

Ethische beschouwingen over web accessibility

Wouter Vanderbeke en Jurriaan Persyn

4elict1

Juni 2006

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Accessibility: voor wie?	5
2.1	<i>Welke types?</i>	5
2.2	<i>Welke noden?</i>	6
2.3	<i>Hoeveel mensen?</i>	6
3	Betrokken partijen en hun behoeften, rechten en plichten	7
3.1	<i>Bezoekers</i>	7
3.2	<i>Website ontwikkelaars</i>	8
3.3	<i>Opdrachtgevers website</i>	9
3.4	<i>Overheid</i>	9
3.5	<i>Belangengroepen</i>	9
3.5.1	<i>W3C en WAI</i>	9
3.5.2	<i>Blindsurfer</i>	10
3.6	<i>Softwareontwikkelaars</i>	10
4	Wiens verantwoordelijkheid	10
4.1	<i>Verantwoordelijkheidssubject</i>	10
4.2	<i>Verantwoordelijkheidsobject</i>	11
4.3	<i>Verantwoordingsinstanties</i>	11
5	Motivaties voor webdeveloppers	12
5.1	<i>Commerciële motivaties</i>	13
5.2	<i>Wettelijk en standaard-gebaseerde motivaties</i>	13
5.3	<i>Ethische motivaties</i>	13
6	Accessibility Statements	16
6.1	<i>Waarom?</i>	16
6.2	<i>Inhoud</i>	16
6.3	<i>Ethische codes</i>	17
7	Case Study www.bbc.co.uk/accessibility/	18
7.1	<i>Doel</i>	18
7.2	<i>Opbouw van accessibility pagina / statement</i>	19
8	Interview met een webdeveloper	22
9	Referenties	24
A	Technische aspecten van web accessibility	25
A.1	<i>Welke technologiën?</i>	25
A.2	<i>Welke mogelijkheden?</i>	25
A.3	<i>Conformiteit</i>	26

Samenvatting

Dit werk bespreekt de toegankelijkheid van websites vanuit ethisch oogpunt. Het lijkt evident om een grote groep bezoekers niet uit te sluiten, maar toch zijn het overgrote deel van de bestaande websites niet toegankelijk ontworpen. We gaan dieper in op de vele partijen die baat hebben bij accessibility en die bij het proces van het ontwerp van een site zijn betrokken. Het is de verantwoordelijkheid van zowel de ontwerper(s), als de overheid om toegankelijk ontwerpen te ondersteunen. Goed informeren is hier de belangrijkste uitdaging.

Verscheidene bedrijven en websites verduidelijken hun standpunt tegenover accessibility in een accessibility statement. Dergelijke accessibility statements zijn de ideale plaats om gebruikers te wijzen op de mogelijkheden die ze hebben. De website van de Engelse openbare omroep BBC heeft een heel uitgebreide subsite gewijd aan toegankelijkheid die hun gebruikers helpt bij het bezoeken van de BBC-website. Via een gesprek met een webontwikkelaar krijgen we een direct voorbeeld van hoe met accessibility wordt omgesprongen in een klein bedrijf.

1 Inleiding

Er worden veel inspanningen gedaan in het toegankelijk maken van openbare gebouwen, in het beschikbaar maken van documenten in de taal van de klant/burger, enzovoort. Zowel vanuit wettelijk als vanuit commercieel oogpunt. Informatie en diensten moeten liefst voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk zijn, ook voor mensen met speciale noden. Principes als gelijkheid en anti-discriminatie zijn diep geworteld in onze huidige maatschappij en hebben ook betrekking op deze domeinen. Op eenzelfde manier is ieder ervan overtuigd dat waar mogelijk mensen met een handicap dezelfde kansen moeten kunnen krijgen. En toch zien we dat een groot deel van de bestaande sites weinig oog heeft voor toegankelijkheid.

The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect. - Tim Berners-Lee, W3C Director and founder of the World Wide Web

Bij iets universeels als het internet is toegankelijkheid een even groot thema. De gebruikte technologieën (html / css / browsers), de diverse mogelijkheden, het groot aantal gebruikers en gebruikersgroepen, ze hebben allemaal invloed op het al dan niet toegankelijk zijn van internetsites voor bepaalde groepen gebruikers.

