

Kaikille kuntalaisille mahdollisuus osallistua mielipidekyselyihin

Tausta

Aloitteessa esitettiin, että kaupungin viestintä kartoittaa erilaiset kuntalaisten toimintakyvyn puutteista johtuvat esteet, jotka rajoittavat mielipidekyselyihin vastaamista ja muuta osallistumista, sekä sitä, miten ohjeistuksissa on otettu rajoitteet mielipidekyselyitä tehtäessä huomioon. Aloitteen taustalla oli tapaus, jossa näkövammaisen henkilö ei ollut voinut vastata kaupungin järjestämään mielipidekyselyyn. Kyselyn oli järjestänyt kaupungin käyttämä konsulttiyhtiö.

Viestinnän lausunto

Aloitteen aihe on ajankohtainen ja tärkeä sosiaalisesti kestävän osallisuuden näkökulmasta, jotta tavoitettaisiin eri tilanteissa ja asemassa olevat vastaajaryhmät ja heidän mielipiteensä. Tätä tukee myös EU:n saavutettavuusdirektiivi, joka perustuu ns. WCAG-ohjeistukseen (Web Content Accessibility Guidelines). Direktiivin tarkoituksena on parantaa verkkopalvelujen saavutettavuutta toimintarajoitteisille henkilöille. Erilaisia rajoitteita voivat olla muun muassa näkemiseen, kuulemiseen tai kyselyissä käytettyyn kieleen liittyvät haasteet. Ohjeistuksen keskeisimmät vaatimukset saavutettavuuden osalta ovat: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus.

Saavutettavuus mainitaan myös AVI:n sivuilla, jossa todetaan saavutettavuudessa olevan kyse ”mahdollisimman monen ihmisen huomioimisesta, joka tulee ottaa huomioon mm. verkkosivujen ja mobiilisovelluksien suunnittelussa ja toteutuksessa”.

Porin kaupungin viestintä konsultoi saavutettavuudesta kuntaliittoa, joka on Suomen kuntien ja kaupunkien etujärjestö sekä kunnallisten palveluiden asiantuntija ja kehittäjä. Kuntaliiton suositus on, että mielipidekyselyjä tehtäessä tulee fokusoida, miltä kohderyhmiltä halutaan vastauksia ja valita sen perusteella kyselyn toteuttamiseen sopivat työkalut ja toimintatavat. Jos mielipidekyselyssä käytetään ulkopuolisia palveluntarjoajia, tulee kohderyhmät ja niihin mahdollisesti vaikuttavat rajoitteet huomioida hankintaa tehtäessä.

Porin kaupunki käyttää itse tekemissään kyselyissä yleensä Lyyti-ohjelmaa, jonka saavutettavuus on testattu ja arvioitu. Lyyti on myös saavutettavuusdirektiivin kanssa yhteensopiva ja täyttää WCAG-vaatimukset. Jotta saatiin selville, onko saavutettavuuden varmistamiseksi olemassa myös muita toimivia työkaluja ja käytäntöjä, haastateltiin vertailun vuoksi muiden kaupunkien viestinnästä vastaavia tahoja ja kartoitettiin heidän toimintatapojaan. Esimerkiksi Oulussa on siirrytty käyttämään mielipidekyselyissä Oikeusministeriön otakantaa.fi -alustaa (<https://www.otakantaa.fi/fi/tietoa-palvelusta/17/>). Oulussa tehtiin alustaa käyttäen kysely, jonka kautta haluttiin varmistaa kyselyyn vastaamisen yhdenvertaiset mahdollisuudet. Testauksen perusteella alusta on saavutettava. Vastaavasti Vantaalla käytetään mielipidekyselyihin Osallistuvavantaa.fi -palvelua, joka käyttää Maptionnaire-alustaa. Kyseinen alusta on arvioitu ulkopuolisella saavutettavuustestejä tekevällä taholla, ja kyselyt ovat siten täysin saavutettavia, lukuun ottamatta karttoja. Tämä johtuu siitä, että sellaista tekniikkaa ei ole vielä kehitetty, jolla saisi kartoista ruudunlukijalla luettavia. Saavutettavuuslainsäädäntö tekee siten karttojen kohdalla poikkeuksen. Karttakysymysten ohien tulisikin tuoda mahdollisuus vastata muulla tavoin, esimerkiksi tekstikentällä. Helsingin kaupunki on puolestaan varmistanut digitaalisten asiakaskyselyiden saavutettavuuden näkövammaisten osalta käytössä olevilla apuvälineillä (esim. ruudunlukuohjelmat).

Toimivia työkaluja saavutettavuuden toteutumiseksi on siis jo olemassa. Seuraavaksi tuleekin kehittää sopivia toimintatapoja ja viedä ne käytäntöön. Saavutettavuusvaatimus tullaan ottamaan osaksi parhaillaan tekeillä olevaa Porin kaupungin viestintästrategiaa, jonka jalkauttamiseksi hyödynnetään edellä mainittuja

löydöksiä ja kirjataan ne ohjeiksi saavutettavuuden varmistamiseksi. Ohjeistuksissa tullaan ottamaan huomioon muun muassa seuraavat seikat:

- Mieliopidekyselyitä tilattaessa ulkopuolisilta palveluntuottajilta, tulee tarjouskyselyssä edellyttää vaatimus saavutettavuudesta, joka ottaa huomioon havaittavuuden, hallittavuuden, ymmärrettävyyden ja toimintavarmuuden.
- Mieliopidekyselyissä käytettävät sovellukset (sekä ulkopuolelta ostetut palvelut että itse tehdyt kyselyt) tulee testata etukäteen saavutettavuuden osalta.
- Kyselyitä tehtäessä on mietittävä sen kohderyhmä ja valittava toteuttamiseen sopivat työkalut ja menetelmät.
- Tarvittaessa on myös käytettävä vaihtoehtoisia tapoja vastata, jos kysely on suunnattu nimenomaan erityisryhmille.
- Henkilöstön osaamista saavutettavuuden osalta tullaan kehittämään koulutuksilla.
- Saavutettavuuden huomioimiseksi ja kehittämiseksi tulee luoda yhteiset toimintatavat, jotka läpileikkaavat koko Porin kaupungin organisaatiota, ja jotka kirjataan näkyväksi ja osaksi intranetissä olevia ohjeistuksia.