

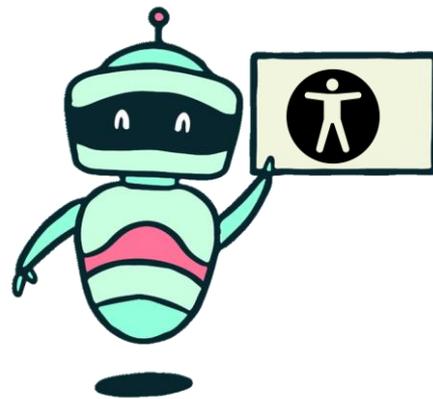


THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Chatbots

Rafaelly Gruber Schoeffel

Precisamos falar sobre acessibilidade e chatbots



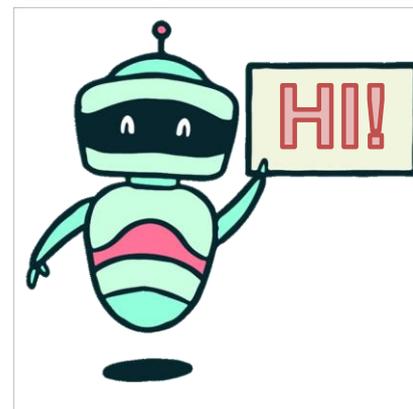
About me



➤ Rafaelly G. Schoeffel

➤ Engenheira de Pesquisa e Desenvolvimento

➤ TOTVS – SP



- Muitos sistemas ainda não são projetados para pessoas com deficiências.
- No censo de 2010, o Brasil tinha cerca de 23,9% de pessoas com deficiência. Isso equivale a aproximadamente 45.606.048 pessoas

Quem será beneficiado?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Uma pessoa autista que tem dificuldade para ler muita informação

Uma pessoa cega, utilizando um leitor de telas

Uma pessoa cega e sem braços utilizando um software de reconhecimento de voz

Uma pessoa daltônica que depende do contraste de cores

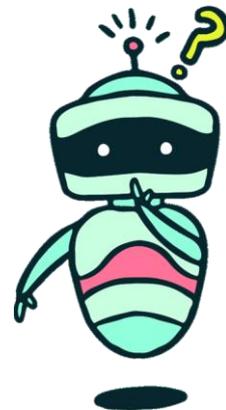
Uma pessoa surda que necessita de uma linguagem mais simples

Uma pessoa com paralisia cerebral, com grandes dificuldades motoras e que só utiliza um dedo para teclar





- Como uma pessoa cega utilizaria um *chatbot*?
- Como essa pessoa poderia interagir?

