virkатыönä työryhmän osallistujien kanssa. 2.3.2023 vision varsinaiseksi työstämiseksi järjestettiin työpaja, johon kutsuttiin mukaan laajasti alan asiantuntijoita, kuten eri käyttäjäryhmiä edustavia järjestöjä, hallinnonalan virastot, ELY-keskukset ja kunnat sekä liikenneoperaattoreita eri liikennemuodoista. Työpajassa käytiin runsasta keskustelua aiheesta. Työpajan jälkeen Liikenne 12-työryhmän osallistujista koottiin pienempi työryhmä, jossa vision kanssa työskentelyä jatkettiin kevään 2023 aikana. Osana tätä hiottiin luonnosversiota työpajasta saaduilla evästyksillä sekä työstettiin vision tavoite-ehdotukset.

Visio lähetettiin lausuntokierrokselle 27.6.2023. Lausuntoaikaa on 25.8.2023 saakka.

Visio

Tässä luvussa käsitellään vision sisältöä. Itse visio (kuva 1) kuuluu näin: *kaikki voivat suunnitella ja toteuttaa haluamansa matkan sujuvasti, turvallisesti ja itsenäisesti*. Tähän lauseeseen kiteytyy vision keskeisin tavoite: sujuvan matkustamisen mahdollistaminen aivan jokaiselle.



Kuva 1: Visio

Visioon sisältyy arvokehä, joka rakentuu visiolauseen ympärille yksittäisinä sanoina (kuva 2). Arvokehällä kuvataan sellaiset perustavat lähtökohdat, joita liikennejärjestelmän kehitystyössä olisi kautta linjan huomioitava esteettömyyden parantamiseksi. Arvokehälle nostetut keskeisimmät arvot ovat *esteetön matkaketju*, *moniaistisuus*, *käyttäjäkokemus* sekä *yhteistyö*.



Kuva 2: Arvot

Esteetön matkaketju

Matkaketjuajattelussa matkat nähdään yksittäisten pysäkillä A pysäkillä B kulkevien, pääasiassa joukkoliikenteellä tehtävien matkojen, sijaan kokonaisuutena lähtöpisteestä määränpäähän, sisältäen myös matkan suunnittelun. Esteettömällä matkaketjulla tarkoitetaan sitä, että palvelun esteettömyyden tulee kattaa koko matkaketju. Sen tulee olla myös saavutettava, jolla tarkoitetaan digitaalisen ympäristön esteettömyyttä. Matkaketju sisältää esimerkiksi lipun oston ja reittien tarkasteluun liittyvän valmistautumisen, mahdollisten pysäköintijärjestelmien esteettömyyden, kävelymatkan bussipysäkillä, bussimatkan, vaihdon junaan solmupisteessä, junamatkan sekä juna-asemalta lopulliseen määränpäähän kuljetun matkan. Matkan aikana tarvitaan myös erilaista matkatietoa.

Matkaketjuajattelun vahvistaminen liikennejärjestelmän kehittämistyössä on erityisen tärkeää sellaisten käyttäjien kannalta, joilla on erilaisia esteettömyystarpeita. Mikäli matkaketjun esteettömyys katkeaa yhdessäkin matkan vaiheessa, koko matkan toteuttaminen voi muodostua mahdottomaksi tai aiheuttaa vaaratilanteita, kuten esimerkiksi Matkaketjudemossa¹ nähtiin. Aina täysin itsenäinen matka ei ole kuitenkaan mahdollinen. Matkustaja saattaa tarvita tukea matkan eri vaiheissa matkaketjun toteutumiseksi. Tukea voidaan tarjota esimerkiksi avustamispalvelun tai erilaisten joko palveluntuottajien tarjoamien tai henkilön omien apuvälineiden muodossa.

On tärkeää huomioida, että esteetön matkaketju ei tarkoita kaikille käyttäjille samoja asioita. Esimerkiksi näkövammaisen ja liikkumisesteisen tarpeet eroavat toisistaan. On keskeistä varmistaa, että nämä erilaiset tarpeet tulevat tunnistetuiksi ja huomioiduksi. Näin erilaisille käyttäjille soveltuvia esteettömiä matkaketjuja voidaan tosiasiasa ryhtyä toteuttamaan.

