



Eindrapportage Gebruikersonderzoek Gesproken Websites

Ter bevordering van de toegankelijkheid van websites van
Openbare Bibliotheken;

uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling van
de Stichting Dedicon



*Sectorinstituut Openbare Bibliotheken,
Mei 2010*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding.....	3
2. Doel.....	4
3. Methode en proces van onderzoek.....	5
4. Resultaten Gebruikersonderzoek.....	8
4.1. Resultaten bezoekers.....	8
4.2. Resultaten webbeheerders.....	12
5. Conclusie & aanbevelingen.....	15
Bijlage 1. Overzicht openbare bibliotheken met een voorleesfunctie	18
Bijlage 2: Vragenlijst bezoekers	21
Bijlage 3: Vragenlijst webbeheerders	23
Bijlage 4: Tips en adviezen producenten	24

1. Inleiding

Dit rapport geeft de resultaten weer van het gebruikersonderzoek naar de voorleesfunctie op websites van openbare bibliotheken.

In 2008 heeft Dedicon in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) een vergelijkend onderzoek gedaan naar voorleesfuncties van twee belangrijke pakketten: Readspeaker en BrowseAloud. Het onderzoek had als doel om de toegankelijkheid van bibliotheekwebsites te bevorderen. In augustus 2008 is het rapport 'Project gesproken websites' verschenen, waarin een stroomdiagram wordt gepresenteerd die bibliotheken helpen bij hun keuze voor een bepaalde voorleesfunctie. Het rapport is in april 2009 herzien.

In navolging van het voorgenoemde onderzoek heeft de VOB Dedicon gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de gebruikservaringen van bezoekers en webbeheerders van openbare bibliotheken ten aanzien van een voorleesfunctie. In dit onderzoek is geïnventariseerd hoe gebruikers van bibliotheekwebsites de extra service van een voorleesfunctie ervaren en hoe deze eventueel verbeterd zou kunnen worden. Daarnaast zijn ook de webbeheerders van de openbare bibliotheekwebsites geraadpleegd over hun ervaringen met het implementeren van de spraaktoepassing. Aan de hand van de resultaten uit het onderzoek formuleert Dedicon aanbevelingen aan webbeheerders van openbare bibliotheken over hoe zij de toepassing van een voorleesfunctie op hun websites kunnen verbeteren.

In hoofdstuk 2 zal eerst ingegaan worden op het doel van het onderzoek. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 de methode en het proces van onderzoek aan bod komen. In hoofdstuk 4 worden de resultaten uit het onderzoek van zowel de gebruikers als webbeheerders gepresenteerd. Tot slot volgen in hoofdstuk 5 een conclusie en aanbevelingen voor webbeheerders van openbare bibliotheken.

2. Doel

Het doel van het gebruikersonderzoek was om inzicht te krijgen in hoe gebruikers de voorleesfunctie op de websites van de openbare bibliotheken ervaren. Daarnaast zijn ook webbeheerders van openbare bibliotheken benaderd om inzicht te krijgen in hun ervaringen met de implementatie van een voorleesfunctie op de websites.

De nadruk wordt hierbij gelegd op de tevredenheid met betrekking tot toepassing van spraak op websites in het algemeen en niet op de onderlinge vergelijking van de twee beoordeelde softwarepakketten. Deze laatste vergelijking is moeilijk te maken vanwege de grote verschillen in de software en de lay-out van de bibliotheekwebsites.

De vraagstellingen luiden als volgt:

- Hoe ervaren gebruikers de voorleesfunctie op de websites van openbare bibliotheken?
- Hoe ervaren de webbeheerders de implementatie van de voorleesfunctie op hun website(s)?

3. Methode en proces van onderzoek

Onderzoeksmethode

Het onderzoek was deels kwantitatief en deels kwalitatief van aard. Het kwantitatieve gedeelte richtte zich op bezoekers van websites van openbare bibliotheken. Deze werden gevraagd naar hun ervaringen over het gebruik van een voorleesfunctie. De webbeheerders zijn benaderd met kwalitatieve vragen.

Respondentenwerving

Er zijn 67 openbare bibliotheken benaderd om aan het gebruikersonderzoek deel te nemen. Deze bibliotheken zijn geselecteerd uit een inventarisatie die is gedaan door de VOB per augustus 2009. Hieruit blijkt dat 90 bibliotheken een contract hebben met hetzij Readspeaker hetzij BrowseAloud. Dedicon heeft op de websites van deze bibliotheken gecontroleerd of de voorleesfunctie volledig wordt toegepast en een meest recente versie van de voorleesfunctie wordt gebruikt. Uiteindelijk is tot een overzicht van 67 openbare bibliotheken gekomen die benaderd zijn om mee te werken aan het onderzoek (zie bijlage 1 voor een overzicht van deze openbare bibliotheken).

Aan de webbeheerders van de openbare bibliotheken is gevraagd of zij:

1. een vragenlijst willen invullen over de implementatie van een voorleesfunctie, en
2. een link naar een online vragenlijst op de website willen plaatsen bestemd voor de bezoekers van de betreffende bibliotheek over het gebruik van een voorleesfunctie.

Onderzoeksinstrument

Het onderzoeksinstrument bij het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek is een online vragenlijst (zie bijlage 2: Vragenlijst bezoekers). Gezien het feit dat de doelgroep bestaat uit mensen die moeite hebben met lezen, is bij de vragenlijst gelet op toegankelijkheid. Dedicon heeft op dit gebied goede ervaringen met de online surveytool 'Survey Gizmo'. De vragen gaan in op verschillende aspecten van de voorleesfunctie:

- **Praktijk**
Hier is gevraagd naar de reden waarom de websitebezoeker de toepassing gebruikt en of hij het als meerwaarde voor de website ziet.
- **Interface**
Hier is ingegaan op onder andere het gebruiksgemak van de voorleesfunctie en de eventuele opties die deze biedt.
- **Kwaliteit spraak**
Hier is gevraagd of de stem aangenaam is en of de spraak goed te begrijpen is.
- **Problemen en verbeterpunten**
Hier is geïnformeerd naar de mogelijke problemen die de gebruiker ondervindt en wat zij/hij zou willen verbeteren of veranderen.
- **Waardering website**
Aangezien de websites onderling erg kunnen verschillen in toegankelijkheid of overzichtelijkheid, is de gebruiker gevraagd de website een cijfer te geven.

