

Leidt zeggenschap tot betere dienstverlening?

Lees Voor is een eenvoudige schermlezer die is bedoeld als instapmodel voor 'betere' slechtzienden. Dit is een aanzienlijk aantal mensen die niet of nog niet in aanmerking komen voor vergoeding van de gebruikelijke en vrij kostbare schermlezers via de AWBZ en hun handicap soms in sterke mate ontkennen. Lees Voor kan worden downgeload en uitgetest via www.depratendecomputer.nl en werd door een aantal slechtzienden getest. Zie Figuur 1 voor een eerste indruk.



Figuur 1. Schermbeeld. Uitsluitend teksten die eerst uit een ander programma op het klembord gekopieerd zijn kunnen met weinig aanslagen hoorbaar worden gemaakt. De sprekende loupe, die hier geel is gekleurd, kan door de tekst worden verplaatst. F3 maakt het volgende woord hoorbaar, F4 de volgende regel. Bovendien kan met de muis in of naast de tekst worden geklikt om zo woorden of zinnen hoorbaar te maken.

De eerste gebruikers zijn matig enthousiast en zeggen dat zij het systeem in een tiental uren geleerd hebben maar het echt niet dagelijks gebruiken. Deels komt dit omdat zij door kiezen van grote letters hun computer ook nog wel zonder spraak gebruiken kunnen. Zij kwamen met tientallen suggesties voor verbeteringen waarvan sommigen, zoals meeleveren van opgenomen spraak in diverse streektalen, nog niet zo eenvoudig zijn te realiseren. Het is te verwachten dat bij distributie op wat grotere schaal nog meer wijzigingen zullen worden

voorgesteld. Dit pleit voor distributie over het internet en per abonnement omdat de kosten dan laag kunnen zijn en iedere gebruiker van alle wijzigingen kan meeprofiteren. Het pleit ook voor systematisch evalueren van de ervaringen en van de behoeften van gebruikers.

Software is een dienst. De kwaliteit van diensten hangt af van de relatie tussen leverancier en doelgroep. Bij medische diensten, waar de doelgroep in het algemeen heel divers is, en vaak moeilijk bereikbaar is bovendien, is deze soms wat ongemakkelijke relatie feitelijk de kern van de zaak en de enige manier om blijvend resultaat te bereiken.

Een uitstekend voorbeeld is de Lightwriter, een superieur communicatiehulpmiddel dat in de jaren '80 met de engelse ontwerpprijs werd bekroond. Het werd ontwikkeld door Toby Churchill, een man die na een hersenvliesontsteking zijn stem niet meer gebruiken kon. Vele malen heeft hij gesteld in nauwe samenwerking met de doelgroep tot zijn beste ideeën te komen.



Figuur 2. De Lightwriter.

Ik zoek mensen uit de doelgroep van 'betere' slechtzienden die mij helpen willen om de kwaliteit van mijn diensten zo goed mogelijk te maken en om samen na te gaan of een groot deel van de bijbehorende –en waarschijnlijk hard nodige– telefonische ondersteuning aan de doelgroep kan worden gedelegeerd. Heeft u belangstelling of heeft u hierover een mening mail dan naar j.verrips@planet.nl. In een volgend nummer van Uitzicht kan dan een verslag van deze testarbeid gegeven worden.

Joris Verrips, auteur van Lees Voor

Iets gewijzigd gedrukt september 2006 in Uitzicht, blad van de vereniging Retina Nederland.