In dit werk willen we dit vanuit ethisch standpunt bekijken en bevragen. Waarom moet een bedrijf oog hebben voor toegankelijkheid? Wat zijn mogelijke motivaties? Wie draagt welke verantwoordelijkheid?

Verderop in deze paper gaan we dieper in op een instrument dat vaak gebruikt wordt om de visie omtrent toegankelijkheid van websites te verduidelijken ten opzichte van de bezoekers van een site, het zogenaamde accessibility statement. Hiermee zal een bedrijf / website zijn policy duidelijk maken en de gebruikers van de site helpen. We willen ingaan op hoe een goede accessibility statement is opgebouwd en bespreken het voorbeeld van de website van de Engelse openbare omroep BBC.

Is een accessibility statement nodig? Welke onderwerpen bespreek je in een dergelijk statement?

Tot slot bekijken we hoe een webontwikkelaar uit onze omgeving omgaat met accessibility en welke ethische aspecten daarbij eventueel een rol spelen.

In de appendix vindt u een korte inleiding / uitleg over enkele technische aspecten van het toegankelijk maken van websites. Deze tekst dient als achtergrond en als bagage voor wat we

hier verder bespreken.

2 Accessibility: voor wie?

Als we spreken over toegankelijkheid op het internet, hebben we het in principe over iedereen, maar in het bijzonder over personen met een handicap. Maar wat weten we over hen?

Kan een persoon met een zware visuele handicap het internet gebruiken? En hoe doet die dat dan?

Onderzoek toont aan dat slechts weinig mensen weten hoe dit in zijn werk gaat. Er is onvoldoende kennis over hoe het internet door hen gebruikt wordt.

Om te weten of je site toegankelijk is, moet je natuurlijk vooral naar de gebruikers kijken en vaststellen welke noden, moeilijkheden of uitdagingen zij ondervinden bij het gebruiken van een website.

2.1 Welke types?

In de literatuur onderscheidt men de volgende grote categorieën van handicaps:

- **Visueel**
Blindheid, verminderd zicht, kleurenblind, ...
- **Auditief**
Doofheid, ...
- **Motorisch**
Onmogelijkheid om muis te gebruiken, trage reactiesnelheid, verminderde fijne motoriek, ...
- **Cognitief**
Leerstoornissen, afwezigheid, geheugenstoornissen, ...

Er is ook soms sprake van comorbiditeit (het voorkomen van meerdere types handicaps tegelijk).

2.2 Welke noden?

Elk van de types handicaps heeft naargelang ernst, comorbiditeit en andere specificaties, nood aan een andere strategie. Er kan dus een groot verschil zitten in hoe iemand het internet gebruikt.

Is het dan geen onmogelijke taak om voor iedereen goed te doen? Neen; Als je de technische aspecten bekijkt, merk je dat je al een heel eind verder geraakt indien je enkele principes in het achterhoofd houdt. Ook bestaan er enkele hulpmiddelen en aanpassingen (hard-/software) die mensen met een handicap kunnen helpen bij het surfen op internet.

Het online boek “Dive Into Accessibility”¹ behandelt enkele case studies van mensen met verschillende soorten handicaps; welke problemen zij ervaren en hoe ze hiermee omgaan en hoe ingeburgerde richtlijnen en principes voor hen een positieve invloed hebben.

2.3 Hoeveel mensen?

In het kader van het internet is, ruwweg gesteld, de hele wereldbevolking een “klant” van je website. Niet zelden is de doelgroep ook beperkter, bv. vooral jongeren, of mensen uit België, maar dan nog is een goed zicht op over wie het juist gaat niet altijd eenvoudig, omdat er geen directe interactie is. Hoe kunnen we deze klant dan leren kennen? Hoe weten we om hoeveel mensen het gaat? En hoeveel van hen problemen ondervinden bij het gebruiken van de site?

Het is hierbij niet onbelangrijk om te vermelden dat iemand die je site niet kan gebruiken ook de eventuele en goedbedoelde “laat ons je klachten horen”-pagina op je site niet zal vinden.