Moniaistisuus

Kaikki ihmiset hyödyntävät eri aistejaan ja niiden avulla saatua tietoa maailman hahmottamisessa. Moniaistisuus tarkoittaa monen aistin kautta yhtäaikaista tarjottua aistikokemusta. Moniaistisesti tarjottu tieto mahdollistaa informaation vastaanottamisen kunkin käyttäjän tarpeisiin sopivimmalla tavalla. Visiossa moniaistisuudella tarkoitetaan sitä, että palveluita ja tarjottavaa tietoa voisi hyödyntää vähintään kahdella eri aistilla. Moniaistisuutta tarvitaan, sillä kaikki käyttäjät eivät pysty seuraamaan samassa muodossa tarjottua informaatiota tai käyttämään samanlaista palvelua. Esimerkiksi sokea tarvitsee laiturille päästökseen erilaista opastusta kuin huonokuuloinen.

Moniaistisuutta voidaan parantaa esimerkiksi kehittämällä matkustajille tarjottavaa informaatiota tai opastusta. Esimerkiksi tieto matkan seuraavista pysäkeistä voidaan tarjota liikennevälineen infonäytöllä, kuulutuksin sekä applikaatioiden kautta. Myös verkkosivuja tulee kehittää niin, että eri käyttäjäryhmät pystyvät niitä helposti käyttämään.

Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan jonkin tuotteen tai palvelun käyttämiseen liittyvää kokonaisvaltaista elämystä ja kokemusta. Käyttäjäkokemus muodostuu sekä nautinnollisuuteen että käytännöllisyyteen liittyvistä tekijöistä². Visiossa käyttäjäkokemuksella on haluttu korostaa sitä, että liikennejärjestelmän kehitystyötä on tärkeää tehdä käyttäjien tarpeet edellä. Se, että esteetön matka jotenkuten onnistuu, ei vielä tarkoita, että käyttäjäkokemus olisi hyvä. Tavoitteena tulisi olla käyttäjäkokemuksen parantaminen.

Käyttäjäkokemusta voidaan kehittää esimerkiksi hyödyntämällä kokemusasiantuntijoita ja osallistamalla erilaisia käyttäjiä kaikissa suunnittelun vaiheissa sekä keräämällä käyttäjiltä aktiivisesti

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

² Hassenzahl, M. & Tractinsky, N. 2006, User Experience – a Research Agenda. Behaviour and Information Technology, Vol. 25, No. 2, March–April 2006, pp. 91-97

palautetta palveluiden toimivuudesta. Esimerkiksi jo kaluston suunnitteluvaiheessa voidaan osallistaa erilaisiin käyttäjäryhmiin kuuluvia henkilöitä.

Suunnittelussa tulee ottaa huomioon vähintäänkin neljän eri erityisryhmän: liikkumisesteisten, näkö- ja kuulovammaisten ja ns. helppokäyttäjien tarpeet. Helppokäyttäjillä tarkoitetaan esimerkiksi ikääntyneitä, joille erilaisten digipalveluiden käyttäminen on hankalaa tai erilaisia neurologisia haasteita omaavia henkilöitä, jotka tästä syystä tarvitsevat yksinkertaista käyttöliittymää.

Yhteistyö

Liikennejärjestelmän esteettömyyden edistäminen perustuu eri toimijoiden välillä hyvässä hengessä tehtävään yhteistyöhön. Yhteistyötä tekevät hallinnonalan eri toimijat kuten ministeriö ja virastot sekä palveluntarjoajat, kunnat ja käyttäjät. Yhteistyöhön osallistuvia tahoja tarkastellaan hankekohtaisesti. Erilaisissa kehittämissuunnitelmissa ja –hankkeissa on tärkeää selvittää, keiden kaikkien on relevanttia osallistua yhteistyöhön ja kutsua kaikki sellaiset toimijat mukaan.



