



Samen maken we apps melding voor melding toegankelijk

Digitaal gebruikersonderzoek AD app

Opdrachtgever

Ontoegankelijk app

Datum

16-06-2023

Rapportversie

1.0.0

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Onderzoek	5
3. Opdrachten	6
4. Persona's	7
Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)	7
5. Resultaten	9
6. Conclusie	12

Samenvatting

Stichting Appt heeft in opdracht van Ontoegankelijk app een digitaal gebruikersonderzoek uitgevoerd. Er is getest met 3 ervaringsdeskundigen, onverdeeld in 1 persona's. De ervaringsdeskundigen hebben 1 opdrachten uitgevoerd en voorzien van feedback. Het doel van dit onderzoek is om de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de AD app te vergroten.

1. Inleiding



Dit gebruikersonderzoek geeft inzicht of de AD app toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen. Stichting Appt heeft de AD app getest samen met 3 ervaringsdeskundigen uit de community van de app Ontoegankelijk. Naast het voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn, is het belangrijk dat een app ook daadwerkelijk gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen.

Stichting Appt is een van de initiatiefnemers van de app Ontoegankelijk. Met deze app kunnen gebruikers met diverse beperkingen eenvoudig meldingen van toegankelijkheidsproblemen maken. Deze meldingen kunnen op een gebruiksvriendelijke manier worden aangevuld met onder andere schermafbeeldingen en schermopnames.

Stichting Appt heeft een panel samengesteld van gebruikers die ons (tegen een vergoeding) helpen bij het testen van apps. De app Ontoegankelijk wordt doorontwikkeld in samenwerking met Stichting Appt en Stichting Accessibility. De ontwikkeling is mogelijk gemaakt door het SIDN fonds en Bartiméus fonds.

Ondersteuning

Stichting Appt ondersteunt organisaties die stappen wil zetten met toegankelijkheid. Je bent bij ons bij het juiste adres indien je effectief en efficiënt aan de slag wilt met toegankelijkheid.

Vragen over dit rapport kunnen gesteld worden via info@appt.nl . Op onze website [Appt.nl](https://www.appt.nl)  kun je meer lezen over onze diensten.

2. Onderzoek

Stichting Appt heeft in opdracht van Ontoegankelijk app een digitaal gebruikersonderzoek uitgevoerd. Dit zijn de details:

App naam

AD app

App versie

n/a

Besturingssysteem

iOS

Type onderzoek

Digitaal gebruikersonderzoek

Opdrachtgever

Ontoegankelijk app

Onderzoeker

Paul van Workum

Reviewer

Jan Jaap de Groot

Datum

16-06-2023

3. Opdrachten

De ervaringsdeskundigen hebben in totaal 1 deelopdrachten gekregen om uit te voeren. Hieronder vind je een overzicht van alle opdrachten.

Deelopdracht 1.1 Algemene gebruikerstest

Voor deze opdracht werden gebruikers met verschillende beperkingen betrokken bij het testen van een specifieke app. Gebruikers kregen de vrijheid om door alle delen van de app te navigeren, zonder specifieke aanwijzingen. Ze mochten zelf bepalen welke onderdelen van de app ze wilden testen, of ze konden ervoor kiezen om alle onderdelen te verkennen. Het doel was om een realistische gebruikerservaring te simuleren en waardevolle feedback te verzamelen over de toegankelijkheid van de app voor gebruikers met diverse beperkingen.

4. Persona's

We hebben de ervaringsdeskundigen opgedeeld in 1 soorten persona's. Elk persona heeft eigen kenmerken, zoals beperkingen, gebruikte hulpmiddelen, en op welke manier de app wordt gebruikt. Vervolgens introduceren we de ervaringsdeskundigen, met informatie over hun hulpmiddelen en toegankelijkheidsinstellingen.

Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)

Deze samengevoegde groep omvat gebruikers met visuele beperkingen, variërend van volledige blindheid tot beperkt zicht. Deze groep gebruikt hulpmiddelen zoals zoom, tekstvergroting, schermlezer en toetsenbord. Deze gebruikers ervaren vaak problemen met apps die niet voor hen zijn aangepast. Dat de schermlezer werkt is essentieel voor blinde gebruikers om door apps te kunnen navigeren. Sommige van deze blinde gebruikers, evenals sommige met een motorische beperking, gebruiken ook een extern toetsenbord om apps te bedienen. Slechtziende gebruikers profiteren van een goed contrast en de mogelijkheid om teksten te vergroten.

Ervaringsdeskundige 1 - Yvonne

- Software: iOS 16.4.1
- Hardware: iPhone 12 mini
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 1
 - Lettergrootte: 17
 - Dark mode: Ja

Ervaringsdeskundige 2 - Charissa

- Software: iOS 16.0
- Hardware: iPhone 13
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 1
 - Lettergrootte: 17
 - Dark mode: Ja

Ervaringsdeskundige 3 - Chris

- Software: iOS 16.4.1
- Hardware: iPhone SE (2nd generation)
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 1.12
 - Lettergrootte: 19
 - Dark mode: Ja

5. Resultaten

De resultaten van het gebruikersonderzoek delen we per opdracht. De feedback van de 3 ervaringsdeskundigen is gegroepeerd in 1 persona's.

