

Advies ICT

Onafhankelijk advies inzake toegankelijkheid van informaticatools voor senioren

SENIORENRAAD POPERINGE

March 29, 2017

Opgesteld door: Werkgroep ICT



Advies ICT

Onafhankelijk advies inzake toegankelijkheid van informaticatools voor senioren

De aanleiding

Het uitgangspunt van de seniorenraad is dat iedereen recht en nood heeft op toegankelijke informatie die voor hen van belang is om maatschappelijk volwaardig te functioneren.

De steeds ouder wordende bewoners zien zich in toenemende mate geconfronteerd met nieuwe digitale wegen. Deze wegen kunnen hen snel en gemakkelijk naar informatie over voor hen relevante diensten en producten leiden. Hiervan moeten ze gebruik van kunnen EN willen maken. De vertrouwde paden, de traditionele wegen van de oude media, dreigen daarentegen steeds onbegaanbaarder te worden.

Het doel

De werkgroep ICT van de seniorenraad buigt zich over de mogelijkheden die er zijn om het leven van senioren te faciliteren aan de hand van informaticatools, een toegankelijke website,... Een goede communicatie (brede zin van het woord) staat centraal als het gaat om senioren te informeren. Het communicatiemiddel is belangrijk, want senioren kennen niet steeds de laatste informaticatools. Het is noodzakelijk dat ook voor senioren alle informatie bereikbaar is.

Belangrijk in dit verhaal is ook te blijven inzetten op het aanbieden van aangepaste cursussen, workshops, (gratis/betaalbare) individuele begeleiding,... van senioren.

Aan de slag

Met het oog op een nieuwe website wil de seniorenraad het belang aanduiden van duidelijke, vindbare en overzichtelijke informatie. We willen het bestuur een aantal insteken geven op inhoudelijk, vormelijk en technisch vlak.

Inhoudelijk

- ✓ Belangrijk te vermelden info:
 - ➔ Ziekenvervoer
 - ➔ Huishulp
 - ➔ Wachtdiensten (dokter/apotheker/tandartsen...)
 - ➔ Diensten van de stad (afval, cultuur...)
 - ➔ Openingsuren (ook de uitzonderlijke sluitingen moeten correct vermeld staan)
 - ➔ Openbaar vervoer
 - ➔ Taxi-vervoer
 - ➔ Nuttige & dringende nummers
 - ➔ Info over bestuur en beleid (overzicht van wat werd gepland/beslist/besproken en wordt uitgevoerd)
 - ➔ Vermelding van overlijdens en geboorten
 - ➔ ...
- ✓ Openingsuren van de dag (bovenaan iedere pagina van de desbetreffende dienst). Bij openklikken kan de volledige weekplanning worden bekeken. Op de startpagina worden de openingsuren van het stadhuis vermeld, met pull-down-menu voor de verschillende diensten.

Vormelijk

- ✓ Toegankelijkheid website: Betere logica van de keuzemenu's. Menu's moeten er zijn, maar dit biedt geen oplossing voor het gemakkelijk vinden van wat je zoekt. Niet alles is logisch onder te brengen in een structuur van 6 thema's. Er moet nagedacht worden over een alternatief vb. dynamische menu's, ik ben inwoner, gesofisticeerde zoekengine, ...
- ✓ Icoontjes voor basisfuncties: zoek, instellingen, mail, telefoon,...
- ✓ Nieuwe foto's bij iedere reload. Voor actuele en kwalitatieve foto's zou beroep kunnen gedaan worden op de fotoclub.

Technisch

- ✓ Er wordt opgemerkt dat de zoekfunctie op de website niet (goed) werkt: aandachtspunt nieuwe website.
- ✓ Om gemakkelijk te vinden wat je zoekt kan er onder meer gebruik gemaakt worden van:
 - ➔ Metatags/Tagcloud die bij een zoekopdracht andere opties suggereert
 - ➔ Aan de hand van een logbestand van zoektermen de meest voorkomende uitfilteren.
 - ➔ Het voorzien van de mogelijkheid om een vraag te stellen indien je niet vindt wat je zoekt: 'Niet gevonden wat je zoekt?' ➔ FORM
- ✓ Openingsuren implementeren volgens een up-to-date kalender. Dit voorkomt dat unieke sluitingsdagen niet worden vermeld.
- ✓ VISUELE APP met scroll-functie waarbij de foto's van de diverse medewerkers van de verschillende functies worden getoond met vermelding van de juiste contactgegevens (telefoon, e-mail...)
- ✓ Digitaal seniorenloket: gebruik van videofonie (directe link)
- ✓ Website-reservatie: Ticketing bijvoorkeur op een eenvoudige manier: gebruik eID
- ✓ Aandacht voor GOOGLEmaps
- ✓ Bij publicatie van evenementen, informatie-artikels, mededelingen,... steeds gebruik maken van één of meerdere data:
 - ➔ Datum laatste update (enkel bij informatieve artikels van blijvende duur)
 - ➔ Datum van opmaak (automatisch)
 - ➔ Verificatiedatum (bijvoorbeeld 1 x per jaar)
 - ➔ Einddatum (bij evenementen automatisch, bij informatieve artikels van tijdelijke duur vb. werken).

ANDERE BEDENKING

1. CENTRAAL NUMMER voor alle vragen!

Onze bedenkingen:

- Niet iedereen heeft een PC, wel een telefoon: groot bereik!
- Er moet dan wel een correcte doorverwijzing kunnen gebeuren. De bemanning van het centrale nummer moet hiertoe opgeleid zijn.

Bronnen

- Kencijfers in bijlage.
- <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/231368/ToegankelijkeinformatiemaatschappijLoos.pdf?sequence=1>