Hierdoor werd voorkomen dat het oordeel van de gebruikers over de website in zijn geheel zou meewegen in de beoordeling van de voorleesfunctie.

Om de vragenlijst consequent te houden zijn alle vragen over de waardering beoordeeld op een 10-puntsschaal. Daarnaast zijn er enkele open vragen gesteld over suggesties en verbeterpunten.

Het onderzoeksinstrument bij het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek is een korte vragenlijst die mondeling of schriftelijk is afgenomen (zie bijlage 3: Vragenlijst webbeheerders). Net als bij de vragenlijst voor de bezoekers, gaan ook hier de vragen in op verschillende aspecten van de voorleesfunctie:

- **Algemene informatie**
Hier is gevraagd waarom de bibliotheek voor een bepaalde voorleesfunctie gekozen heeft.
- **Gebruiksvriendelijkheid voor webbeheerders**
Hier is gevraagd naar de ervaring van webbeheerders met het implementeren van de spraaktoepassing.
- **Informatie over bezoekers**
Hier is gevraagd hoe de voorleesfunctie naar de bezoekers van de betreffende bibliotheek is gecommuniceerd en of er feedback en vragen zijn ontvangen van de bezoekers over de voorleesfunctie. Ook is geïnformeerd naar het aantal bezoeken (visits) van de site per maand over de periode voordat spraak werd geïntroduceerd en de maanden daarna tot heden.
- **Algemeen oordeel**
Hier is ingegaan op het oordeel van de webbeheerders over een voorleesfunctie en is gevraagd naar tips voor andere webbeheerders die de spraaktoepassing (nog) niet gebruiken.

Omstandigheden dataverzameling

Voor het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek hebben minder respondenten dan verwacht de vragenlijst ingevuld. Het streven was om 150 respondenten te werven die ervaring hebben met een voorleesfunctie. In totaal hebben 106 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 12 respondenten ervaring hebben met een voorleesfunctie.

Tijdens de dataverzameling zijn er verschillende pogingen gedaan om de respons te verhogen. Allereerst heeft de vragenlijst langer uitgestaan, van twee weken naar vier weken, en heeft Dedicon als extra stimulatie voor respondenten om deel te nemen aan het onderzoek een boekenbon van € 20,- verloot. Ook is nogmaals aan de openbare bibliotheken gevraagd om zoveel mogelijk aandacht te geven aan de vragenlijst door bijvoorbeeld een vermelding op te nemen in hun nieuwsbrief. Verder zijn 34 respondenten met een leesbeperking uit een eigen respondentendatabase van Dedicon benaderd, geselecteerd uit de steden Den Haag en Breda¹. Deze respondenten bleken echter geen lid te zijn van de openbare bibliotheek, waardoor zij niet aan de het onderzoek konden meewerken. Tot slot heeft Dedicon een bezoek gebracht aan de Openbare Bibliotheek van Amsterdam

¹ Er vanuit gaande dat deze respondenten lid zouden kunnen zijn van de bibliotheek van Den Haag of Breda.

om aan willekeurige bezoekers te vragen of zij bekend waren met een voorleesfunctie en mee zouden willen werken aan het onderzoek. In totaal zijn 113 bezoekers gevraagd, waarvan een geschatte 50% van deze bezoekers nog nooit van een voorleesfunctie hadden gehoord. Geen van de bezoekers maakte gebruik van een voorleesfunctie. Ook hier zijn dus, net als bij de eigen database, geen respondenten gevonden.

De vragenlijst is door veel websitebezoekers bekeken (780 keer geopend) maar door minder bezoekers ingevuld (n=106). Op basis hiervan zou je kunnen zeggen dat de lage respons niet ligt aan een slechte bekendmaking van de vragenlijst. Wellicht dat maar weinig bezoekers überhaupt gebruik maken van een voorleesfunctie.

Vanwege het geringe aantal respondenten dat een voorleesfunctie gebruikt, moet voorzichtig worden omgegaan met de onderzoeksresultaten. Als aanvulling op het gebruikersonderzoek heeft Dedicon aanbevelingen opgesteld voor webbeheerders van openbare bibliotheken over hoe zij het gebruik van de voorleesfunctie kunnen bevorderen. Deze aanbevelingen zijn opgesteld aan de hand van de tips en adviezen van de webbeheerders en de producenten van BrowseAloud en Readspeaker (zie bijlage 4: Tips en adviezen producenten).

4. Resultaten Gebruikersonderzoek

De resultaten van dit gebruikersonderzoek bestaan uit twee delen: de resultaten van de bezoekers en de resultaten van de webbeheerders.

4.1. Resultaten bezoekers

De totale respons van de kwantitatieve vragenlijst is 106 respondenten. Slechts 12 respondenten (11%) maakt gebruik van een voorleesfunctie. Er zijn 24 respondenten man (23%) en 82 respondenten vrouw (77%). De gemiddelde leeftijd is 46 jaar. De jongste respondent is 13 jaar oud en de oudste respondent is 85 jaar oud. De meeste respondenten (52%) bezoeken enkele keren per maand de website, gevolgd door wekelijks (27%), enkele keren per jaar (12%) en dagelijks (9%).

Aan de respondenten die gebruik maken van een voorleesfunctie (n=12) is gevraagd naar de reden van gebruik. De voornaamste reden om een voorleesfunctie te gebruiken is omdat men het prettig vindt (n=6). Daarnaast wordt de voorleesfunctie gebruikt uit nieuwsgierigheid (n=4). Slechts twee respondenten gebruiken een voorleesfunctie vanwege hun leesbeperking.

Van de respondenten die gebruik maken van een voorleesfunctie (n=12) is vervolgens gevraagd naar de frequentie van gebruik. Vier respondenten maken soms gebruik van de voorleesfunctie, drie respondenten maken elke keer als zij de site bezoeken gebruik van de voorleesfunctie en één respondent maakt alleen gebruik van de voorleesfunctie op bepaalde pagina's. Vier respondenten hebben niets ingevuld.

