

# Usability en commercieel belang bijten elkaar niet

Laurens van Aggelen

Met de toename van het gebruik van internet is ook het aantal gehandicapten dat van de mogelijkheden van het net gebruik maakt flink toegenomen. Zoals ook voor hen de toegang tot gebouwen steeds beter is geworden, kent ook het internet steeds minder obs het belang ervan groot, gezien het feit dat het aantal gehandicapten dat het internet daadwerkelijk gebruikt groter is dan vaak wordt gedacht. Tel daarbij op het groeiend aantal ouderen dat de elektronische snelweg opzoekt en er doemt een interessante doelgroep op die wat meer aandacht zou moeten krijgen bij het tot stand komen van een site.

„Er zullen weinig sitebouwers zijn die geen rekening willen houden met deze specifieke groepen gebruikers. Het probleem is vaak dat de klant die de site gebouwd wil hebben vaak niet voldoende overtuigd is van de noodzaak van een goede usability. In de afweging krijgen de kosten hiervan bovendien veelal een te hoge prioriteit terwijl die, afhankelijk van de

Een aspect dat vaak al aan de orde komt bij het formulieren van de doelgroep. We moeten onszelf dan ook niet alleen als aannemer zien maar ook als voorlichter.”

## Drempels Weg

Natuurlijk zijn bepaalde sites er slechts voor het vermaak en zou het achterwege laten van Flash of ander multimediegeweld, er niet toe bijdragen dat bijvoorbeeld jongeren de site graag bezoeken. Van Welie: „Bij sites die een duidelijke publieke functie hebben, is dit natuurlijk beduidend anders.”

Met de campagne 'Drempels Weg', doet het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een duit in het zakje om te stimuleren dat er meer aandacht komt voor internetgebruik door gehandicapten. Van Welie zegt het jammer te vinden dat dit initiatief op zich verder geen consequenties heeft. „Het zou eigenlijk goed zijn als er richtlijnen zouden komen of wetgeving voor het bouwen van sites die een belangrijke publieke functie hebben. Bij de bouw van openbare ruimtes wordt hier immers wel rekening mee gehouden.” Dat er op dit vlak nog niet echt spijkers met



Een pc met braille.

koppen worden geslagen, is niet helemaal vreemd. Met name de sites van ministeries en andere overheidsinstellingen zijn meestal niet echt een toonbeeld van toegankelijkheid. Het ministerie van VWS heeft inmiddels aange-toond het goede voorbeeld te willen geven. De site van het ministerie is daarvoor inmiddels herontwikkeld door Satama.

## Meer rendement

Het bouwen van een site die in voldoende mate toegankelijk is voor gehandicapten, is volgens Van Welie om meerdere redenen commercieel interessant. „Allereerst brengt het inbouwen van extra voorzieningen en het testen daarvan natuurlijk meer werk met zich



grootte van de site, zeer beperkt kunnen zijn”, vertelt Martijn van Welie, User Interface Designer en Usability Specialist bij Satama in Amsterdam. „Een belangrijke taak voor de webdesigners is dus dat zij hun klanten weten te overtuigen van de noodzaak om usability voldoende aandacht te geven.

**SATAMA AMSTERDAN B.V.** is een internet advies- en ontwerpbureau en met vijftig specialisten inmiddels een van de marktleiders in Nederland. Satama maakt deel uit van Satama Interactive, waarvan het hoofdkantoor zich bevindt in Helsinki. In totaal heeft het bedrijf zo'n vierhonderd mensen in dienst, verspreid over vestigingen in diverse Europese landen en Azië.

mee. Anderzijds zal de klant voor wie de site gebouwd wordt, zijn doelgroep beter bereiken en kan ook deze dus op meer rendement rekenen."

Om zowel de ideële als de commerciële doelstellingen te bereiken zijn bovendien niet eens zoveel extra kosten nodig. „Het is daarbij wel van belang dat er vanaf de eerste fase tijdens het bouwen rekening wordt gehouden met toegankelijkheid. Wordt pas in een later stadium met noodzakelijke aanpassingen rekening gehouden dan komen de kosten die doorberekend moeten worden aanmerkelijk hoger uit." Wie alle adviezen voor het bouwen van een degelijke toegankelijke site bekijkt, zou al snel tot de conclusie kunnen komen dat het misschien maar beter en vooral makkelijker is om naast een 'gewone' site een aparte site te maken die ontdaan is van onnodige toeters en bellen. Dat wordt immers bij het gebruik van frames en Flash ook al vaak gedaan. „Met uitzondering van drukke interactieve sites, denk ik dat het voor een webdesigner zeer goed mogelijk moet zijn om de site zo te bouwen dat hij ook echt voor iedereen toegankelijk is." Wie toch een aparte site moet bouwen, kan daarbij het beste gebruik maken van contentmanagement software. Vooral bij het gebruik van teksten kan daarmee worden voorkomen dat er bij het updaten van informatie twee aparte sites bijgehouden moeten worden.

#### Adviezen

Veel tips die gelden voor het bouwen van een

toegankelijke site, zijn sowieso altijd al een must. Zo moet de bezoeker van een site de mogelijkheid hebben om letters groter weer te geven, zoals we eerder in TVM beschreven ten aanzien van het gebruik van internet door blinden en slechthorenden. Voor deze laatste doelgroep, maar ook voor gebruikers met een motorieke handicap is het van belang dat knoppen een groter formaat hebben zodat ze makkelijk te vinden en aan te klikken zijn. Voor de klant die zich op ouderen maar bijvoorbeeld ook verstandelijk gehandicapten wil richten, is een rustig beeld en een duidelijke navigatiestructuur extra belangrijk. Maar ook bij het schrijven van de content dient extra rekening

je je natuurlijk alleen nog kunnen afvragen of de beleving van een site door gehandicapten nog wel zo aangenaam is. Van Welie: „Van veel blinden weet ik dat het voor hen al een beleving is als ze een site weten te vinden waar ze zonder hulp van anderen een bestelling kunnen plaatsen of informatie kunnen opvragen."

#### Optimisme

Van Welie is, samen met de ambassadeurs van Dremfels Weg ([www.dremfelsweg.nl](http://www.dremfelsweg.nl)), optimistisch over het feit dat er bij de bedrijven die websites bouwen steeds meer aandacht is voor usability. „Het lijkt er op dat webdesign een stuk volwassener is geworden. Mede door



gehouden te worden met de beperkingen die deze gebruikers ondervinden. Zo dient het taalgebruik niet al te moeilijk te zijn en moeten teksten worden geschreven in vooral korte begrijpelijke zinnen. Lange teksten lenen zich überhaupt al niet voor gebruik op internet. Wie deze teksten om welke reden dan ook toch wil plaatsen, zou er goed aandoen om het uitprinten ervan zo eenvoudig mogelijk te maken.

Bij het weglaten van allerlei verfraaiingen zou

het verdwijnen van allerlei bedrijven die niet alleen qua kennis het nodige tekort kwamen maar ook de rol van adviseur te weinig op zich namen. Vaak weten klanten niet eens goed duidelijk te maken wie hun doelgroep is en wat ze met de site willen bereiken, waardoor er zomaar iets gebouwd wordt en de site uiteindelijk nauwelijks iets oplevert. Juist daarmee wisten de betere webdesigners zich al te onderscheiden van anderen."

**„Het zou goed zijn als er richtlijnen komen of wetgeving voor het bouwen van sites die een belangrijke publieke functie hebben”**