Deelopdracht 1.1 Algemene gebruikerstest

Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)

Yvonne (1)

De knoppen als je een artikel wil delen worden niet voorgelezen door VoiceOver. Als ik een artikel open en navigeer vanuit het bovenste onderdeel, vaak linksboven, hoor ik het volgende: "Home terug knop, toevoegen aan leeslijst knop, inloggen knop, afbeelding onderschrift (omschrijving van de afbeelding), titel van het artikel die niet gelabeld is als koptekst, publicatiedatum en vervolgens hoor ik 4 keer een geluid zonder tekst. Ofwel, deze onderdelen zijn niet gelabeld en worden ook niet herkend door VoiceOver. Met mijn restvisus zoom ik in op de onderdelen en zie dat het 4 knoppen zijn van social media platforms, Facebook, Twitter, WhatsApp en e-mail."

Video https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1341/AD_2023-04-21-08-55-22.mov

Aanbeveling:

Het niet voorgelezen van de deelknoppen door de schermlezer maakt het moeilijk voor gebruikers met visuele beperkingen om artikelen te delen. Zorg dat het voor gebruikers van schermlezer duidelijk is welke acties er kunnen worden uitgevoerd. Stel de juiste rol, naam en waarde van de deelknoppen in: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-4-1-2>

Charissa (2)

Wanneer ik een artikel heb geopend, kan ik niet gemakkelijk navigeren door gebruik te maken van kopregels. Kopteksten worden namelijk niet gebruikt in een artikel.

Aanbeveling:

Informatie op het scherm moet overgebracht worden aan hulpmiddelen. Zorg dat koppen niet alleen dikgedrukt zijn, maar ook in de code als kop gemarkeerd zijn: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1>

Chris (3)


Als ik onderaan op het play knopje druk worden de rubrieken niet voorgelezen, wel worden afbeeldingen beschreven. Zie schermopname video:

https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1326/Algemeen_d_2023-04-17-12-28-48.mov

Aanbeveling:

Zorg dat er alternatieve tekst beschikbaar is voor alle inhoud zonder tekst, anders kunnen gebruikers met visuele beperkingen essentiële visuele informatie (mogelijk) missen.


<https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-1-1> 

Stel de juiste rol, naam en waarde van alle elementen op het scherm in: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-4-1-2> 


Chris (4)

Play-tabblad: als je op een afbeelding drukt kom je wel bij een rubriek maar vervolgens kom ik daar niet meer vandaan. Zie schermopname video

<https://storage.ontogankelijk.nl/attachments/1326/>

Algemeen_d_2023-04-17-12-28-48.mov 


Aanbeveling:

Alle interactieve elementen moeten te gebruiken zijn met hulpmiddelen. De terugknop is nu niet te bereiken. Zorg dat hulpmiddelen een logische focus volgorde aanhouden bij het navigeren: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-3> 


Chris (5)

Als je onderaan op puzzels drukt krijg je het overzicht te zien maar je kan daarna niet meer terug naar het vorige scherm. Zie schermopname video

<https://storage.ontogankelijk.nl/attachments/1327/>

Algemeen_d_2023-04-17-12-40-02.mov 

Aanbeveling:

Het lijkt erop dat de gebruiker op zoek is naar de terugknop om terug te kunnen navigeren. Daarna probeert deze om via de tabbar een ander tabblad te selecteren, maar omdat elementen achter het tabblad vallen lukt dit niet. Alle interactieve elementen moeten te gebruiken zijn met hulpmiddelen. Zorg dat hulpmiddelen een logische focus volgorde aanhouden bij het navigeren: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-3> 

Chris (6)

Als je op een artikel drukt staan daar wat afbeeldingen onder waar voiceover niet mee overweg kan, wel zijn de artikelen gewoon te lezen

Aanbeveling:

Zorg dat er alternatieve tekst beschikbaar is voor alle inhoud zonder tekst, anders kunnen gebruikers met visuele beperkingen essentiële visuele informatie (mogelijk) missen.

<https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-1-1> 

Conclusie

Tijdens het testen hebben gebruikers met visuele beperkingen enkele belangrijke verbeterpunten geïdentificeerd. De deelknoppen waren niet toegankelijk met de schermlezer. De kopteksten werden niet gebruikt in artikelen. Het was niet mogelijk om terug te navigeren vanaf bepaalde pagina's. Niet alle elementen werden voorgelezen door de schermlezer. Alternatieve omschrijvingen ontbraken voor sommige afbeeldingen. Het oplossen van deze problemen zal de algehele toegankelijkheid van de app voor gebruikers met visuele beperkingen aanzienlijk verbeteren, waardoor ze beter kunnen navigeren, essentiële informatie kunnen verkrijgen en de inhoud van afbeeldingen kunnen begrijpen.

6. Conclusie

Met de aankomende European Accessibility Act wordt toegankelijkheid nog belangrijker. Veel gebruiker ervaren nu barrières bij het gebruik van kranten. Naast losse meldingen wil het team van Ontoegankelijk app vaker dit soort onderzoeken doen. Als suggesties om stappen te zetten op gebied van toegankelijkheid het volgende. Maak gebruik van de informatie op Appt.org om te leren over toegankelijkheid. Download het handboek toegankelijkheid op appt.nl/handboek. Ervaar de mogelijkheden van de schermlezer en leer de gebaren via screenreader.app. Gratis e-learning is te verkrijgen via abra.ac.

Vragen over dit rapport kunnen gesteld worden via info@appt.nl. Op onze website Appt.nl kun je meer lezen over onze diensten.