Ook is gekeken waarom respondenten geen gebruik maken van een voorleesfunctie (n=106). De meeste respondenten (76%) geven als reden aan dat zij geen voorleesfunctie nodig hebben. Verder zijn acht respondenten niet bekend met een voorleesfunctie, vinden vijf respondenten een voorleesfunctie niet praktisch, gebruiken twee respondenten hun eigen software en vinden twee respondenten dat de functie niet duidelijk voorleest.

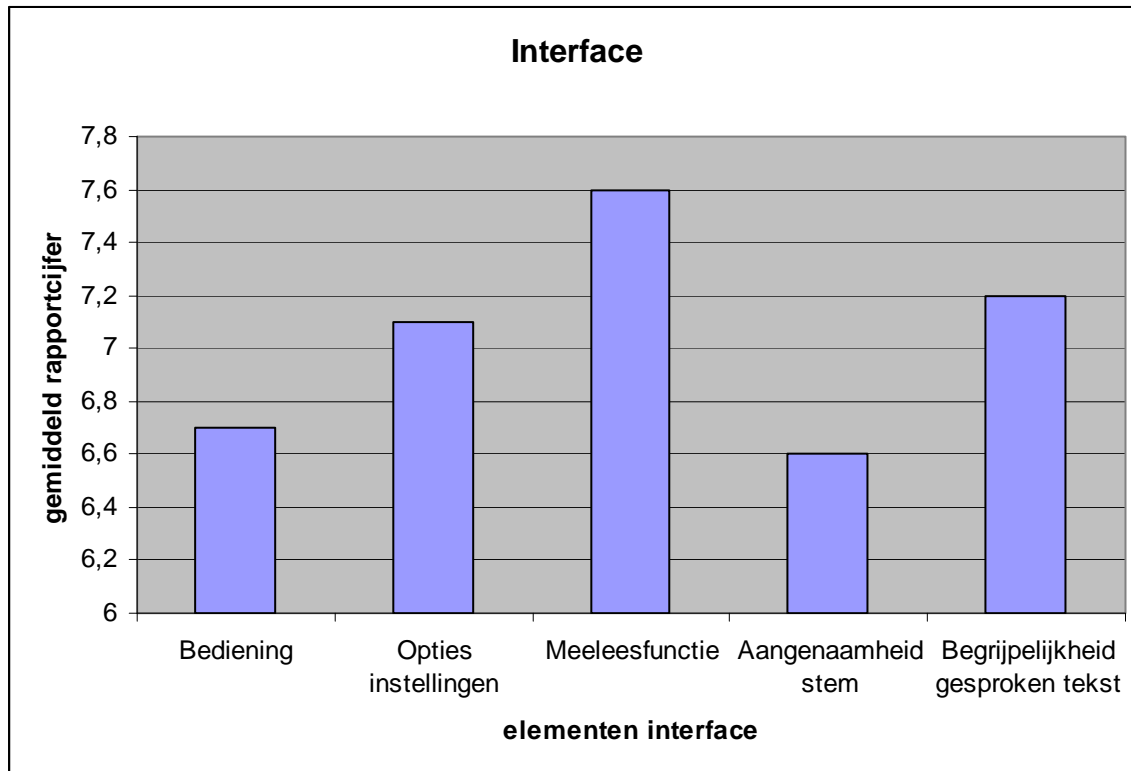
Aan de respondenten die geen gebruik maken van een voorleesfunctie is gevraagd wat er verbeterd zou kunnen worden aan de voorleesfunctie zodat deze meer zou worden gebruikt. Van de 24 respondenten die deze vraag ingevuld hebben, geven 11 respondenten aan dat de voorleesfunctie meer bekendheid moet krijgen. De rest van de respondenten hebben hier geen mening over of geven aan zelf geen voorleesfunctie nodig te hebben.

Ongeacht of respondenten wel of geen gebruik maken van een voorleesfunctie (n=106) wordt een voorleesfunctie als waardevol gezien; zij geven gemiddeld een 7,2² als rapportcijfer. De respondenten die de voorleesfunctie daadwerkelijk gebruiken, waarderen de functie met een 7,6 (n=12).

²

Er is geen significant verschil gevonden tussen de twee groepen van gebruikers en niet-gebruikers in de beoordeling. Om die reden betreft het een gemiddeld cijfer voor alle respondenten.

De respondenten die gebruik maken van een voorleesfunctie (n=12) beoordelen de interface op het gebied van bediening, opties van de instellingen en meeleesfunctie positief, respectievelijk een 6,7, een 7,1 en een 7,6 (zie figuur 1: Interface). De bediening wordt relatief laag beoordeeld, omdat twee respondenten een onvoldoende gaven (cijfer 4 en 5).