Trenton Moss maakt op sitepoint.com² volgend rekensommetje voor een doorsnee publiek uit het Verenigd Koninkrijk:

“Disabled people don’t access my Website,” your client might say. “Why should I care?”

Well, Mr. Client, check out these statistics (for the UK):

- There are 8.6 million registered disabled people in the UK, totaling 14% of the population (source: DRC)
- One in 12 men, and one in 200 women, has some form of colour blindness, totaling 9% of the UK population (source: Institution of Electrical Engineers)

1. Dive Into Accessibility, door Mark Pilgrim - <http://diveintoaccessibility.org/>

2. How To Sell Accessibility - <http://www.sitepoint.com/article/sell-web-accessibility> (April 2004)

- Two million UK residents have a sight problem – that’s 4% of the population (source: RNIB)
- There are 12 million people aged 60 or over – some 21% of the UK population (source: UK government)

Now, there’s bound to be some overlap between these groups, but if you add up the numbers, you get a total of 48% of the UK population. That’s right – 48% of the population of the UK, not to mention those of other countries, could potentially face problems using your client’s Website.

Volgens deze analyse is het dus ruwweg een kleine helft van de bezoekers die nood hebben aan toegankelijkheidsmaatregelen. We moeten hierbij vermelden dat exacte cijfers haast onmogelijk zijn; maar de rekensom toont toch aan dat het een zeker niet te verwaarlozen groep is. Verder vermelden we nogmaals dat het een grote, maar zeer heterogene groep is.

Afhankelijk vanuit welke hoek je kijkt is accessibility al dan niet issue voor een minderheid. Een website volledig toegankelijk maken voor bv. iemand met zowel een zware motorische als visuele handicap is niet evident en kan ingrijpende en gespecialiseerde maatregelen vereisen, voor een relatief beperkte groep. In een ruimer kader zie je echter dat met het volgen van enkele tips en richtlijnen veel verschillende mensen zijn geholpen.

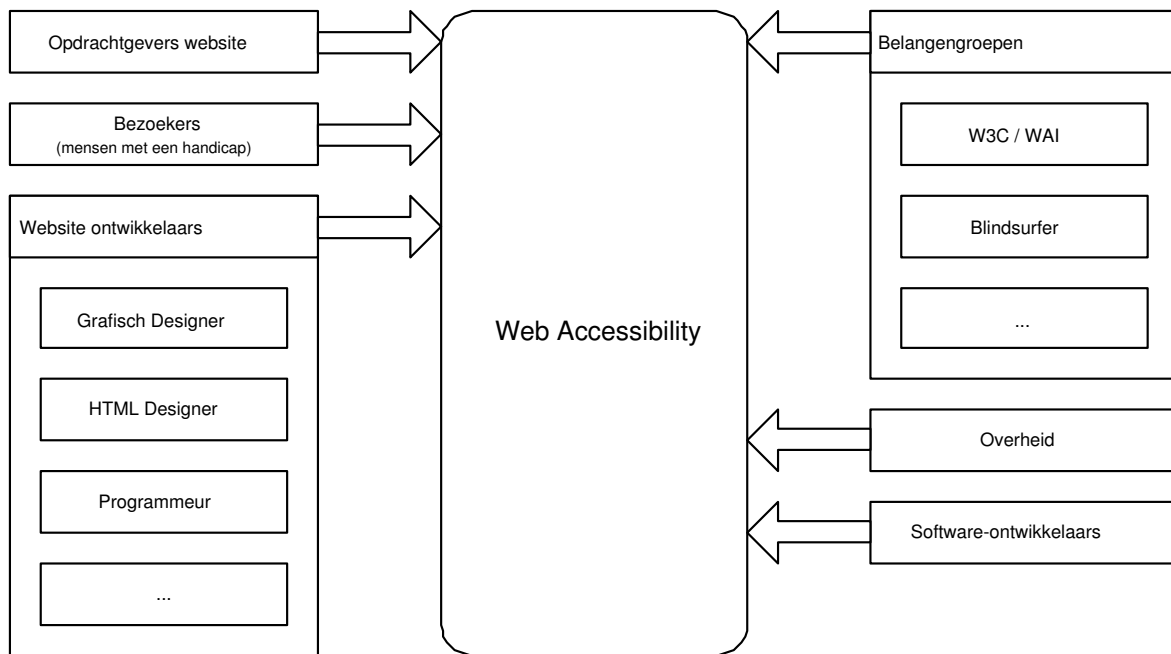
3 Betrokken partijen en hun behoeften, rechten en plichten

