



Onderzoek 'Taalswitch'

Wat zijn de belangrijkste dingen die we hebben geleerd over de Taalswitch?

We willen MijnOverheid en DigiD in meerdere talen beschikbaar maken, zodat meer mensen zelf hun zaken online kunnen regelen. Hiervoor willen we op beide platforms een optie toevoegen waarmee gebruikers de taal kunnen aanpassen. Deze optie ontwikkelen we samen met de mensen die dit nodig hebben.

Op 15 en 16 januari bezochten de UX Researchers van Logius Wijkcentrum De Wissel (Den Haag) en Ontmoetingscentrum De Meent (Amstelveen). Daar spraken we met mensen die (nog) niet goed Nederlands spreken.

We gaven hen opdrachten en stelden vragen om te begrijpen wat zij nodig hebben bij het gebruiken van websites in een andere taal. Ook testten we drie versies van een taalswitch.

Verder vroegen we naar hun ervaringen met het begrijpen van informatie in een andere taal. De UX-designer, developer en product owners van DigiD en DigiD Machtigen waren erbij om meer te leren over deze doelgroep en inzichten te verzamelen.



Onderzoeks methode

- Interviews gecombineerd met verdiepende kleine opdrachten

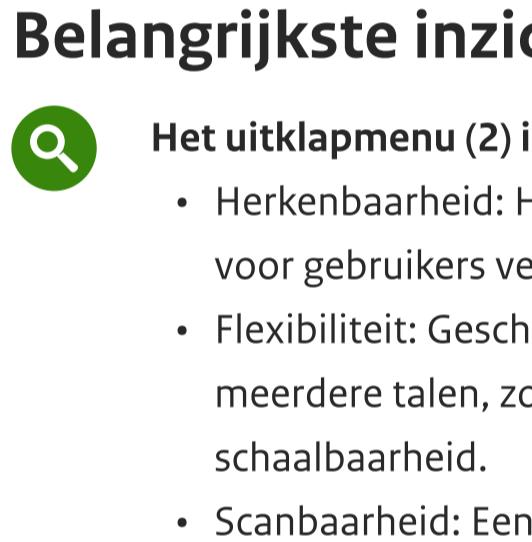


Deelnemers (13 totaal)

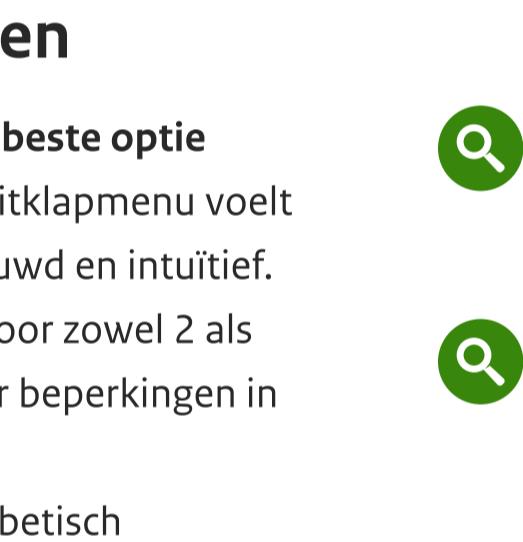
- Mix in geslacht
- Mix in leeftijd
- Mix in afkomst
Turks, Japans, Pools, Roemeens, Perzisch, Surinaams, Afghaans en Litouws
- Mix hoe lang woonachtig in NL
- Mix in taalniveau NL
Goed, redelijk, matig

Taalswitch versies

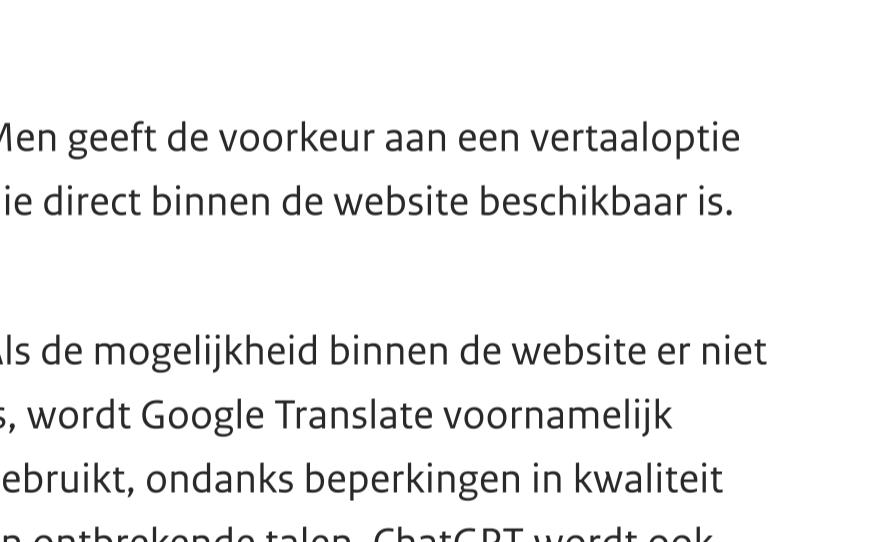
Voor het onderzoek zijn er drie versies uitgewerkt van de taalswitch en voorgelegd aan respondenten:



1. Toggle



2. Uitklapmenu



3. Horizontale lijst

Belangrijkste inzichten



Het uitklapmenu (2) is de beste optie

- Herkenbaarheid: Het uitklapmenu voelt voor gebruikers vertrouwd en intuïtief.
- Flexibiliteit: Geschikt voor zowel 2 als meerdere talen, zonder beperkingen in schaalbaarheid.
- Scanbaarheid: Een alfabetisch gesorteerde verticale lijst is sneller te scannen dan horizontale knoppen.
- Consistentie: Zelfs bij 2 talen zorgt het uitklapmenu voor een consistente gebruikerservaring.



Men geeft de voorkeur aan een vertaaloptie die direct binnen de website beschikbaar is.



Als de mogelijkheid binnen de website er niet is, wordt Google Translate voornamelijk gebruikt, ondanks beperkingen in kwaliteit en ontbrekende talen. ChatGPT wordt ook ingezet vanwege betere vertaalkwaliteit.

Disclaimer: Niet iedereen kan hiervan profiteren, zoals mensen met een beperking of minder digavaardigheid. Extra ondersteuning blijft nodig.

"Het is belangrijk dat iedereen zelf dingen kan regelen om fraude en misbruik te voorkomen."



Het is het belangrijkst om de taal te tonen in de eigen taal, zoals bijvoorbeeld "Español" voor Spaans, om de herkenbaarheid te vergroten.



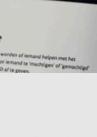
"Ik ken de taal niet dus ik ben op zoek naar herkenning."



Gebruikers hebben geen uitgesproken positieve of negatieve houding ten opzichte van de taal in het Nederlands tussen haakjes.



Stel de taal automatisch in op basis van de browserinstellingen om gebruikers direct in hun voorkeurstal te bedienen.



Onthoud de taalvoorkeur van een gebruiker, wanneer deze bij het vorige bezoek is ingesteld.