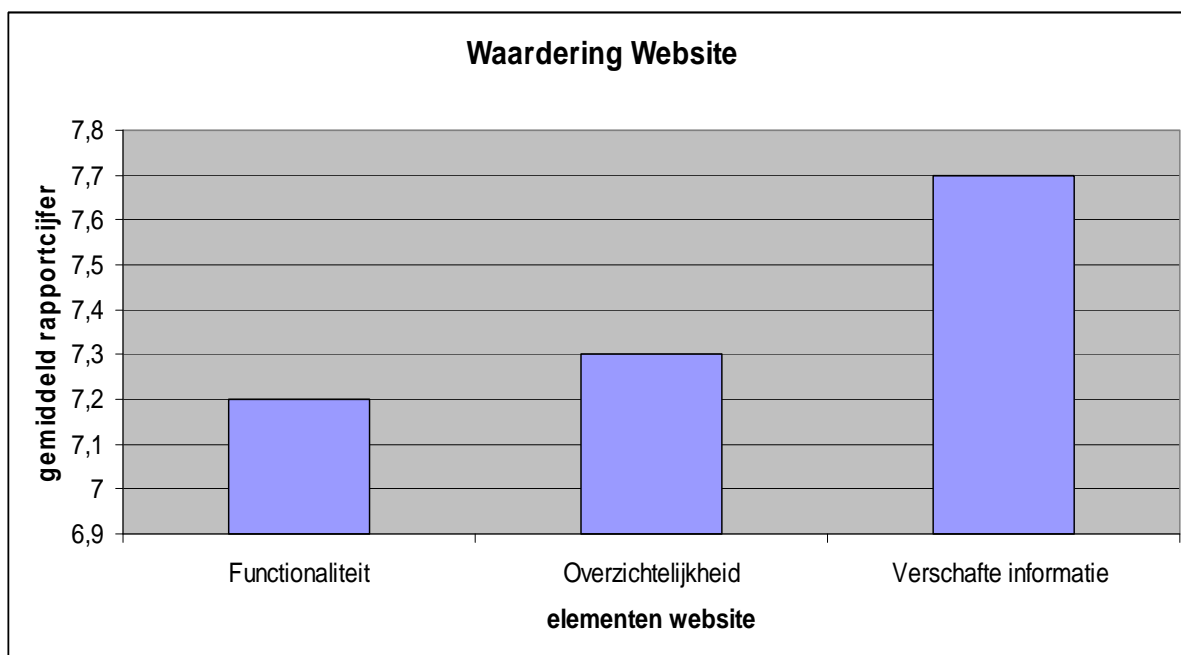


Figuur 1: Interface

De respondenten die gebruik maken van een voorleesfunctie beoordelen de stem op het gebied van aangenaamheid en begrijpelijkheid positief; zij geven hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van respectievelijk een 6,6 en een 7,2.

Een aantal respondenten heeft verbeter suggesties gedaan voor de voorleesfunctie. Deze suggesties richten zich vooral op dat de voorleesfunctie meer bekendheid moet krijgen (n=7) en dat de spraaksoftware beter zichtbaar moet zijn op de website (n=4). Ook moeten er verbeteringen komen voor de (begrijpelijkheid van) de stem (n=6), zoals het beter uitspreken van klemtonen en woorden uit een andere taal.

Door zowel de respondenten die gebruik maken van een voorleesfunctie als die geen gebruik maken van een voorleesfunctie (n=106) worden de websites van openbare bibliotheken op het gebied van functionaliteit, overzichtelijkheid en verschaft informatie positief beoordeeld. Er zijn geen significante verschillen waar te nemen tussen de respondenten die wel of geen voorleesfunctie gebruiken (zie figuur 2: Waardering website).



Figuur 2: Waardering website

Conclusie

Slechts 11% van de respondenten maakt gebruik van een voorleesfunctie. Hierdoor moet voorzichtigheid geboden worden bij de interpretatie van de resultaten.

De voornaamste reden om een voorleesfunctie te gebruiken is dat de respondenten een voorleesfunctie prettig vinden. Deze conclusie is anders dan je zou verwachten, aangezien de leveranciers van de voorleesfuncties hun product voornamelijk richten op mensen met een leesbeperking. Wellicht dat deze doelgroep onder de bezoekers van openbare bibliotheek websites gering is, waardoor maar weinig respondenten bekend zijn of gebruik maken van een voorleesfunctie.

Daarom is ook onderzoek gedaan bij twee organisaties die zich richten op mensen met een leeshandicap: Dedicon en het Loket aangepast-lezen. Bij beide organisaties zijn de statistieken opgevraagd van het gebruik van de voorleesfunctie in de maand oktober 2009. Deze zijn respectievelijk 291³ en 1249⁴. Als we deze aantallen vergelijken met totaal aantal 'kliks' van de sites dan blijkt dat bij het Loket aangepast-lezen 0,1% en bij Dedicon 1,0% van de bezoekers gebruik heeft gemaakt van de voorleesfunctie. Aan vijf openbare bibliotheken zijn ook statistieken opgevraagd van diezelfde maand. Er is per website tussen de 5 en de 109 maal de voorleesfunctie aangeklikt. Als al deze cijfers vergeleken worden met het totaal aantal 'kliks' van de website bezoekers, dan blijkt dat bij bibliotheekwebsites de voorleesfunctie ook weinig gebruikt wordt (percentages van ongeveer 0,1%).

³ Bij de website van Dedicon ontbreken de gebruikersstatistieken van 1, 2 en 3 oktober. Pas vanaf 4 oktober 2009 zijn de gebruikersstatistieken inzichtelijk door implementatie van een nieuwe versie van de Readspeaker.

⁴ Deze aantallen zijn niet van unieke bezoekers: elke klik geeft een webpagina waarop één keer geklikt is op de knop met de voorleesfunctie (hierdoor wordt de desbetreffende pagina voorgelezen).

Wel zien respondenten, ongeacht of ze hier wel eens gebruik van hebben gemaakt, de toegevoegde waarde van een voorleesfunctie voor bibliotheekwebsites; zij geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. Verder wordt de voorleesfunctie qua interface positief beoordeeld.

Verbetersuggesties richten zich vooral op de verbetering van de kwaliteit van de voorleesstem, op het meer bekendheid geven aan een voorleesfunctie in het algemeen en het zichtbaarder maken van de speler van de voorleesfunctie op de website.

4.2. Resultaten webbeheerders

Er zijn 67 openbare bibliotheken benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Hiervan hebben 29 webbeheerders de vragenlijst beantwoord. Van de 29 openbare bibliotheken, gebruikt 83% (n=24) BrowseAloud en 17% (n=5) Readspeaker. De inventarisatie van de VOB laat eenzelfde verdeling zien in het gebruik van BrowseAloud en Readspeaker.

De voornaamste reden om voor een voorleesfunctie te kiezen is omdat webbeheerders afgaan op het advies van hun gemeente of provincie, en/of omdat zij zich aansluiten bij een kortingsregeling die door hun gemeente of provincie aangeboden wordt (n=16). Daarnaast kiezen webbeheerders een voorleesfunctie vanwege de gebruiksvriendelijkheid bij het implementeren (n=5). Ook is genoemd: 'omdat ik de catalogus wil laten voorlezen', 'omdat Google de voorleesfunctie ook gebruikt', 'omdat ik vind dat de eindgebruiker niets moet installeren' en 'omdat ik positieve verhalen hoorde van andere bibliotheken'.