In de vorige sectie hebben we gefocust op de bezoeker van een site, maar bij het proces van het toegankelijk maken van een website zijn natuurlijk meerdere partijen betrokken. We proberen hun behoeften, rechten en plichten in kaart te brengen.

Sociale condities zoals opleiding, training, het standpunt van de overheid en accessibility statistieken kunnen invloed hebben op de perceptie van accessibility op deze stakeholders.

3.1 Bezoekers

De bezoekers van de website, in dit geval mensen met een bepaalde handicap - zoals besproken in "Accessibility: voor wie?" - zullen diverse sites voor diverse behoeften willen bezoeken



Figuur 1: Stakeholders

en willen daarbij kunnen rekenen op het recht op informatie en gelijkheid dat voor iedereen geldt.

De behoeftes die sites invullen kunnen zich situeren op zeer verschillende niveau's. Vergelijken we met de piramide van Maslow, dan kunnen we websites situeren op elk niveau van de piramide, met uitzondering van de lichamelijke behoeften.

Websites kunnen eventueel inspelen op sociale behoeften (communities / emailapplicaties), op esthetische behoeften, op behoefte aan achting, maar vooral op cognitieve behoeften. Mensen willen verstaan en weten. Bezoekers hebben er belang bij goed geïnformeerd te zijn en het internet makkelijk te kunnen gebruiken.

3.2 Website ontwikkelaars

Het ontwikkelen van een website kan gebeuren door een team of een enkeling, als professionele bezigheid of als hobby. Er vallen verschillende taken te onderscheiden onder de noemer van website-ontwikkeling; (x)html-ontwikkelaars, editors, grafische designers, programmeurs, usability experts en accessibility experts. Niet zelden zijn verschillende van deze taken ondergebracht in dezelfde persoon. Elk onderdeel van het proces heeft invloed op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van een site. Een website publiceren kan op het eerste zicht eenvoudig lijken, er komt echter zeer veel bij kijken zodat een kwaliteitsvolle website

veel kennis en vaardigheid vereist.

Het eindproduct moet voldoen aan de eisen van de klant, de opdrachtgever en is de broodwinning van een professionele webontwikkelaar.

Verderop halen we een studie aan die naging in hoeverre de webmaster ethiek beschouwt bij hun beroep.

3.3 Opdrachtgevers website

De opdrachtgevers van een website, vaak bedrijven, willen via hun site een ruim publiek bereiken. De website moet de bedrijfsfilosofie en -imago uitstralen. Vaak hebben zij niet de technische kennis om de specifieke problemen van accessibility correct in te schatten.

3.4 Overheid

De overheid moet optreden zodat er correct en dus ethisch gehandeld wordt. Zij verdedigt de belangen van het ‘publiek’, met speciale aandacht voor minderheden. De rol van de overheid is dus het promoten en reguleren van toegankelijk design en hierin een voortrekkersrol te spelen.

3.5 Belangengroepen

We denken aan volgende relevante instanties:

3.5.1 W3C en WAI

Het World Wide Web Consortium (W3C) is een organisatie die de standaarden voor het WWW bepaalt en onderzoekt. Zij hebben een werkgroep, Web Accessibility Issues, kortweg WAI, waarvan de missie luidt:

The W3C's commitment to lead the Web to its full potential includes promoting a high degree of usability for people with disabilities. The Web Accessibility Initiative (WAI), in coordination with organizations around the world, is pursuing accessibility of the Web through five primary areas of work: technology, guidelines, tools, education and outreach, and research and development.³

3. Website WAI: <http://www.w3.org/WAI/>

3.5.2 Blindsurfer

Blindsurfer is een Belgische instantie die ijvert voor het toegankelijk maken van websites voor mensen met een visuele handicap. Zij doen dit door een “label” uit te delen aan websites die voldoen aan een aantal criteria. Ze richten zich vooral op overheidssites, sites van gemeentes, en dergelijke.

