



**ADVIES
TOEGANKELIJKHEID
BIBLIOTHEEK DEN HAAG**

Den Haag, september, 2020

Voorall
Van Diemenstraat 196
2518 VH Den Haag
070 365 52 88
info@voorall.nl
www.voorall.nl
www.facebook.com/voorall
www.twitter.com/voorall

Toegankelijkheid Website Bibliotheek Den Haag

Inleiding

Voorall, de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft in overleg met Bibliotheek Den Haag, afdeling Marketing en Evenementen, de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor mensen met een beperking van de website van Bibliotheek Den Haag onderzocht. In het onderzoek werden de 'Mijn Bibliotheek' omgeving en de webpagina's Nederlands Leren en Collectie getest. De 'Mijn Bibliotheek' omgeving is de plek waar men met een persoonlijke account boeken kan reserveren/verlengen en het saldo kan inzien.

Bibliotheek Den Haag heeft zijn website recent vernieuwd omtrent de 'Mijn Bibliotheek' omgeving, het uiterlijk van de website en webpagina's als Nederlands Leren, Collectie en Luisterboeken. Aan Voorall is gevraagd om een aantal van deze vernieuwde webpagina's te testen op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Visie van de overheid en van Voorall

Volgens het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' dienen overheidswebsites vanaf 23 september 2020 toegankelijk te zijn. Met de plannen 'De Nederlandse Digitaliseringsstrategie' en de 'Agenda Digitale Overheid' wil de overheid ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Ook de mensen die extra hulp nodig hebben, zoals mensen met een visuele, auditieve of cognitieve beperking, mensen met een beperkte handfunctie, mensen met autisme, dyslexie, psychische aandoening of mensen die laaggeletterd zijn.

De visie van Voorall sluit hierbij aan. In al haar werk is de inclusieve samenleving steeds het uitgangspunt. Dit geldt ook voor digitale toegankelijkheid. Onder digitale toegankelijkheid verstaan we een digitale samenleving waarin iedereen volledig en gelijkwaardig mee kan doen. Dat betekent dat digitale content, zoals websites en apps, op zo'n manier ontwikkeld dient te worden dat iedereen, met of zonder beperking, hier gebruik van kan maken.

Wettelijke bepalingen

Sinds 14 juli 2016 geldt in Nederland het VN-verdrag handicap. Dit verdrag regelt dat mensen met een beperking of chronische ziekte net als ieder ander kunnen meedoen in de maatschappij. De wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte die in Nederland geldt, is hierop aangepast. De wet verplicht dat onder andere informatie en diensten toegankelijk moeten zijn voor iedereen, inclusief mensen met een beperking of een chronische ziekte, ook digitaal. Mensen die toch tegen een probleem aanlopen, hebben het recht om doeltreffende aanpassingen te vragen. Gemeenten vallen onder de verplichtingen van het VN-verdrag en de wet gelijke behandeling. Dat betekent dat er van een gemeente verwacht mag worden dat ze haar digitale communicatie toegankelijk maakt. Sinds 23 december 2018 is in Nederland de WCAG 2.1 AA van kracht. Door aan de WCAG 2.1. AA te voldoen, is de website waarneembaar, bedienbaar,

begrijpelijk en robuust. Dit houdt in dat de website voor iedereen toegankelijk is, inclusief alle mensen met een beperking.

De test en het advies

Voorall heeft een gebruikerstest uitgevoerd onder een aantal ervaringsdeskundigen om de toegankelijkheid van de webpagina's te testen. Nadat een testaccount is aangemaakt door de projectleider Online, is er een vragenlijst (zie bijlage) opgesteld. Aan de testers is gevraagd om via het testaccount een boek te reserveren en daarnaast een aantal zoekopdrachten uit te voeren.

In totaal hebben vijf ervaringsdeskundigen de test uitgevoerd en advies gegeven. Alle ervaringsdeskundigen hebben een visuele beperking en zij maken allemaal gebruik van een screenreader. Een aantal ervaringsdeskundigen is naast blind of slechtziend ook motorisch beperkt of chronisch ziek. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de testresultaten beschreven.

Mijn Bibliotheek

Uit de test bleek dat de 'Mijn Bibliotheek' omgeving niet optimaal geschikt is voor mensen met een visuele beperking. Allereerst was het voor 2 van de 5 testers lastig om het woord 'Inloggen/Uitloggen' te vinden op de homepage van de bibliotheek. Door het feit dat dit woord in een klein lettertype rechtsboven staat, kostte het voor hen redelijk veel moeite om in te loggen.