Implementatie

Het implementeren van de voorleesfunctie op de bibliotheekwebsites kostte de webbeheerders – ongeacht het type voorleesfunctie – weinig tijd en vergde ook minder tijd dan zij hadden verwacht. Dit varieerde van 'bijna geen tijd' of 'weinig tijd' tot een maximum van twee uur.

Bij BrowseAloud vonden de meeste webbeheerders de implementatie niet lang duren, omdat zij alleen een link met een uitleg op de website hoefden te plaatsen. De meeste tijd werd besteed aan de promotie van de voorleesfunctie. In een aantal gevallen duurde de implementatie wel wat langer, namelijk als webbeheerders de voorleesfunctie op meerdere computers wilde installeren omwille van netwerkbeveiligingen in de bibliotheek.

Bij Readspeaker vonden de meeste webbeheerders de implementatie niet lang duren, omdat zij door middel van 'één druk op de knop' de voorleesfunctie op de website konden installeren. Bij één webbeheerder duurde de implementatie langer, omdat het hem veel tijd kostte om handmatig knoppen toe te voegen en omdat hij ervoor wilde zorgen dat de onzichtbare HTML codes op de website niet door de spraaksoftware werden voorgelezen.

Aankondiging

De meeste bibliotheken (n=18) hebben hun bezoekers op de hoogte gebracht van de voorleesfunctie via een aankondiging op de website. De bekendmaking via nieuwsbrief (n=8) is ook veel genoemd. Daarnaast heeft een aantal bibliotheken geen aandacht geschonken aan de promotie of moest dit nog gaan doen (n=5). Verder is nog genoemd: de promotie 'via schermen in de bibliotheek' of 'via een lezing aangepast lezen'.

Gebruik

Slechts één webbeheerder kon aangeven hoe vaak bezoekers de voorleesfunctie gebruikten, namelijk 16 keer per maand⁵. Dit aantal is gering, zeker als je dit vergelijkt met het verzorgingsgebied van de betreffende bibliotheek (bereik 134.140 inwoners). Dedicon heeft daarnaast inzage gehad in gebruikersstatistieken van de bibliotheken die BrowseAloud gebruiken. Uit deze cijfers kunnen we afleiden dat de voorleesfunctie bij deze bibliotheken weinig gebruikt wordt. Het gebruik varieert van 5 tot een maximum van 107 keer in de maand oktober 2009⁶.

Drie webbeheerders zien een stijging in hun bezoekersaantallen van de website, waarvan twee webbeheerders onbekend waren met de precieze bezoekersaantallen. Deze drie webbeheerders kunnen niet met zekerheid zeggen of dit een gevolg was van de implementatie van de voorleesfunctie of van een (verdere) professionalisering van de website. Twee webbeheerders gaven aan dat de statistieken van bezoekersaantallen onveranderd zijn gebleven.

Webbeheerders ontvangen vrijwel nooit klachten/opmerkingen/vragen van hun bezoekers over het gebruik van de voorleesfunctie. Alleen één webbeheerder kreeg de vraag waar de voorleesfunctie BrowseAloud precies te downloaden was.

De webbeheerders beoordelen beide voorleesfuncties positief; zij geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. Vier webbeheerders hebben geen beoordeling gegeven⁷. Slechts één webbeheerder gaf een onvoldoende, een rapportcijfer 5, voor de voorleesfunctie met als reden dat het lezen van een website überhaupt niet geschikt is voor slechtzienden.

De meeste webbeheerders (n=26) willen een voorleesfunctie aanraden aan andere webbeheerders, omdat de voorleesfunctie goed werkt en gebruiksvriendelijk is. Slechts drie webbeheerders raden een voorleesfunctie niet (meteen) aan. Eén webbeheerder is niet helemaal tevreden met de Readspeak voorleesfunctie omdat de voorleesfunctie geen navigeerfunctionaliteit heeft, de voorleesfunctie soms onzichtbare html codes voorleest en de webbeheerder meerdere voorleesknoppen moet plaatsen bij verschillende tekstdelen. Er is ook één webbeheerder minder tevreden met BrowseAloud; hij vindt dat de voorleesfunctie problemen oplevert bij afgesloten bedrijfsomgevingen (beveiligingsnetwerken). De webbeheerders hebben een aantal tips genoemd voor andere webbeheerders aangaande de werking van de voorleesfunctie.

Enkele genoemde tips bij BrowseAloud zijn:

- Voorzie alle plaatjes van alternatieve tekstbeschrijvingen⁸
- Plaats een link naar de website van Browsealoud met een herkenbaar logo op de voorpagina.
- Geef een duidelijke uitleg over het gebruik van de voorleesfunctie.
- Zorg dat voorleesknoppen goed geïntegreerd zijn in de website.

⁵ Dit zijn geen unieke bezoekers.

⁶ Dit zijn geen unieke bezoekers.

⁷ Bij een aantal webbeheerders heerst verwarring of zij een rapportcijfer moeten geven voor het in gebruik nemen van de voorleesfunctie of voor het gebruik zelf.

⁸ Dit staat ook in de richtlijnen van Stichting Waarmerk Drempeelvrij.nl beschreven onder ijkpunt 1.1. 'Lever een tekstequivalent voor elk niet-tekstueel element'.

Enkele genoemde tips bij Readspeaker zijn:

- Test de voorleesfunctie goed uit.
- Ruim tijd in om de uitspraak te verfijnen door de software aanwijzingen te geven om de woorden goed uit te spreken. Hierbij kan gedacht worden aan het beter laten uitspreken van lokale plaatsnamen.
- Gebruik alleen de Readspeaker voorleesfunctie als een Content Management Systeem aanwezig is, anders vergt de implementatie veel handmatig werk.

De webbeheerders hebben een aantal verbeterpunten genoemd ten aanzien van de voorleesfunctie.

Enkele verbeterpunten bij BrowseAloud zijn:

- Laat de stem minder mechanisch of beter in de oren klinken.
- Zorg voor een betere instructie aan de eindgebruiker over het downloaden en gebruik van de voorleesfunctie, bijvoorbeeld in de vorm van een filmpje.
- De stem moet minder 'door blijven praten'.