3.6 Softwareontwikkelaars

Verscheidene softwarepakketten worden gebruikt voor het bezoeken (browsers) en het ontwerpen (groot gamma aan programma's voor de ontwikkelaar) van websites. Hun taak is enerzijds toegankelijkheidsopties ondersteunen, anderzijds standaarden ondersteunen.

Men heeft commerciële browser-ontwikkelaars (denk aan Opera, Apple en Microsoft) die nood hebben aan inkomsten door de browser; rechtstreeks bijvoorbeeld door middel van reclame-inkomsten of onrechtstreeks door middel van integratie met andere services. Verder zijn er ook non-profit initiatieven die oa. tot doel hebben vernieuwing in de markt te stimuleren en te zorgen voor meer keuze voor de eindgebruiker. Browsers kunnen zich van elkaar onderscheiden door betere of nieuwe functionaliteiten, ondersteuning van nieuwe technologieën en standaarden, ...

4 Wiens verantwoordelijkheid

Uit het schema met de stakeholders blijkt dat verschillende partijen betrokken zijn bij het ontwerpen van een website. Maar welke partij draagt welke verantwoordelijkheid binnen dit proces om te komen tot een toegankelijke site?

4.1 Verantwoordelijkheidssubject

In principe zijn het de html-designers - die de uiteindelijke code van een website schrijven - die het meeste invloed hebben op toegankelijkheid en het meest direct betrokken zijn. Zij dragen dus een zekere causale en rolverantwoordelijkheid. Maar toegankelijk ontwerpen draait niet enkel om code, ook andere aspecten, zoals het grafisch design, zullen hun invloed hebben. Het

is dan ook belangrijk dat het hele team geïnformeerd is over accessibility. De verantwoordelijkheid wordt dus gedragen door verschillende mensen en het is moeilijk een aansprakelijke aan te wijzen.

Als professioneel is het je plicht goed op de hoogte te zijn van je vak en voldoende kwaliteit af te leveren. Maar betekent dit dat de ontwikkelaar in dit proces ook de aansprakelijkheid draagt, of wordt deze (ook) gedragen door het web design bureau of de opdrachtgever van de site?

Volgens ons is het niet zozeer de opdracht van de klant om op de brug te staan voor toegankelijkheid. Accessibility vereist kennis en ervaring die niet kunnen gevraagd worden van iedere klant. Een web design bureau kan en moet volgens ons het belang en de nood van toegankelijkheid aan de klant verduidelijken en de inspanningen ervoor rechtvaardigen. Verder zouden zij voor hun ontwikkelaars een klimaat moeten scheppen waarin aandacht is voor toegankelijkheid en waar voor de webdesigners de mogelijkheid bestaat zich goed te informeren over het onderwerp.

4.2 Verantwoordelijkheidsobject

Een ontoegankelijke website is geen situatie die niet kan rechtgezet worden. Het rechtzetten vraagt inspanning, zowel van tijd als middelen, maar het is niet onomkeerbaar. Via test cases en validatie van de code kan achterhaald worden waar verbeteringen nodig zijn en kunnen gevolgen van de situatie overzien worden. Hier geldt zeker “niets doen is ook iets doen”.

4.3 Verantwoordingsinstanties

Een klant zou de webdesigner(s) ter verantwoording kunnen roepen voor een ontoegankelijke site, indien dit is opgenomen in de overeenkomst. Dit vraagt echter ook gespecialiseerde kennis van de klant en de klant merkt het probleem waarschijnlijk pas op wanneer het te laat is en er klachten van gebruikers komen. Daarnaast kan via wettelijke middelen een toegankelijke site worden afgedwongen. Hiervan bestaan echter bijzonder weinig precedentes.

