Onderzoeksverlag over de toegankelijkheid van webshops voor blinden en slechtzienden

Siem Baltus

Inhoudsopgave

Samenvatting: pagina 3

Inleiding: pagina 3

Deelvraag 1: pagina 6

Deelvraag 2: pagina 8

Deelvraag 3: pagina 9

Hoofdvraag: pagina 10

Conclusie: pagina 10

Bronnenlijst: pagina 12

**Samenvatting:**

Dit onderzoek richt zich op de toegankelijkheid van webshops voor blinden en slechtzienden. De hoofdvraag is: "Hoe kan de toegankelijkheid van een webshop verbeterd worden om een betere gebruikservaring te geven voor blinden en slechtzienden?" Door middel van literatuuronderzoek, interviews en evaluaties van bestaande webshops zijn de grootste uitdagingen en huidige maatregelen onderzocht. De grootste obstakels voor blinden en slechtzienden zijn touchscreens en inadequaat werkende screen readers. Hoewel er al hulpmiddelen zoals braille-apparatuur en wettelijke richtlijnen voor overheidswebsites bestaan, zijn veel webshops nog niet voldoende toegankelijk. Verbeterpunten omvatten onder andere het beter integreren en testen van screen readers en het aanbieden van alternatieve bedieningsmethoden zoals toetsenbordnavigatie. Het onderzoek concludeert dat webshops, door grondig te testen met blinde gebruikers en te zorgen voor goed werkende hulpmiddelen, een meer inclusieve en gebruiksvriendelijke ervaring kunnen bieden.

**Inleiding:**

In een tijd waarin online winkelen steeds meer gebruikt wordt, is het essentieel dat webshops voor iedereen toegankelijk zijn, inclusief blinden en slechtzienden. De reden voor dit onderzoek is de groeiende bewustwording van het belang van toegankelijkheid op het internet voor mensen met een handicap(van Brakel, 2020). De context van dit onderzoek richt zich specifiek op de toegankelijkheid van webshops voor blinden en slechtzienden, een groep die vaak tegen grote obstakels aanloopt bij het online winkelen. De digitale toegankelijkheid op dit gebied kan dus nog verbetert worden (digitaaltoegankelijk.nl, 2022.)

3

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: "Hoe kan de toegankelijkheid van een webshop verbeterd worden om een betere gebruikservaring te geven voor blinden en slechtzienden?" Om deze hoofdvraag te beantwoorden, worden de volgende deelvragen in dit onderzoek onderzocht: "Wat zijn de grootste uitdagingen waar blinden en slechtzienden mee te maken krijgen bij het gebruiken van een webshop?", "Wat wordt er al gedaan om webshops toegankelijker te maken?", en "Wat kan beter gemaakt worden om het gebruik van webshops door blinden en slechtzienden te versimpelen?". Deze deelvragen zorgen voor een overzicht over wat er al gedaan wordt aan de toegankelijkheid op webshops voor blinden en slechtzienden, en wat er nog gedaan moet worden en hoe dit aangepakt kan worden.

**Doelstelling**

De doelstelling van dit onderzoek is om concrete aanbevelingen te formuleren voor het verbeteren van de toegankelijkheid van webshops, zodat blinden en slechtzienden een gelijkwaardige en gebruiksvriendelijke winkelervaring kunnen hebben. De onderzoeksmethode omvat een combinatie van literatuuronderzoek, interviews met gebruikers en experts, en een evaluatie van bestaande webshops op toegankelijkheid.

**Onderzoeksmethode**

Om de hoofd en deelvragen te beantwoorden worden er in dit onderzoek verschillende literatuur en bronnen gebruikt. De termen die gebruikt zijn om de bronnen op te zoeken zijn: “uitdagingen” AND “blinden en slechtzienden”, “blinden en slechtzienden” AND “webshops”, “webshops” AND “toegankelijkheid”, “toegankelijkheid” AND “hulpmiddelen”. De gebruikte bronnen zijn recent en onderbouwt met bronnen.

**4**

**Leeswijzer**

In dit onderzoek begint elk hoofdstuk met een deel of hoofdvraag, en deze word in het hoofdstuk beantwoord. De vragen die in dit onderzoek worden beantwoord zijn:

-Hoofdstuk 1: De deelvraag “Wat zijn de grootste uitdagingen waar blinden en slechtzienden mee te maken krijgen bij het gebruiken van een webshop?”

