



Samen maken we apps melding voor melding toegankelijk

Digitaal gebruikersonderzoek Volkskrant 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	11

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 Volkskrant app te vergroten.

1. Inleiding

Dit gebruikersonderzoek geeft inzicht of de Volkskrant app toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen. Stichting Appt heeft de Volkskrant 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

Volkskrant 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)

Het artikel is niet door te swiped te lezen. Video https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1342/De_Volkskr_2023-04-21-09-08-06.mov

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de focus volgorde bij het navigeren logisch en intuïtief is. Let op dat de overgang van het ene naar het andere element soepel verloopt en geen verwarring veroorzaakt: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-3>

Charissa (2)

Als ik met 3 vingers omhoog veeg om te scrollen, zie ik dat dit wel gebeurt, maar de tekst loopt niet vanzelf door. Video https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1289/Volkskrant_2023-04-12-10-04-09.mov

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de volgorde waarin de focus van de schermlezer over elementen op het scherm beweegt, logisch en consistent is. Bij het scrollen van content moeten schermlezer-gebruikers in staat zijn om automatisch de nieuw zichtbare content te volgen: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-3>

Charissa (3)

Wanneer ik naar het volgende onderdeel navigeer, door naar rechts te vegen, blijkt dat de focus van VoiceOver niet naar het volgende stuk tekst springt. Dan hoor ik het geluid dat VoiceOver het einde heeft bereikt en daarbij de tekst 'verticale schuifbalk, 12 pagina's, aanpasbaar'. Video https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1289/Volkskrant_2023-04-12-10-04-09.mov

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de focus volgorde bij het navigeren logisch en intuïtief is. Stel de juiste rol, naam en waarde van alle elementen in die een gebruiker kan focussen, zodat de schermlezer correct de volgorde kan volgen. Let op dat de overgang van het ene naar het andere element soepel verloopt en geen verwarring veroorzaakt. <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-3>

Charissa (4)

Wanneer ik een artikel open, wordt er geen gebruik gemaakt van kopteksten. Dat is jammer aangezien ik vaak navigeer middels kopregels. Video

<https://storage.ontoegankelijk.nl/attachments/1289/>

[Volkskrant_2023-04-12-10-04-09.mov](#) ↗

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 (5)

De gehele app is goed toegankelijk met Voiceover. Wel staan er soms afbeeldingen bij de artikelen maar desondanks dat zijn de app elementen goed bedienbaar.

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 problemen geïdentificeerd. Ze ondervonden problemen met het navigeren door artikelen door middel van swipen en hadden ook moeite met het verder navigeren naar het volgende onderdeel. Bovendien werd er geen gebruik gemaakt van de kopteksten. Door deze problemen aan te pakken, kan de algehele toegankelijkheid van de app voor gebruikers met visuele beperkingen aanzienlijk worden verbeterd.

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.