De eerste rechtzaak betreffende toegankelijkheid was Maguire versus SOCOG. Hier werd de Sydney Organizing Committee for the Olympic Games gedwongen hun site toegankelijk te maken, ook voor de heer Maguire, die een visuele handicap had, op basis van de Disability Discrimination Act van Australië. In “Reader’s guide to Sydney Olympics accessibility complaint”⁴ van NUBlog worden alle (technische) details uit de doeken gedaan.

4. <http://www.contenu.nu/socog.html>

“The allegedly substantive reasons it (SOCOG, reg.) advanced for denying accessibility were conclusively repudiated by Australian authorities and expert witnesses. [...] In any event, in the Maguire case we now have a firm worldwide precedent that inaccessible Web sites can be and are illegal.”

Een meer recent voorbeeld (Februari 2006) is de klacht tegen de online winkel Target.com in Californië, USA. Ook hier betreft het een blinde bezoeker die eist dat de website voor hem toegankelijk wordt. Meer informatie over deze rechtzaak vindt u op dralegal.org⁵.

Deze rechtzaken bewijzen dat het niet enkel voor overheidssites relevant is om toegankelijk te ontwerpen. Ondanks het feit dat deze rechtzaken gebeuren op basis van wetten in landen ver weg, zijn zij ook voor websites uit België en andere landen relevant, gezien de gelijkenissen tussen de verschillende anti-discriminatie wetten over heel de wereld.

5 Motivaties voor webdevelopers

Waarom zou een website ontwikkelaar (of de opdrachtgever; een bedrijf) de moeite doen om toegankelijk te (laten) ontwerpen?

WebAIM⁶ gaat uit van drie categorieën motivaties voor het toegankelijk maken van een website:

- Commerciële motivaties
- Wettelijk en standaard-gebaseerde motivaties
- Ethische motivaties

Ze vermelden dat elk van deze motivaties even belangrijk zijn. In de trainingen die WebAIM geeft ervaren ze dat mensen oog hebben voor toegankelijk ontwerpen van zodra zij het perspectief van mensen met een handicap begrijpen.

Vergelijken we met de stadiatheorie van Kohlberg⁷ dan kunnen we de commerciële en wettelijke motivaties onderbrengen in het pre-conventioneel niveau van Kohlberg. Ethische motivaties passen meer in het conventioneel en post-conventioneel niveau.

Elk van deze types motivaties heeft evenveel belang en zullen allen gebruikt kunnen wor-

5. http://www.dralegal.org/cases/private_business/nfb_v_target.php

6. WebAIM - <http://www.webaim.org/training/motivate/#ethical>

7. http://en.wikipedia.org/wiki/Kohlberg%27s_stages_of_moral_development

den om ervan overtuigd te raken te kiezen voor toegankelijk ontwerpen. We zullen echter meer aandacht besteden aan de ethische motieven, gezien het onderwerp van deze paper.

5.1 Commerciële motivaties

Als je het puur pragmatisch bekijkt zal je door het toegankelijk maken van je website, een grotere groep mensen kunnen bereiken, wat vaak bijdraagt tot het doel van je website. Een dergelijk groot deel van je potentiële bezoekers links laten liggen zou dom zijn.

Hier wegen natuurlijk ook andere factoren door. “Wat kost het om toegankelijke sites te ontwerpen? Moet er geïnvesteerd worden in een re-design van de site? Is het dat waard?” Ook op dit vlak vallen er argumenten te rapen die pleiten voor het standards-based / toegankelijk ontwerpen. Verscheidene artikels pikken in op dergelijke mogelijke motivaties, zoals het eerder vernoemde “How To Sell Accessibility” door Trenton Moss (April 2004).

5.2 Wettelijk en standaard-gebaseerde motivaties

Soms heb je als klant / webdesignbedrijf ook de plicht om je site toegankelijk te maken. Verscheidene overheden nemen wetten en reglementen op die bepalen waaraan sites moeten voldoen. In de eerste plaats gaat het dan om overheidssites, maar het is niet onmogelijk dat dit ook uitbreidt naar particuliere websites. Indien een dergelijke wet op uw site van toepassing is, kan je hier natuurlijk niet onderuit.

De bestaansreden van deze wetten zijn dan weer ethische principes, waarmee we belanden bij de ethische motivaties.