-Hoofdstuk 2: De deelvraag “Wat wordt er al gedaan om webshops toegankelijker te maken voor blinden en slechtzienden?”

-Hoofdstuk 3: De deelvraag” Wat kan beter gemaakt worden om het gebruik van webshops door blinden en slechtzienden te versimpelen?”

-hoofdstuk 4: De hoofdvraag “Hoe kan de toegankelijkheid van een webshop verbeterd worden om een betere gebruikservaring te geven voor blinden en slechtzienden?”

5

**Hoofdstuk 1 : Uitdagingen voor blinden op het internet.**

Inleiding: Dit hoofdstuk gaat over wat blinden en slechtzienden lastig om te gebruiken vinden bij het gebruik van webshops. In het hoofdstuk worden deze problemen uitgelegd en worden er enkele oplossingen voor deze problemen gegeven.

De deelvraag die ik in dit hoofdstuk wil beantwoorden is: Wat zijn de grootste uitdagingen waar blinden en slechtzienden mee te maken krijgen bij het gebruiken van een webshop?

Voor het beantwoorden van deze vraag heb ik onderzoek gedaan naar het onderwerp. Zo heeft een blinde muzikant een artikel geschreven over de toegankelijkheid van apparaten die hij thuis gebruikt(Ruyer, 2022). de schrijver van dit artikel is een blinde muzikant en verteld dat een touchscreen voor blinden heel lastig te gebruiken is. In een artikel dat door een blinde muzikant Dit komt doordat je op een touchscreen niet kan voelen waar de knoppen zitten, waardoor je dus niet weet waar je moet klikken als je het niet kan zien. Hierdoor kunnen deze apparaten niet gebruikt worden door blinden, als je dus een webshop maakt die alleen met een touchscreen werkt kan deze dus niet door blinden en slechtziende gebruikt worden. Daardoor is het belangrijk dat je de die je aan het ontwikkelen bent ook kan gebruiken met bijvoorbeeld een toetsenbord. Hierdoor kunnen dus ook mensen die geen touchscreen kunnen gebruiken toch wel op jouw webshop iets kopen.

6

Veel apps of website van supermarkten zijn ook niet goed toegankelijk voor blinden en slechtziende. Mensen die de teksten op hun scherm niet kunnen lezen gebruiken vaak een screen reader. Dit is een programma dat ervoor zorgt dat de tekst op het scherm wordt voorgelezen, zodat je toch weet wat er allemaal staat als je het niet kan lezen. Maar als de applicatie hier niet goed op afgesteld is kan de tekst in de verkeerde volgorde worden voorgelezen of worden dingen heel vaak herhaald waardoor het onduidelijk word wat er nou echt staat. Door dit soort dingen zijn veel apps van supermarkten niet makkelijk te gebruiken door blinden of slechtzienden. Dit komt ook omdat de apps erg snel ontwikkeld zijn tijdens de corona crisis, zodat iedereen vanuit hun huis hun boodschappen konden bestellen. Hierdoor is er waarschijnlijk geen onderzoek gedaan naar het gebruiken van screen readers op de applicatie, en zijn de meeste sites dus niet toegankelijk voor blinden en slechtziende. Dit toont dus aan dat het erg belangrijk is om hier onderzoek naar te doen voordat je een applicatie gaat uitgeven, want als blinden en slechtzienden de app niet kunnen gebruiken loop je ook een aantal klanten mis(van Brakel, 2020).

Dan terug bij de deelvraag: Wat zijn de grootste uitdagingen waar blinden en slechtzienden mee te maken krijgen bij het gebruiken van een webshop? Het is dus gebleken dat het gebruik van een touchscreen voor blinden en slechtzienden dus heel lastig is en dat je daar dus een alternatief voor moeten kunnen aanbieden om je applicatie toegankelijk te maken. Ook is het belangrijk om rekening te houden voor hulpmiddelen voor mensen die te tekst niet kunnen lezen zoals een screen reader bijvoorbeeld.

7

**Hoofdstuk 2: Momentele digitale toegankelijkheid voor blinden.**

Inleiding: Veel webshops kunnen een stuk toegankelijker gemaakt worden voor blinden en slechtzienden. Maar er wordt ook al het een en ander gedaan om webshops bruikbaar te maken voor blinden. In dit hoofdstuk word uitgelegd wat er al aan digitale toegankelijkheid word gedaan en welke apparatuur en programma’s hiervoor gebruikt worden.