Kuva 3: Esteettömyysvisio

Seuraavaksi käsitellään vision osa-alueita (kuva 3). Osa-alueilla tarkoitetaan konkreettisesti sellaisia liikennejärjestelmän eri osa-alueita, joita koskeva kehittäminen on tärkeää liikenteen esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi. *Liikenneinfrastruktuuri* kattaa kävelytiet, kulkuväylät ja solmupisteet, laiturialueet, valaistuksen, opasteet ja matkustajainformaation, saattoliikenteen ja pysäköinnin infrajärjestelyt sekä automaation infrastruktuurin. *Liikkumisen palveluilla* puolestaan tarkoitetaan fyysisiä ja digitaalisia liikennepalveluita, jotka liittyvät mm. lipun ostoon, maksamiseen ja reittisuunnitteluun. Lisäksi se kattaa matkustajainformaation (opastus, häiriötiedotus), avustuspalvelut, pysäköintipalvelut ja siihen liittyvät erityisoikeudet. Myös palveluiden saatavuus (esim. esteettömien joukkoliikenne- ja taksipalveluiden saatavuus valtakunnallisesti) on osa liikkumisen palveluita. *Esteettömyystiedolla* tarkoitetaan matkustajille jaettavaa tietoa infran, kaluston ja palveluiden esteettömyydestä ja tämän tiedon saavutettavuutta. Se sisältää liikenteen toimijoiden kesken jaettavan tiedon infran, kaluston ja palveluiden esteettömyydestä. *Liikennevälineillä* kuvataan kaluston esteettömyyttä kaikissa eri liikennemuodoissa ja sen soveltumista erityisryhmille.

Vision toteuttamiseksi on laadittu 2-3 tavoite-ehdotusta jokaisen osa-alueen alle. Tavoite-ehdotukset ovat laaja-alaisia ja niiden yhteyteen on myöhemmin tarkoitus valmistella toimenpiteitä, jotka edistävät kunkin tavoitteen toteutumista.



Kuva 4: Liikenteen esteettömyysvisio selitetekstein

Tavoite-ehdotukset: liikenneinfrastrukturi

1. Liikenneinfrastrukturi on esteetöntä ja palvelee kaikkia kansalaisia.

Uusi ja peruskorjattava infrastrukturi toteutetaan esteettömästi. Esteetön infrastrukturi on myös turvallista infrastruktuuria. Tulevaisuuskestävällä infrastruktuurilla varmistetaan sujuva arki niin kävely- ja kulkureittejä kuljettaessa, joukkoliikennevälineitä käytettäessä kuin omalla autolla liikuttaessakin. Esteettömän pysäköinnin ja sähköauton lataamisen tulisi olla mahdollista kaikissa kohteissa.

2. Infran hoidolla ja kunnossapidolla varmistetaan esteettömyys ja turvallisuus vuodenajoista riippumatta.

Infrastruktuuria hoidetaan pitkäjänteisesti erilaiset esteettömyystarpeet huomioiden. Talvikunnossapitoa kehitetään niin, että liikennevälineisiin ja muuhun infrastruktuuriin pääsy olisi mahdollista ympärivuotisesti.

Tavoite-ehdotukset: liikkumispalvelut

1. Uudet liikkumispalvelut sekä digitaaliset palvelut suunnitellaan esteettömiksi.

Kaikkien uusien palveluiden suunnittelussa otetaan huomioon esteettömyys. Palveluiden suunnitteluun otetaan mukaan eri käyttäjäryhmiä. On tärkeää, että kaikki uudet palvelut suunnitellaan esteettömiksi.

2. Joukkoliikenteen palvelut ovat esteettömiä ja tukevat itsenäistä liikkumista.

Esteettömät liikkumispalvelut mahdollistavat itsenäisen arjen. Joukko- ja henkilöliikenne sisältää sekä julkisen että markkinaehtoisin liikenteen maalla, vesillä ja ilmassa.

Kyytien yhdistelyllä voidaan tavoitella kattavampia esteettömiä palveluita.