Enkele verbeterpunten bij Readspeaker:

- De stem moet minder mechanisch of beter in de oren klinken.
- Plaats meer rustpauzes bij leestekens.
- Laat plaatsnamen beter uitspreken.
- Lever scripts en handleidingen mee voor verschillende Content Management Systemen.
- Laat de voorleesfunctie meer als navigatiesysteem fungeren.
- Laat de voorleesfunctie geen onzichtbare html codes voorlezen.
- Laat de voorleesfunctie tabellen beter voorlezen door elementen in de tabel niet kolom voor kolom voor te lezen, maar rij voor rij.

Samenvatting

Uit de resultaten van de webbeheerders blijkt dat webbeheerders positief zijn over de voorleesfunctie; zij geven gemiddeld een 7,2.

Webbeheerders ontvangen nooit klachten, opmerkingen of vragen van hun bezoekers over de voorleesfunctie. Een mogelijke oorzaak hiervoor zou kunnen zijn dat de voorleesfunctie weinig bekend is onder bezoekers van de openbare bibliotheken en hier dus amper gebruik van wordt gemaakt.

De meeste webbeheerders zijn onbekend met de frequentie van het gebruik van de voorleesfunctie door bezoekers. Zij hebben hier geen inzicht in, omdat het beheer van de website vaak door bibliotheken wordt uitbesteed of omdat uitsluitend de leveranciers inzicht hebben in de gebruiksfrequentie. Webbeheerders die een stijging in bezoekersaantallen waarnemen op hun website, durven niet met zekerheid aan te geven dat die veroorzaakt worden door de implementatie van een voorleesfunctie of door een (verdere) professionalisering van de website.

De webbeheerders hebben enkele verbeterpunten en adviezen aangedragen. Deze hebben vooral betrekking op verbetering van de kwaliteit van de stem en het aanleveren van een duidelijke handleiding voor het in gebruik nemen van de voorleesfunctie.

5. Conclusie & aanbevelingen

Alvorens de twee vraagstellingen te beantwoorden, is het belangrijk nogmaals te benadrukken dat de respons van openbare website bezoekers laag is en hierdoor voorzichtigheid geboden is bij de interpretatie van de resultaten.

Situatie

Het merendeel van de bibliotheken heeft spraaksoftware op de website geïnstalleerd. Er wordt evenwel over het algemeen (te) weinig gebruik gemaakt van de voorleesfunctie. Mede daardoor was het moeilijk om respons te krijgen van mensen die daadwerkelijk ervaring hebben met de voorleessoftware. Mensen die er geen ervaring mee hebben of er nog nooit van hebben gehoord, waren vermoedelijk niet geneigd aan het onderzoek deel te nemen. Uiteindelijk hebben er 12 mensen deelgenomen die ervaring hadden en 94 zonder een dergelijke ervaring.

Hoe ervaren gebruikers de voorleesfunctie op de websites van de openbare bibliotheken?

De respondenten zijn van mening dat een voorleesfunctie van toegevoegde waarde is voor een bibliotheekwebsite; zij geven gemiddeld een 7,2 (n=106). De respondenten die de voorleesfunctie daadwerkelijk gebruiken, waarderen de functie met een 7,6 (n=12). De interface, met name de voorleesfunctie, wordt positief beoordeeld. De gebruikers geven aan dat de intonatie en uitspraak verbeterd kan worden. Om het gebruik van de voorleesfunctie te stimuleren zijn verbeteringen noodzakelijk op het gebied van bekendheid en zichtbaarheid op de website van de bibliotheek.

Hoe ervaren de webbeheerders de implementatie van de voorleesfunctie op de websites?

Ook de webbeheerders zijn positief over de voorleesfunctie; zij geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2 (n=29). Wel vinden zij dat de stem te mechanisch klinkt. Het implementeren van de voorleesfunctie op de bibliotheekwebsites kostte de webbeheerders – ongeacht het type voorleesfunctie – weinig tijd en vergde ook minder tijd dan zij hadden verwacht. Dit varieerde van ‘bijna geen tijd’ of ‘weinig tijd’ tot een maximum van twee uur.

Aanbevelingen

In het onderzoek worden zowel door de bezoekers als door de webbeheerders enkele suggesties gedaan om de implementatie van de voorleesfunctie te verbeteren en het gebruik van de voorleesfunctie te verhogen. Tezamen met de aanvulling verkregen van de producenten van BrowseAloud en Readspeak (zie bijlage 4: Tips en adviezen producenten) heeft Dedicon hiervoor enkele aanbevelingen opgesteld, bedoeld voor de webbeheerders van openbare bibliotheken:

- 1) Plaats regelmatig een bericht in nieuwsbrief, op de website of in een persbericht om meer bekendheid te geven aan de voorleesfunctie. NB. De voorleesfunctie kan ook in een nieuwsbrief worden ingebouwd.
- 2) Organiseer speciale lezingen of workshops over toegankelijkheid van informatie en laat de voorleesfunctie hierin een belangrijke rol spelen.

- 3) Maak een duidelijk icoon van de voorleesfunctie, eventueel met grotere letters. Op die manier is de voorleesfunctie beter zichtbaar voor de bezoeker.
- 4) Plaats de voorleesfunctie op een prominente plek op de homepage. Op die manier is de voorleesfunctie beter zichtbaar voor de bezoeker.
- 5) Maak een speciale toegankelijkheidspagina op de website aan met een duidelijke uitleg over het gebruik van de voorleesfunctie. Gebruik bestaande handleidingen of demonstratievideo's van de producenten.
- 6) Controleer of de voorleesfunctie de tekst goed voorleest.
- 7) Voorzie de plaatjes op de website van alternatieve tekstbeschrijvingen, zodat de voorleesfunctie die ook voorleest.

Tot slot

De toepassing van een voorleesfunctie bevordert de toegankelijkheid van de website, vooral voor mensen die moeite hebben met lezen. Dit wil echter nog niet zeggen dat de website voor mensen met een leesbeperking volledig gebruiksvriendelijk en toegankelijk is. Zowel de opmaak, structuur en stijl van een website, als de toepassing van afbeeldingen, filmpjes en animaties, hebben invloed op de toegankelijkheid van een site (zie hiervoor de W3C richtlijnen⁹). In een vervolgonderzoek is het daarom aan te raden om niet alleen aandacht te schenken aan de voorleesfunctionaliteit, maar ook aan toegankelijkheid van de website in het algemeen.