De deelvraag die ik in dit hoofdstuk wil beantwoorden is: “Wat wordt er al gedaan om webshops toegankelijker te maken voor blinden en slechtzienden?”

Veel dingen kunnen dus een stuk beter om meer webshops toegankelijk te maken voor blinden en slechtziende, maar er wordt natuurlijk ook al een hoop gedaan om het gebruik van webshops toegankelijker te maken. Zo wordt er bijvoorbeeld door blinden en slechtzienden vaak gebruik gemaakt van speciale braille apparatuur. Dit zijn een apparaten die je kan aansluiten en die zorgen ervoor dat de tekst op het scherm vertaald word naar braille. Door zo een apparaat kan iemand die gewone tekst niet kan lezen toch de tekst lezen doormiddel van braille(Schoen,2022).

Ook moeten bijvoorbeeld overheids website’s zich voldoen aan bepaalde toegankelijks eisen. Deze eisen zijn er zodat dus iedereen gebruik kan maken van de websites van de overheid(rijksoverheid.nl, 2024).

Op Europees niveau zijn er ook regels en wetten over digitale toegankelijkheid. Zo is er een wet genaamd de WCAG 2.1 (Web Accessiblity Guidelines 2.1), deze wet houd in dat alle website’s van (semi) overheidsinstellingen zich aan bepaalde eisen moeten voldoen (siteimprove.com, 2024).

Er zijn dus wel regels over toegankelijkheid online, maar deze gelden dus alleen voor overheids gerelateerde website en niet voor webshops. Voor webshops zijn er dus nog geen wetten qua toegankelijkheid, maar er word wel vaak aan toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden gedacht zodat zij de webshop ook kunnen gebruiken. Zo worden er bijvoorbeeld dingen bedacht om de website zonder muis te kunnen besturen en worden er screen reader geïntegreerd op verschillende webshops (de Rooi, 2024).

8

**Hoofdstuk 3: Verbeteren digitale toegankelijkheid op webshops.**

Inleiding: Dit hoofdstuk gaat over verbeteringen die webshops eigenaren kunnen implementeren om hun webshop toegankelijker te maken voor blinden en slechtzienden. In dit hoofdstuk staat beschreven wat er precies verbeterd moet worden om het gebruik van een webshop te versimpelen.

De deelvraag die ik in dit hoofdstuk wil verbeteren is: “Wat kan beter gemaakt worden om het gebruik van webshops door blinden en slechtzienden te versimpelen?”

Wat beter kan is dat veel webshops vaak vastlopen of haperen bij het gebruik van bijvoorbeeld een screen reader. En als er Engelse teksten staan op de site worden deze door de screen reader op een Nederlandse manier opgelezen. Hierdoor word het erg moeilijk te verstaan wat er nou eigenlijk staat. De integratie van een screen reader op een webshop is dus nog niet zo gemakkelijk, dus hier moet goed over nagedacht worden door de ontwikkelaars van webshops. Een goede integratie van een screen reader zou dus de blinde en slechtziende gebruikers enorm helpen, hierdoor kunnen zij dus ook gebruik maken van webshops. En zo verkopen de webshops dus ook meer producten omdat ze meer klanten krijgen die hun site gemakkelijk kunnen gaan gebruiken (radar.nl, 2020).

9

**Hoofdstuk 4: Wat moet er precies gedaan worden om webshops geheel toegankelijk te maken voor blinden en slechtzienden.**

Inleiding: Dit hoofdstuk geeft antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. Voor dit antwoord worden onder andere de antwoorden van de eerder beantwoordde deelvragen gebruikt.

De hoofdvraag die ik in dit hoofdstuk wil beantwoorden: “Hoe kan de toegankelijkheid van een webshop verbeterd worden om een betere gebruikservaring te geven voor blinden en slechtzienden?”

Om de toegankelijkheid voor blinde en slechtziende gebruikers te verbeteren voor een webshop moet je dus een goed werkende screen reader hebben. Deze helpt iedereen die de tekst niet kan lezen. Dit programma zorgt er namelijk voor dat alle tekst op de website word opgelezen dus kan een gebruiker luisteren naar wat er op de site staat.

Ook zijn er braille apparaten. Deze kan je aansluiten op je computer, en deze vertalen de tekst op het scherm naar braille die de gebruiker op het apparaat kan lezen. Dit is dus een oplossing voor mensen die blind en doof zijn, omdat ze niet naar de tekst hoeven luisteren maar het zelf gewoon kunnen lezen.