3. Tilaajilla on tarvittava osaaminen esteettömien liikennepalveluiden tilaamisesta.

Tilaajaosaaminen on erittäin keskeistä esteettömien liikennepalveluiden järjestämisessä. Siksi on tärkeää, että palveluita hankkivilla viranomaisilla ja muilla toimijoilla on ymmärrys siitä, millaisia palveluita erityisryhmät tarvitsevat sekä kyky hankkia tarpeisiin vastaavia palveluita.

Tavoite-ehdotukset: liikennevälineet

1. Jokainen löytäisi itselleen sopivan paikan liikennevälineestä.

Esteettömät liikennevälineet ovat turvallisia kaikille käyttäjille. Liikennevälineet palvelevat mahdollisimman monenlaisia tarpeita, jolloin kaikille käyttäjille löytyisi sopivaa kalustoa. Liikenteenharjoittajat ja terminaalien tai sataman ylläpitäjät tarjoavat tarvittaessa erilaisia apuvälineitä. On tärkeää, että liikennevälineissä pääsee liikkumaan sujuvasti myös omien apuvälineiden kanssa.

2. Toimijoilla on ymmärrystä erityisryhmiin kuuluvien ihmisten tarpeista ja kyky vastata niihin.

Toimijoilla on ymmärrystä erityisryhmiin kuuluvien ihmisten tarpeista ja kyky vastata niihin. Palveluntarjoajat ja -tuottajat tunnistavat erilaiset erityisryhmät sekä heidän tarvitsemansa palvelut ja avuntarpeen. Osaava ja motivoitunut henkilöstö varmistaa asianmukaisen ja ystävällisen palvelun kaikille matkustajille.

3. Kaikissa joukkoliikennevälineissä tarjotaan matkatietoa saavutettavassa muodossa.

Kaikissa joukkoliikennevälineissä tarjotaan matkatietoa saavutettavassa muodossa. Kaikki matkustajat pystyvät seuraamaan matkan kulkua itselleen sopivimmalla tavalla kuulutusten ja aikataulunäyttöjen ja sovellusten kautta. Tietoa tarjotaan moniaistisesti, jolloin eri tarpeita omaavat käyttäjäryhmät pystyvät seuraamaan esimerkiksi matkan aikana annettavaa pysäkki- ja häiriötiedotusta.

Tavoite-ehdotukset: esteettömyystieto

1. Liikenteen palveluista ja infrastruktuurista tarjotaan matkustajille ajantasaista ja luotettavaa esteettömyystietoa.

Matkustajan saatavilla oleva esteettömyystieto auttaa eri käyttäjäryhmiin kuuluvia matkustajia valitsemaan itselle parhaan palvelun sekä ostamaan tarvittavat liput. Käyttäjän kannalta on olennaista myös tietää, mitä esteettömyystiedolla eri palveluissa tarkoitetaan.

2. Palvelun esteettömyyttä koskeva tieto on helposti löydettävää ja saavutettavaa (one click away).

Verkkosivut ja muut toteutukset rakennetaan niin, että tarvittavat kyseistä palvelua koskevat määriteltävät esteettömyystiedot ovat sieltä matkustajan helposti löydettävissä, mieluiten yhden klikkauksen päässä.

3. Esteettömyyttä koskevaa dataa on avoimesti saatavilla koneluettavassa ja standardisoidussa muodossa.

Esteettömyystieto kulkee toimijoiden välillä ja edelleen rajapintojen kautta käyttäjille. Esteettömyystiedon tulee kattaa sekä staattista dataa, kuten esimerkiksi esteettömien palveluiden olemassaolon, että myös reaaliaikaista dataa, kuten esimerkiksi häiriötiedotteita.

Jatkotyöskentely

Visio julkistetaan syksyllä 2023 lausuntokierrokselta saatujen kehitysehdotusten huomioimisen jälkeen. Vuoden 2024 aikana on tarkoitus työstää toimenpiteitä vision tavoitteiden edistämiseksi.