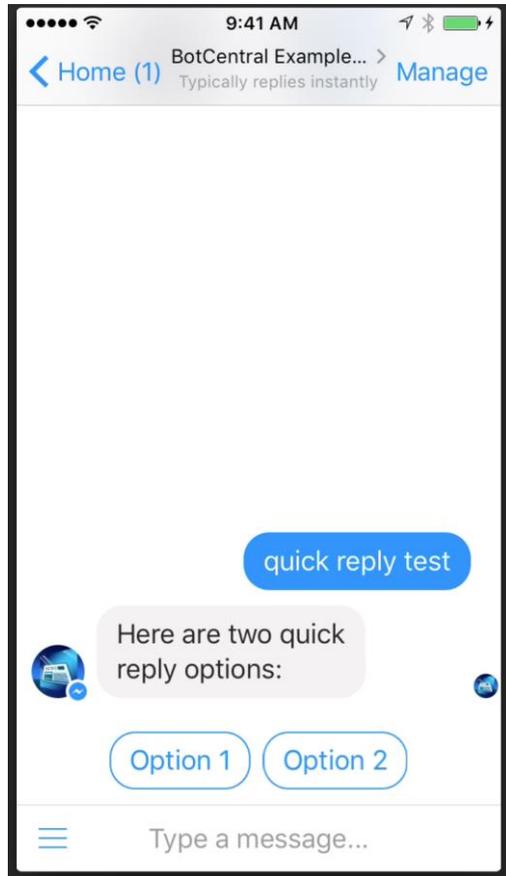


VoiceOver - Apple



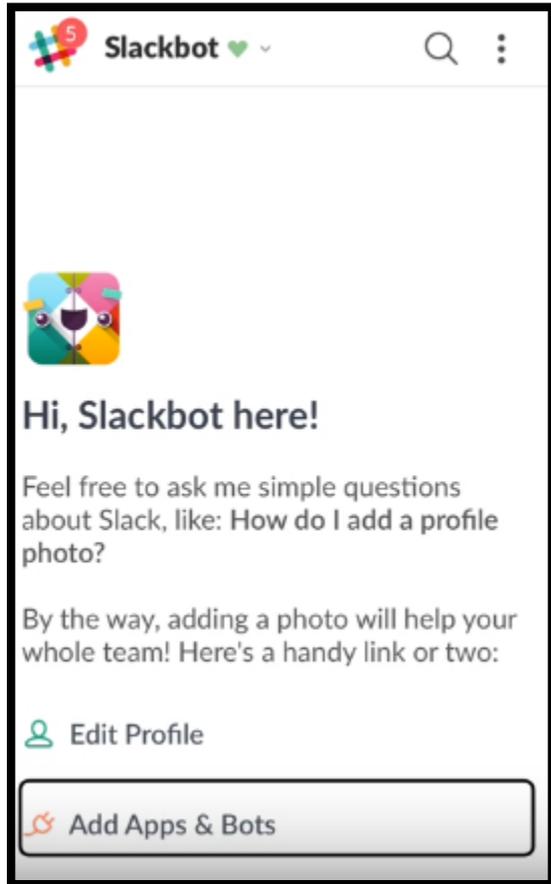
- Alguns chatbots simplesmente não são fáceis de usar para pessoas com essas deficiências.
- Não é capaz de identificar a maior parte dos componentes UI dos chatbots



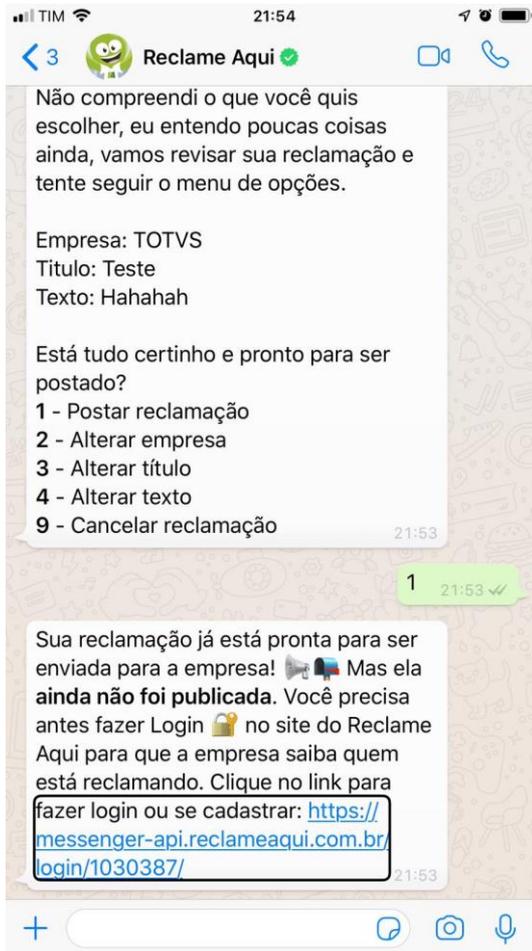


Quick replies vistos como textos.





