GEM NIEUWS



Gecertificeerd digitaal toegankelijk

Hoe digitaal toegankelijk is IDA echt?

IDA is een proefopstelling voor een digitaal toegankelijke chatbot. IDA staat voor **Inclusieve Digitale Assistent.** Het doel is om de technologie van IDA in Gem te integreren, zodat gemeenten straks een chatbot kunnen aanbieden die ook digitaal toegankelijk is.

De afgelopen maanden is **IDA onafhankelijk getoetst**. Na het doorvoeren van verbeteringen is de proefopstelling gecertificeerd. Daarmee voldoet IDA aan de wettelijke minimumvereisten voor digitale toegankelijkheid.

Maar een technisch toegankelijke chatbot is nog niet automatisch prettig in gebruik. **Daarom test een panel van vijf mensen met een beperking IDA momenteel.** De inzichten uit deze tests verwerken we in een nieuwe versie van IDA, die nóg weer beter aansluit bij de behoeften van mensen met een beperking.

Waarom deden testers mee en wat viel hen op?

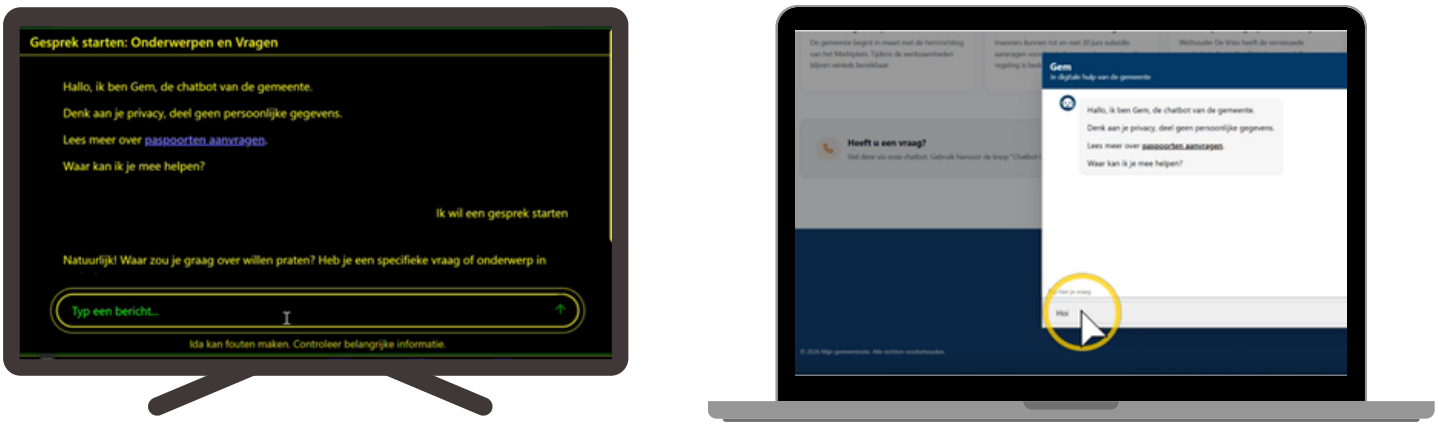
De eerste testpanelleden testten mee omdat digitale toegankelijkheid voor hen geen 'bonus' is, maar een **voorwaarde om zelfstandig gebruik te kunnen maken van digitale diensten**. Ze maken gebruik van schermlezers, of spraak- en hoofdbesturing, en wilden vanuit hun eigen ervaring bijdragen aan een **chatbot die voor alle inwoners goed werkt.**

Ze hadden vragen over openingstijden, paspoortaanvragen en gemeentelijke regelingen. Daarbij viel direct op dat **IDA duidelijk en rustig antwoord geeft**. Ook werkte IDA goed samen met schermlezers. Antwoorden werden logisch voorgelezen en informatie bleef daardoor goed te volgen. Ook de interactie met de chatbot werkte goed. Vragen stellen en versturen ging eenvoudig en voelde natuurlijk aan. **Belangrijk oordeel:** Volgens de testers werkt IDA prettiger dan andere chatbots die ze kenden. Omdat de uitslag van zo'n test altijd toch wel een beetje spannend is, was dit erg fijn om te horen.

De testers hadden zeker ook verbeterpunten:

- Na het volgen van de link naar de chatbot moest de chatbot alsnog apart geopend worden. Dat was onhandig.
- De afbeelding van Gem bij het antwoord was fel bij hoge contrast-instellingen. Dat was afleidend.
- De "vergroten"-knop doet meer dan vergroten, maar dat bleek niet duidelijk uit de naamgeving.
- Lange antwoorden kunnen beter worden voorzien van navigatiemogelijkheden.
- Het is nog even zoeken op de website voordat je bij IDA uitkomt; een sneltoets zou helpen.

Wat de testers vooral waarderen, is dat **toegankelijkheid al vroeg wordt meegenomen in de ontwikkeling van IDA**. Hun inzichten helpen ons om de chatbot stap voor stap verder te verbeteren voor iedereen. In volgende nieuwsbrieven vertellen we meer over het met hulp van IDA doorvoeren van digitale toegankelijkheid binnen Gem.



Voor de meesten minder inspirerend, maar zo zien mensen met een (visuele) beperking de chatbot.

Zelf betrokken zijn?

Als je zelf een beperking hebt of je kent collega's met een beperking: **Het is mogelijk om zelf ook IDA te komen testen.** Daar staat een kleine vergoeding tegenover. Aanmelden kan via Joel.Larson@ictu.nl