⁹

<http://www.w3.org/>

Bijlage 1. Overzicht ons bekende openbare bibliotheken met een voorleesfunctie (per augustus 2009)

NAAM BIBLIOTHEEK	Voorleesfunctie	Vragenlijst ingevuld
Bibliotheek Best	Browse aloud	ja
Bibliotheek Breda	Browse aloud	
Bibliotheek De Groene Venen	Readspeaker	
Bibliotheek De Meierij	Readspeaker	ja
Bibliotheek Hengelo	Browse aloud	
Bibliotheek Hof van Twente	Browse aloud	
Bibliotheek IJmond Noord	Readspeaker	ja
Bibliotheek Leidschendam-Voorburg	Readspeaker	
Bibliotheek Rijn en Venen	Readspeaker	ja
Bibliotheek Schiedam	Readspeaker	ja
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta	Readspeaker	ja
Bibliotheek Zundert-Rucphen	browse aloud	ja
Bibliotheeknetwerk Zuid-Holland Zuidoost	Readspeaker	ja
Bibliotheek Eemland	Browse aloud	ja
BplusC	Browse aloud	
Centre Céramique		
Coda Bibliotheek	Browse aloud	ja
de bblthk	Browse aloud	
Dienst Openbare Bibliotheek Den Haag	Browse aloud	ja
Gemeentebibliotheek Utrecht	Browse aloud	ja
H.B. Blijdensteinstichting Openbare Bibliotheek voor Enschede	Browse aloud	ja
OBT Bibliotheek Midden-Brabant	Browse aloud	ja
Openbare Bibliotheek Amsterdam	Browse aloud	
Openbare Bibliotheek Borne	Browse aloud	
Openbare Bibliotheek Eindhoven	browse aloud	ja
Openbare Bibliotheek Rijssen-Holten	Browse aloud	ja
Openbare Bibliotheek Twenterand	Browse aloud	ja
Stadsbibliotheek Haarlem	Browse aloud	
Stichting Basisbibliotheek Dommeldal	browse aloud	
Bibliotheek Het Markiezaat	Browse aloud	ja
Stichting Bibliotheek De Kempen	browse aloud	
Stichting Bibliotheek Dinkelland	Browse aloud	
Stichting Bibliotheek Duinrand	Browse aloud	ja
Stichting Bibliotheek Gemeenten Brummen en Voorst	Browse aloud	

Stichting Bibliotheek Haaksbergen	Browse aloud	
Stichting Bibliotheek Kop van Overijssel	browse aloud	
Stichting Bibliotheek Leeszaal Ommen	Browse aloud	ja
Stichting Bibliotheek Losser	Browse aloud	
Stichting Bibliotheek Veghel	browse aloud	
Stichting Bibliotheek Zwolle	Browse aloud	
Stichting Bibliotheken Altena	Browse aloud	ja
Stichting Bibliotheken Tubbergen	Browse aloud	
Stichting Graafschap bibliotheken	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Deventer	Browse aloud	ja
Stichting Openbare Bibliotheek Etten-Leur	browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Hardenberg	Browse aloud	ja
Stichting Openbare Bibliotheek Helmond-Peel	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Heusden	Browse aloud	ja
Stichting Openbare Bibliotheek Katwijk	Readspeaker	
Stichting Openbare Bibliotheek Maasland	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Oldenzaal	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Raalte	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek 's-Hertogenbosch	browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Staphorst	Browse aloud	
Stichting Openbare bibliotheek Uden	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Veldhoven	Browse aloud	ja
Stichting Openbare Bibliotheek Waterland	Readspeaker	
Stichting Openbare Bibliotheek Wierden	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Wijchen	Readspeaker	ja
Stichting Openbare Bibliotheek Zoetermeer	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheek Zwartewaterland	Browse aloud	
Stichting Openbare Bibliotheken Waalwijk	Readspeaker proreader	
Stichting Openbare Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen	Browse aloud	
Stichting Regionale Bibliotheek Angstel,	Browse aloud	ja

Vecht en Venen		
Stichting Rijswijkse Openbare Bibliotheek	Readspeaker	
Stichting Theek 5	Browse aloud	ja
Vereniging Openbare Bibliotheek Kampen	Browse aloud	ja

Bijlage 2: Vragenlijst bezoekers

- **Profiel:**

1. Wat is uw leeftijd? (getal)
2. Bent u man / vrouw? (man of vrouw)

- **Praktijk**

Hierbij wordt ingegaan op de reden waarom de websitebezoeker de toepassing gebruikt en of hij het als meerwaarde voor de website ziet.

3. Hoe vaak maakt u gebruik van de website?: (dagelijks/ enkele keren per week/maand/jaar)
4. Maakt u wel eens gebruik van de voorleesfunctie? (ja of nee)
 - Waarom wel? (Vind ik prettig / slecht ziend / dyslectisch / anders:)
 - Waarom niet? (Niet nodig / niet praktisch / eigen software / anders:)
5. Hoe vaak gebruikt u de voorleesfunctie? (Elke keer / soms / alleen bepaalde items / pagina's / nooit)
6. Hoe waardevol vindt u de voorleesfunctie op de website? (Cijfer 1-10)

- **Interface**

Hierbij wordt onder andere ingegaan op het gebruiksgemak van de speler en de eventuele opties die de speler biedt.

7. Hoe duidelijk vindt u de bediening van de voorleesfunctie? (schaal: zeer slecht – zeer goed)
8. Hoe tevreden bent u over de opties/instellingen? (schaal: zeer ontevreden – zeer tevreden)
 - Bij neutraal of niet tevreden: Waarom? (open vraag)
9. Hoe tevreden bent u over de meelees-functie? (schaal: zeer ontevreden – zeer tevreden)
 - Bij neutraal of niet tevreden: Waarom? (open vraag)

- **Kwaliteit spraak**

Hierbij wordt gevraagd of de stem aangenaam is en of de spraak goed te begrijpen is.