Não reconhece botões e eles não são clicáveis

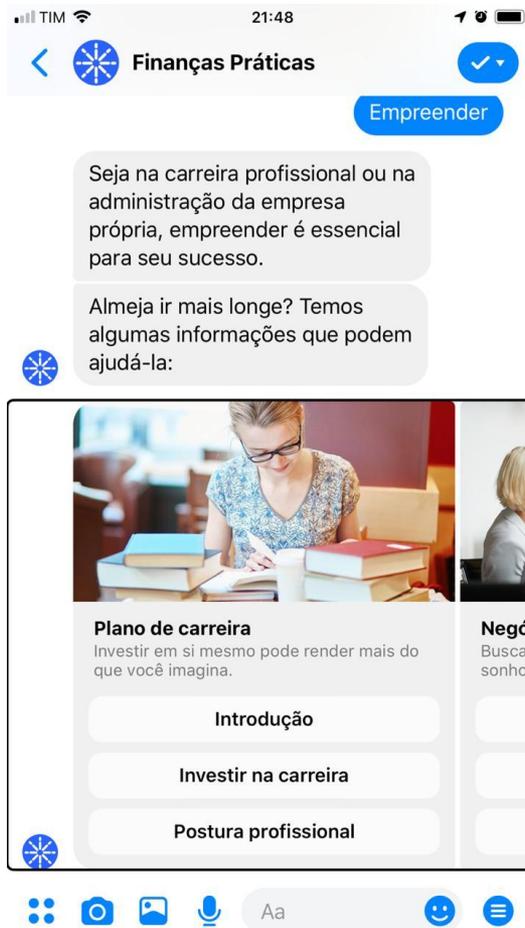


Não diferencia idiomas

Não abre links

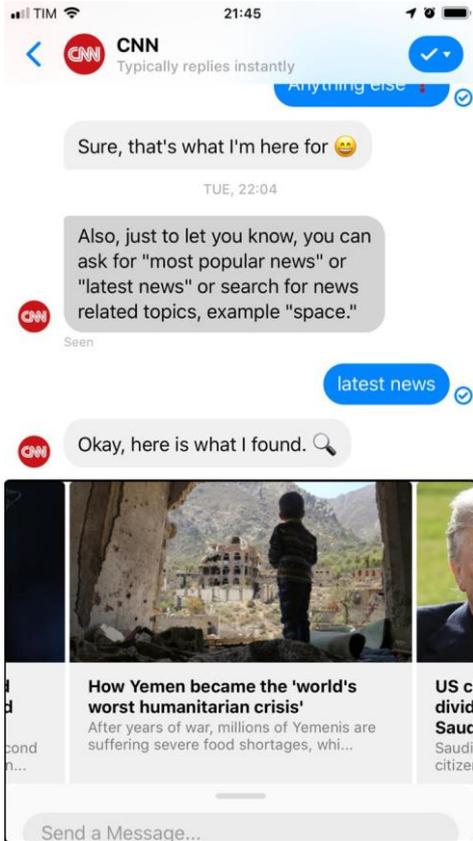
A leitura de emojis confunde o texto





Não foi possível nem ler
as informações e
interagir com o card





Não foi possível abrir os links
nem ler as imagens





Não foi possível ler o
conteúdo da imagem



Quem é responsável por isso?



- Developers?
- Designers?
- Leitores de tela?
- Plataformas?



Como melhorar?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

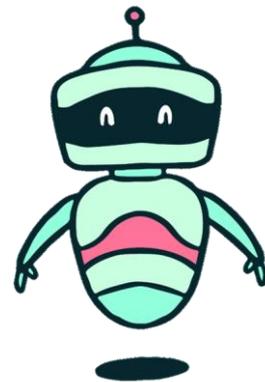
- Tags ou algo que auxilie os leitores de tela?
- Utilizar descrições (alt) para imagens?
- Contraste de cores?
- Ouvir e entender o que as pessoas com deficiência precisam



Designing for accessibility



- Temos o **poder** e a **responsabilidade** de garantir que **todos** tenham acesso ao que criamos, independentemente da capacidade, contexto ou situação.
- Acessibilidade não se resume a leitores de tela!



O que já podemos fazer



- Mensagem simples e objetivas, ajudar as pessoas com o mínimo de interação possível.
- Evitar jargões, gírias e acrônimos.
- Não existe acessibilidade sem usabilidade e vice-versa.
- Validar e testar com PCDs, diferentes browsers e diferentes leitores de tela.



O que já podemos fazer



- De preferência para plataformas nas quais você pode customizar o HTML.
- Todas as mensagens devem ser navegáveis.
 - Tab-index
- Identificação das mensagens
 - Aria-label="the bot said"
 - Aria-label="you said"

O que já podemos fazer



- Atributo aria-live para anunciar novas mensagens ao leitor de tela.
- Conteúdo rico com imagens (usar alt), textos e botões (acessíveis por teclado).
- O chatbot deve ser fácil de ser encontrado (link de navegação direto).

“Para a maioria das pessoas, a tecnologia torna a vida mais fácil. Para uma pessoa com necessidades especiais, a tecnologia torna as coisas possíveis.”

➤ (Jorge Fernandes e Francisco Godinho)

Referencias



- [Character vector created by freepik](#)
- [We need to talk about accessibility on chatbots](#)
- [Desmistificando acessibilidade na web o inicio](#)
- [Designing for accessibility is not that hard](#)
- [Making chatbots accessible](#)
- [Accessibility and chatbots how make your chatbot user friendly everyone](#)
- [Cartilha w3cbr acessibilidade web fasciculo](#)



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Precisamos falar sobre acessibilidade e chatbots



Obrigada!

-  [Rafaelly Schoeffel](#)
-  [@rafaellygruber](#)
-  [Rafaelly Schoeffel](#)
-  rafaelly.gruber@gmail.com