



Samen maken we apps melding voor melding toegankelijk

Digitaal gebruikersonderzoek NOS 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	8
6. Conclusie	10

Samenvatting

Stichting Appt heeft in opdracht van Ontoegankelijk app een digitaal gebruikersonderzoek uitgevoerd. Er is getest met 2 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 NOS app te vergroten.

1. Inleiding



Dit gebruikersonderzoek geeft inzicht of de NOS app toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen. Stichting Appt heeft de NOS app getest samen met 2 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

NOS 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 - Debby

- Software: iOS 16.3.1
- Hardware: iPhone SE (2nd generation)
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 0.82
 - Lettergrootte: 14
 - Dark mode: Ja

Ervaringsdeskundige 2 - Charissa

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

5. Resultaten

De resultaten van het gebruikersonderzoek delen we per opdracht. De feedback van de 2 ervaringsdeskundigen is gegroepeerd in 1 persona's.

Deelopdracht 1.1 Algemene gebruikerstest

Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)

Debby (1)

Afbeeldingen, grafieken, kaartjes, e.d. Worden niet van een alt-tekst voorzien. En als dit wel gebeurt, is de info sumier. Bijv. Verkiezingsuitslag Provinciale staten 2023. Naast de titel, wordt de inhoud van de tabel niet door mijn screenreader voorgelezen.

Aanbeveling:

Zorg dat er alternatieve tekst beschikbaar is voor alle inhoud zonder tekst. Dat zijn onder andere afbeeldingen, icoontjes en grafieken. Beschrijf wat er te zien is. Mensen die blind zijn laten deze beschrijving voorlezen via hun schermlezer. Alternatieve tekst kan ook handig zijn voor iedereen die twijfelt over de betekenis van de inhoud: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-1-1> ↗.

Zorg dat de informatie en relaties op het scherm ook voor gebruikers van hulpmiddelen duidelijk zijn. Elementen in een tabel moeten via rijen en kolommen kunnen worden genavigeerd: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1> ↗.

Charissa (2)

Wanneer ik binnen de app op de verschillende tabs onderaan de app klik, zoals 'Sport, tab 3 van 5', krijg ik geen feedback van VoiceOver. Ik hoor wel 'geselecteerd, sport, tab 3 van 5', maar het is fijner dat de focus van VoiceOver op de koptekst bovenaan de pagina springt. Dat is makkelijker navigeren. Zie video voor verduidelijking. Video https://storage.ontogankelijk.nl/attachments/1358/Nos_1_1__2023-06-06-12-15-25.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 (3)

Als ik een artikel open, is het artikel niet voorzien van kopteksten. Wanneer ik inzoom, zie ik dat dit wel de bedoeling is, want er is gebruik gemaakt van vetgedrukte tekst. Deze is echter niet gelabeld als koptekst. Zie video voor verduidelijking. Video https://storage.ontogankelijk.nl/attachments/1359/Nos_1_2__2023-06-06-12-17-46.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> ↗.

Conclusie

Tijdens het testen van de app zijn enkele belangrijke verbeterpunten geïdentificeerd. Afbeeldingen en andere visuele elementen worden niet altijd voorzien van een alt-tekst, waardoor de inhoud ervan niet volledig wordt voorgelezen door screenreaders. Het zou logischer zijn als bij het navigeren via de tabs onderaan de app de focus van VoiceOver direct naar de koptekst bovenaan de pagina springt. Artikelen missen kopteksten, hoewel er gebruik is gemaakt van vetgedrukte tekst. Het ontbreken van gelabelde kopteksten maakt het moeilijker om snel door de inhoud van het artikel te navigeren. Het aanpakken van deze problemen zal de algehele toegankelijkheid van de app verbeteren en een betere gebruikerservaring bieden aan gebruikers met visuele beperkingen.

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.