Het gebruik van webshop voor blinden en slechtzienden kan dus verbeterd worden door een goed werkende screen reader. Deze moet voordat de webshop wordt uitgebracht erg goed getest moet worden zodat er bijvoorbeeld niet een cookies scherm is waar de blinde gebruiker niet doorheen kan komen. Het testten is hierom dus erg belangrijk.

**Hoofstuk 5: De conclusie van het onderzoek.**

De hoofdvraag die ik heb beantwoord in dit onderzoek is: “Hoe kan de toegankelijkheid van een webshop verbeterd worden om een betere gebruikservaring te geven voor blinden en slechtzienden?”. Het antwoord op deze vraag is dat voordat een webshop word uitgegeven dat het eerst grondig getest word door blinde gebruikers, zodat de uitgever kan zien of de webshop gebruikt kan worden door blinden en als dit niet het geval is kan de ontwikkelaar de webshop aanpassen met de uitslagen van de gebruikers testten.

10

Deelvragen: de antwoorden van de deelvragen zijn dat voor blinden een screen reader een gemakkelijk programma kan zijn om toch te kunnen weten wat er allemaal op een website staat. Het probleem hiermee is dat veel webshops nog niet geoptimaliseerd zijn voor het gebruik van een screen reader, hierdoor zijn veel webshops nog niet helemaal toegankelijk voor blinden. Om een webshop dus volledig toegankelijk te maken moet er een goed werkende screen reader gebruikt kunnen worden op de site.

De conclusie van dit onder zoek is dus: Dat toegankelijkheid voor een webshop belangrijk is voor de gebruiker en webshop zelf. En dat de tools voor toegankelijkheid grondig getest moeten worden, zodat een blinde of slechtziende persoon de webshop gemakkelijk kan gaan gebruiken.

Mijn advies aan een andere onderzoeker die over dit onderwerp een onderzoek wilt gaan maken is: Dat hij of zij goed onderzoek kan doen naar screen readers en hoe deze werken. Ook kan er onderzocht worden hoe deze gebruikt worden en hoe je deze het beste kan implementeren op een webshop of andere applicatie.

11

Bronnenlijst

1. A guide to the EU directives on digital accessibility - Siteimprove. (z.d.). Siteimprove. https://www.siteimprove.com/glossary/eu-web-accessibility-directive/#:~:text=By%20enshrining%20the%20principles%20of,online%20accessibility%20in%20the%20EU.

2. Digitaal Toegankelijk. (2022, 15 april). Wat is digitale toegankelijkheid? — Digitaal Toegankelijk. https://digitaaltoegankelijk.nl/kennisbank/wat-is-digitale-toegankelijkheid/

3. Level Level. (2024, 27 februari). Webwinkel toegankelijkheidsonderzoek 2023 - Level Level. https://level-level.com/nl/webwinkel-onderzoek-2023/

4. Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 23 juni). Toegankelijkheid. Rijksoverheid.nl. https://www.rijksoverheid.nl/toegankelijkheid

12

5. Mkivit. (2020, 18 november). Websites vaak slecht toegankelijk voor blinden en slechtzienden. RADAR. https://radar.nl/websites-vaak-slecht-toegankelijk-voor-blinden-en-slechtzienden/

6. Schoen, S. (2022, 28 februari). Toegankelijkheid website verbeteren voor blinden en slechtzienden. SDIM. https://www.sdim.nl/blog/toegankelijkheid-website-verbeteren-blinden-slechtzienden/#:~:text=Blinden%20en%20slechtzienden%20maken%20gebruik,mensen%20met%20een%20visuele%20beperking.

7. Van Brakel, V. (2022, 21 april). Het internet is slecht toegankelijk voor blinden en slechtzienden. Digitaal Toegankelijk. https://digitaaltoegankelijk.nl/nieuws/internet-slecht-toegankelijk-blinden-slechtzienden/

8. Van Brakel, V. (2022b, april 21). Onderzoek: apps van supermarkten voor blinden en slechtzienden. Digitaal Toegankelijk. <https://digitaaltoegankelijk.nl/nieuws/onderzoek-apps-supermarkten-blinden-slechtzienden/>

13

9. Ruyer, E. (2022, 13 mei). De grootste vijand van aangepast Blindenland. Digitaal Toegankelijk. <https://digitaaltoegankelijk>.nl/nieuws/de-grootste-vijand-van-aangepast-blindenland/

14