Advies:

- *vergroot het lettertype van het woord 'Inloggen/Uitloggen'*
- *zet eventueel het woord 'Inloggen/Uitloggen' in de menubalk voor een betere vindbaarheid.*
- *of zorg ervoor dat mensen met behulp van sneltoetsen langs de inlog/uitlog functie kunnen navigeren.*

Het was voor 4 van de 5 testers duidelijk hoe zij een boek konden reserveren. Door middel van de zoekfunctie op de homepage werd een boek uitgezocht en gereserveerd. Het verlengen van een boek lukte echter niet iedere tester. Drie testers zochten binnen het testaccount direct naar de geleende materialen en konden zo op een makkelijke manier de boeken verlengen. De andere twee testers gingen daarentegen via de zoekfunctie op de homepage van de bibliotheek proberen om een boek te verlengen. Dit lukte in eerste instantie niet vanwege het feit dat de knop 'Zoeken in de catalogus' op actief stond. Men kwam er uiteindelijk wel achter dat via de knop 'Zoeken binnen de site' het verlengen van een boek wel lukte.

Advies:

- *doordat veel mensen met een visuele beperking door een website navigeren door middel van de zoekfunctie is het belangrijk om ook via de zoekfunctie makkelijk een boek te kunnen reserveren/verlengen. Het advies is om wanneer men via de catalogus een boek wil reserveren, er ook aan de zijkant naast de knoppen 'Reserveren' en 'Meer informatie' een knop 'Verlengen' komt te staan. Een alternatieve oplossing is om het woord 'Verlengen' meer prominent in het account naar voren te laten komen, zodat mensen direct weten waar ze hun boek kunnen verlengen.*

Webpagina Nederlands Leren

In het tweede gedeelte van de test werden de testers gevraagd om te zoeken naar wanneer men met het digitaal oefenprogramma Klik & Tik de Nederlandse taal kan oefenen.

Door middel van de zoekfunctie op de homepage van de bibliotheek zochten alle testers met de zoekterm 'Klik en Tik' naar het oefenprogramma. Ook hier kwam het probleem naar voren dat een aantal testers het niet kon vinden doordat de knop 'Zoeken in de catalogus' op actief stond in plaats van de knop 'Zoeken binnen de site'.

Advies:

- zorg ervoor dat het voor mensen met een visuele beperking helder is dat zij zoeken in de catalogus of binnen de site. Dit kan door bij een zoekresultaat de volgende opmerking te plaatsen: 'U heeft gezocht in de catalogus. Stond het resultaat waar u naar zocht er niet bij? Zoek dan hier naar de resultaten binnen de gehele site' (hyperlink).

Webpagina Collectie

In het derde gedeelte van de test werden de testers gevraagd om een boek in het genre 'Natuur & Dieren' te vinden via de webpagina Collectie.

Ook voor deze opdracht werd de zoekbalk op de homepage van de bibliotheek gebruikt door 4 van de 5 testers. Door de zoekterm 'Natuur en dieren' in te typen, kwam men op de genrepagina. Vervolgens werd er een boek uitgekozen. Het voorlezen van alle alt-teksten van de afbeeldingen van ieder boek door de spraaksoftware zorgde er echter voor dat het lastig en verwarrend was om een boek te kiezen.

Advies:

- zorg ervoor dat de alt-teksten van de afbeeldingen van de boeken simpel en duidelijk zijn. De titel van het boek in combinatie met het woord 'omslag' kan bijvoorbeeld als alt-tekst gebruikt worden. Een alternatieve oplossing is om de alt-teksten weg te laten om verwarring te voorkomen. De meest belangrijke informatie, de titel en de schrijver van het boek, staan immers onderaan de afbeelding.

Overige opmerkingen

Naast bovenstaande zoekopdrachten is er door 2 testers opgemerkt dat wanneer men een boek wil reserveren via de catalogus, het lastig is om de boekgegevens te lezen door het kleine lettertype en het geringe contrast tussen blauw/zwart en grijs (kleurcode #EEE). Via het leesprogramma kostte het de testers veel tijd om het lettertype en het contrast aan te passen.

Advies:

- Verbeter het kleurcontrast en zorg ervoor dat het lettertype van de boekgegevens wordt vergroot of vergroot kan worden.

Over Voorall

Voorall werkt voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte in Den Haag. De stichting is adviseur voor het gehandicaptenbeleid van de gemeente Den Haag en fungeert als spreekbuis voor de achterban. Om de toegankelijkheid van websites in beeld te brengen, test Voorall onder andere de digitale toegankelijkheid van organisaties. Problemen in de toegankelijkheid worden door Voorall aangekaart bij de verantwoordelijke instanties en meegenomen in de adviezen die Voorall hierover uitbrengt.

Vragen?

Voor vragen kunt u terecht bij Freek Schuerman, Medewerker Digitale Toegankelijkheid bij Voorall, via freekschuerman@voorall.nl.