10. Hoe aangenaam vindt u de stem? (schaal: zeer onaangenaam – zeer aangenaam)
11. Is de gesproken tekst goed te begrijpen? (schaal: zeer goed – zeer slecht)

- **Problemen en verbeterpunten**

Hier wordt geïnformeerd naar de mogelijke problemen die de gebruiker ondervindt, wat hij zou willen verbeteren en wat er eventueel veranderd zou kunnen worden.

12. Bij niet en soms gebruik: wat kan er aan de voorleesfunctie veranderd worden waardoor u deze vaker zou gebruiken? (Open vraag)
13. Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de voorleesfunctie volgens u? (Open vraag)

- **Waardering website**

Aangezien de websites onderling erg kunnen verschillen in toegankelijkheid of overzichtelijkheid zal de gebruiker gevraagd worden de website een cijfer te geven. Hierdoor wordt voorkomen dat het oordeel van de gebruikers over de website in zijn geheel, zal meewegen in de beoordeling van de voorleesfunctie.

14. Wat voor rapportcijfer geeft u de functionaliteit van de website? (cijfer 1-10)
15. Wat voor rapportcijfer geeft u de overzichtelijkheid van de website? (cijfer 1-10)
16. Wat voor rapportcijfer geeft u de verschaft informatie op de website? (cijfer 1-10)
17. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties? (open vraag)

Bijlage 3: Vragenlijst webbeheerders

Algemene informatie

1. Welk programma (Browsealoud of Readspeaker) gebruikt u voor uw website? [controle]
2. Waarom heeft u dit programma gekozen?

Gebruiksvriendelijkheid voor webbeheerders

3. Hoeveel tijd kostte het u om het programma te kunnen gebruiken op de website en was dit meer of minder dan u had verwacht?
4. Heeft u iets aan de website moeten veranderen voordat de functie werkte? Zo ja, wat?

Informatie over bezoekers

5. Zijn bibliotheekbezoekers ervan op de hoogte gebracht dat de website voorgelezen kan worden? Zo ja, hoe is dit gecommuniceerd?
6. Hoe vaak wordt de voorleesfunctie op uw website gebruikt?
7. Is de website vaker dan gemiddeld bezocht nadat de voorleesfunctie geïntroduceerd was? Zo ja, hoe groot was dat verschil?
8. Hebben er na het installeren van de voorleesfunctie veranderingen plaatsgevonden die invloed gehad zouden kunnen hebben op het aantal bezoekers van de website? Zo ja, welke?
9. Krijgt u wel eens klachten/opmerkingen/vragen over het programma? Zo ja, waar gaan die dan over?
10. Zijn er wel eens mensen die u om hulp vragen bij het gebruik van de voorleesfunctie? Zo ja, waarbij dan?

Algemeen oordeel

11. Welk rapportcijfer zou u het voorleesprogramma dat u gebruikt geven?
12. Zou u het voorleesprogramma dat u gebruikt aanraden aan collega's? Zo ja, waarom?
13. Heeft u nog tips voor collega's met betrekking tot de voorleesfunctie?
14. Hoe zou de voorleesfunctie volgens u nog verbeterd kunnen worden?
15. Heeft u nog andere opmerkingen?

Bijlage 4: Tips en adviezen producenten¹⁰

BrowseAloud

BrowseAloud geeft de volgende adviezen aan de webbeheerders om het gebruik van de voorleesfunctie te verhogen:

- Maak prominent een melding van de voorleesoptie op de website door middel van een 'lees voor' knop met een link naar een uitlegpagina.
- Maak eventueel een link naar de BrowseAloud demonstratie video op www.browsealoud.nl
- Meld aan webbeheerders dat al vele honderden websites met spraak kunnen worden voorgelezen (BrowseAloud eind 2009 ruim 300, waarvan circa 80 bibliotheken).
- Onderstreep het belang van het kunnen voorlezen van invulformulieren en beveiligde pagina's (denk aan het elektronisch patiënten dossier, DigiD, online bankieren, etc.);
- Stuur een persbericht uit en/of een organiseer een officiële presentatiebijeenkomst bij de lancering van BrowseAloud.

De meest recente technologische ontwikkelingen van BrowseAloud zijn:

- Een schermmasker; een zwevend menu dat altijd op de website zichtbaar is met diverse functies en persoonlijke instellingsopties en een verbeterde functionaliteit van PDF-voorlezen.

BrowseAloud kent volgende nieuwe ontwikkelingen/activiteiten voor de voorleesfunctie:

- ingebouwd online woordenboek;
- vertaalfunctie.

Readspeaker

Readspeaker geeft volgend advies aan de webbeheerders om het gebruik van de voorleesfunctie te verhogen:

- Ga bij het implementeren van een voorlees functie altijd uit van de doelgroep, of te wel degenen die de aangeboden functie zullen gaan gebruiken.
- Neem een toegankelijkheidspagina op in de website, direct bereikbaar vanaf de home page en duidelijk in beeld (dus niet naar beneden moeten scrollen om de link naar die pagina te zien).
- Geef op de toegankelijkheidspagina een beschrijving van alle toegankelijkheidsopties die geboden worden en hoe ze te gebruiken zijn.
- Plaats de voorleesknoop zo dicht mogelijk bij de content die voorgelezen kan worden. Indien nodig, gebruik meerdere voorlees knoppen per pagina.
- Zorg dat de voorleesknoop een duidelijk icoon is bestaande uit een plaatje met tekst die aangeeft dat het om voorlezen betreft.

De meest recente technologische ontwikkelingen van Readspeaker zijn:

- tekst highlighting in Enterprise Expanding Player;
- de audioMob applicatie voor iPhone apps.

¹⁰

De adviezen zijn letterlijk overgenomen uit de communicatie met Readspeaker en BrowseAloud.

Readspeaker kent volgende nieuwe ontwikkelingen/activiteiten voor de voorleesfunctie:

- Nieuwe ontwikkelingen/activiteiten zijn gepland, maar daar kan nog niets nader over worden gezegd.