

Voidaanko estää, että myös Internetin asiakkaat jakautuvat parempiin ja huonoimpiin kuten pankkialalla?

Jan Ekberg

Tietoyhteiskunnan kehittäminen on monimutkainen prosessi, jonka sosiaaliset haasteet ja seurausvaikutukset ovat suuria. Tärkeänä haasteena on varmistaa, että kaikki kansalaiset myös ikääntyvät ihmiset ja vammaiset ihmiset, pystyvät käyttämään tulevia uusia julkisia tietoyhteiskunnan palveluita. Mikäli emme pysty tai oikeammin emme viitsi vastata tähän haasteeseen voi seurausvaikutuksena olla kansalaisten jakautuminen kahtia, ykkös- ja kakkosluokan kansalaisiin, kuten pankkialalla tänään. Tällöin tulee olemaan toisen luokan kansalaisia, jotka jäävät uusien palvelujen ulkopuolelle, ja sosiaalitoimi joutuu kehittämään heille erikoisratkaisuja.

Tietoyhteiskunnan kehittämisen hyvien käytäntöjen vaatimuksina on pidetty palvelujen saataavuutta, esteettömyyttä, kohtuuhintaisuutta, tietoa kaikkien ulottuville, sekä soveltuvuutta käyttäjälle.

Tietoyhteiskunnan laitteet ja palvelut ovat kaikkien kansalaisten, myös vammaisten ihmisten ja ikääntyvien ihmisten *saavutettavissa*. Ei riitä että taajamien menestyjillä on uusien palvelujen käyttöön tarvittavat laitteet ja verkkoyhteydet.

Laitteiden ja palvelujen tulee olla *esteettämiä* eli myös vammaiset ihmiset ja ikääntyvät ihmiset tulisi pystyä käyttämään niitä.

Kohtuuhintaisuusvaatimus edellyttää, että rahan puute ei saisi estää erilaisten tuotteiden ja peruspalvelujen käyttöä.

Tieto uusista palveluista tulee myös saattaa *kaikkien ulottuville*.

Laitteiden ja palvelujen on myös *sovelluttava* kansalaisille. Julkisissa palvelimissa ei tulisi olla esimerkiksi ainoastaan suursijoittajille tarkoitettua tietoa vaan myös tavalliselle meikäläiselle soveltuvaa tietoa.

Monet näistä vaatimuksista edellyttävät poliittisia päätöksiä kansakunnan hyvinvoinnin jakamiseksi oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.

Esteettömyyden aikaansaaminen puolestaan edellyttää poliittista tukea ja ennen kaikkea ter-

vettä järkeä jo laitteiden ja palvelujen suunnitteluvaiheessa. Vaatimuksena on "suunnittelu kaikille" eli suunnittelijan tulisi ottaa huomioon se että ihmisten kyvyt ja taidot ovat erilaiset. Kaikki eivät ymmärrä mitä koneen buuttaus tarkoittaa eivätkä pysty lukemaan pientä fonttia.

Laitteiden ja palvelujen esteettömyyden aikaansaamiseksi on olemassa yllin kyllin tietoa, ohjeita, standardeja, ja työkaluja. On kustannus/hyöty tietoa sekä tietoa käyttäjien kykyjen jakautumisista. On myös tietoa esimerkiksi siitä millaista yhteistyötä tarvitaan yrityksen eri yksiköiden välillä esteettömän tuotteen aikaansaamiseksi. On tietoa Web sivuille asetettavista vaatimuksista ja miten näitä vaatimuksia voidaan helposti täyttää. On myös tietoa siitä, mitä julkisen sektorin pitäisi tehdä jotta myös vammaisilla ihmisillä, ikääntyvillä ihmisillä ja vähä-osasilla kansalaisilla olisi tasapuoliset mahdollisuudet tulevassa tietoyhteiskunnassa. Maailman tämän alan ehkä suurin Web palvelu löytyy Suomesta osoitteesta <http://www.stakes.fi/include>. Toinen Web palvelu joka on erikoistunut tietoliikenteen esteettömyyteen löytyy osoitteesta <http://www.stakes.fi/cost219>. Esimerkkejä tietoyhteiskunnan erikoisratkaisuista löytyy esimerkiksi osoitteesta <http://www.stakes.fi/promise>.

Vaikka hyvän suunnittelun ohjeita on paljon ja niitä löytyy helposti millä tahansa Web selaimella, niin tänään kuitenkin tuotetaan jatkuvasti uusia laitteita ja palveluja, joista samalla vaivalla olisi pystytty tekemään paljon esteettömämpiä. Vain muutamat julkisista Web palvelujen kotisivuista ovat esimerkiksi sellaisia, että näkövammainen pystyy puhesyntetisaattorin avulla lukemaan niitä. Ratkaisu tähän on niinkin yksinkertainen kuin että kuvan, äänen ja videon tuoma lisätieto tulee olla myös saatavana tekstimuodossa.

Mitä meidän siis pitäisi tehdä, jotta kehitys etenis oikeaan suuntaan? Kansainvälisessä INCLU-DE yhteistyössä on päädytty seuraaviin ehdotuksiin:

- 1 Tasa-arvoisuus. Kaikilla kansalaisilla tulisi olla samat mahdollisuudet saada julkista tietoa.
- 2 Julkisia palveluja kehitettäessä tulisi alusta asti huomioida, että osa käyttäjistä on vammaisia ihmisiä ja ikääntyviä ihmisiä.
- 3 Julkisten palvelujen tulisi olla esteettömiä. Tätä vaatimusta on tuettava lailla tai asetuksella.
- 4 Mikäli yllämainittuja ehdotuksia ei pystytä toteuttamaan tulisi kehittää erityisratkaisuja niitä varten jotka muuten jäisivät palvelujen ulkopuolelle.
- 5 Perustelepalveluihin tulisi sisältyä myös sellaisia palveluja kuten tulkkauspalvelu, jotta vammaiset ihmiset pystyisivät käyttämään näitä perustelepalveluja.
- 6 Julkisen sektorin hankintavaatimuksissa tulisi olla esteettömyysvaatimus.
- 7 Tele, tietotekniikan ja televisiotekniikan konvergoinnissa tulisi huolehtia siitä, että varaudutaan tarjoamaan vammaisille ihmisille palveluja kuten tekstitys, ikkuna viittomakielilähetystyksiä varten, puhekanava videon selostamista varten, tekstikanava äänen tai videon tuoman informaation selostamista varten.
- 8 Julkisilla varoilla tuettujen tutkimusprojektien tulisi ottaa huomioon, että osa laitteiden tai palvelujen käyttäjistä voi olla vammaisia ihmisiä tai ikääntyviä ihmisiä.

Kansainvälisessä yhteistyössä on yhä voimakkaammin ryhdytty korostamaan, että kouluissa, yliopistoissa ja korkeakouluissa tulisi opetuksessa tuoda esille, että me ihmiset olemme kyvyiltämme erilaisia, ja että vain harva meistä täyttää "kauniiden ja rohkeiden" ihannevaatimukset. Opetuksen avulla päästään ehkä joskus tilanteeseen, jossa laitteita ja palveluja suunnitellaan automaattisesti sellaisiksi, että mahdollisimman moni pystyy käyttämään niitä.