Bijlage Vragenlijst

Test Bibliotheek Den Haag

Doel van de test

Dit is een test van Voorall, belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking in samenwerking met Bibliotheek Den Haag. Dit onderzoek test de toegankelijkheid van de website van Bibliotheek Den Haag. In het onderzoek worden de 'Mijn Bibliotheek' omgeving en een aantal webpagina's getest, waaronder Studeren, Collectie en Luisterboeken. De 'Mijn Bibliotheek' omgeving is de plek waar u met uw persoonlijke account boeken kan reserveren/verlengen en uw saldo kan inzien.

Privacy

Om goed onderzoek te doen gaat de eerste vraag over het type beperking. Alle informatie wordt anoniem verwerkt. Uw gegevens worden voor dit onderzoek niet geregistreerd of gedeeld met andere organisaties.

Antwoord

U kunt de vragen in dit document beantwoorden. In dat geval is het handig dat u dit document eerst opslaat op uw eigen computer. Of u kunt uw antwoorden in de mail uitschrijven en opsturen.

Uitleg van woorden

Sneltoetsen

In dit onderzoek komt u het woord 'sneltoets' tegen. Een sneltoets is een combinatie van toetsen op uw toetsenbord waarmee u bepaalde handelingen kunt verrichten. Zo kunt u met de Tabtoets een webpagina doorlopen zonder de muis te gebruiken. In dit onderzoek komt u de vraag tegen: "Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?"

Maakt u normaal geen gebruik van sneltoetsen? Dan hoeft u geen antwoord te geven op deze vraag.

Woorden die u niet kent

U komt misschien woorden tegen die u niet kent. Misschien kan iemand in uw omgeving dan uitleggen wat dit betekent. Als dit niet lukt hoeft u geen antwoord te geven op de vraag.

Voordat u begint

a. Kunt u aangeven welke van de volgende beperkingen voor u van toepassing is (meerdere antwoorden mogelijk)?

Ik ben blind,

Ik ben slechtziend,
Ik ben doof,
Ik ben slechthorend,
Ik ben motorisch beperkt met lopen,
Ik ben motorisch beperkt met armen/handen,
Ik ben geheel motorisch beperkt,
Ik ben chronisch ziek (beperkt energieniveau),
Ik heb dyslexie,
Ik heb moeite met spreken,
of/en.... (eigen antwoord).

b. Maakt u gebruik van hulpapparatuur bij het gebruik van uw computer (bijvoorbeeld vergroting letters, spraaksoftware)? Zo ja, welke?

c. Welke van de volgende stellingen past het beste bij u?

1. Ik kan prima overweg met computers of andere digitale middelen zoals een tablet, smartphone
2. Ik kan me redden met de computer, tablet of smartphone maar vraag wel regelmatig anderen om hulp
3. Ik heb vaak hulp van anderen nodig bij gebruik van computer, tablet of smartphone

d. Wat is uw persoonlijke reden waarom u mee wilt doen?

De opdracht

U gaat een aantal webpagina's van Bibliotheek Den Haag bezoeken om een reeks opdrachten uit te voeren. Hierbij let u op hoe gemakkelijk het voor u is om de opdracht uit te voeren.

Deel 1:

Ga naar <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/> en ga opzoek naar de inlog pagina van 'Mijn Bibliotheek'. Vul de onderstaande testgegevens in om in te loggen op het test-account:

Klantnummer: 70289715032

PINcode: 5032

Zoek vervolgens uit hoe u een boek kan reserveren.

- Was het mogelijk om een boek te reserveren?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd om te reserveren?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te reserveren?

Probeer daarna een boek te verlengen.

- Was het mogelijk om een boek te verlengen?

- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd om te verlengen?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te verlengen?

Deel 2:

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de homepagina waar u begonnen bent: <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/>. Ga op zoek naar wanneer u met het digitaal oefenprogramma Klik & Tik de Nederlandse taal kan oefenen in de bibliotheek.

- Is het mogelijk om weer terug te komen naar de homepagina waar u begonnen bent met zoeken? Zo niet, waar ging dit fout?
- Was het mogelijk om een antwoord te vinden?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een antwoord te vinden?

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de homepagina waar u begonnen bent: <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/>. Zoek vervolgens via de webpagina 'Collectie' een boek in het genre 'Natuur & Dieren'.

- Is het mogelijk om weer terug te komen naar de homepagina waar u begonnen bent met zoeken? Zo niet, waar ging dit fout?
- Was het mogelijk om een boek te vinden binnen dit genre?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te vinden?

Dit was het.

U kunt uw antwoorden mailen naar freekschuerman@voorall.nl.

Hartelijk dank voor uw medewerking! Met behulp van de testresultaten zullen we een advies uitbrengen aan Bibliotheek Den Haag over het digitaal toegankelijker maken van de 'Mijn Bibliotheek' omgeving en de andere bovenstaande webpagina's. Heeft u hier nog vragen of opmerkingen over? Dan kunt u die sturen naar het emailadres freekschuerman@voorall.nl