5.3 Ethische motivaties

Zoals eerder aangehaald zijn gelijkheid en anti-discriminatie diep gewortelde principes in onze maatschappij. Beschouwen we het vraagstuk vooreerst op basis van de intrinsieke waarde en halen we er de Kategorische Imperatief van Kant⁸ bij, dan lezen we: “Behandel een ander zoals je zelf behandeld wil worden.” Toegepast op toegankelijkheid voor websites, kunnen we maar 1 ding afleiden: we willen iedereen de kans bieden toegang te hebben tot onze website. Ik heb toegang tot de website www.kahosl.be, waarom zou iemand die gebruikt maakt van een screenreader dan moeilijkheden moeten ondervinden? Toegankelijkheid lijkt een evident punt voor het ontwerpen van een website. Toch zien we dat vele websites geen of onvoldoende

8. <http://en.wikipedia.org/wiki/Kant>

aandacht hebben voor accessibility.

Een ontoegankelijke website kan invloed hebben op de levenskwaliteit van de bezoeker. Een ontoegankelijke website kan ook verkeerde signalen geven dan bedoeld, waardoor de waarheid in communicatie in gedrang komt. Bovendien kan het juridisch niet aanvaardbaar zijn en zal ook het publiek - eens goed geïnformeerd - een ontoegankelijke website niet aanvaarden. Dit zijn enkele relevante criteria uit de lijst met criteria die uitmaken of in het algemeen iets als goed of slecht wordt beschouwd.

Er bestaat dus een algemene consensus over het recht op informatie ongeacht de eventuele handicap. Het is echter interessant om ons af te vragen of we dit als negatief recht dan wel als positief recht moeten beschouwen. Kan het recht op een toegankelijke website worden afgedwongen? En is dan iedereen die een website maakt, ook al is het een persoonlijke site, verplicht hiermee rekening te houden?

In verschillende landen zijn er inderdaad bepalingen opgenomen die websites verplichten hun site toegankelijk te ontwerpen. Dergelijke bestaande wetten hebben echter vaak betrekking op overheidssites (voorlopig?). In vele landen, en reken daar België bij, bestaan er echter nog geen duidelijke richtlijnen.

Wel zien we dat er naast wetten ook andere inspanningen geleverd worden door de overheid. Zo bestaan er bijvoorbeeld in België richtlijnen voor webmasters die werken voor de federale overheid⁹. Er wordt dus geïnformeerd en zodoende worden er kansen gecreëerd, waardoor we kunnen spreken van een meta-recht.

Inspanningen om toegankelijkheid te promoten/verplichten bestaan dus, afhankelijk van waar je woont in meer of mindere mate, maar zijn ze, de morele principes indachtig, toereikend?

Jon Abolins¹⁰ haalt een speciaal geval van ethiek betreffende toegankelijkheid aan; Toegankelijkheid van websites die een grote impact hebben op een mensenleven.

“Vooralsites van de overheid zijn hier van belang, hun ontoegankelijkheid zegt immers veel over de visie op macht en burgers van de overheidsinstantie.”

Een ethiek-discussie betrekken bij een technische opleiding voor web developer is echter niet eenvoudig.

“Een groot probleem is dat vele studenten niet zien hoe ze ethiek moeten betrekken in het proces. Vaak wordt gesteld dat ze betaald worden om de site af te maken, niet om het geweten van het bedrijf te zijn.”

Jon Abolins weerlegt deze stelling door erop te wijzen dat je je ethische motivatie ook kan laten spreken bij de implementatie van een website, ook al is dit geen onderdeel van de

9. <http://webguide.fgov.be/>

10. http://www.webaim.org/discussion/mail_thread.php?thread=545

bedrijfspolicy.

Oliver Burmeister geeft deze tip om ethiek te beschouwen:

“Een definitie die ik nuttig vind bij de discussie van ethiek, is de simpele stelling dat ethiek over ‘relaties’ gaat. Ethische kwesties zijn relatie-kwesties. Relaties binnen het project-team, relaties met de klant, met de deelnemers voor accessibility en usability tests, met uw werkgevers. Maar niemand is een eiland op zich, in die zin dat we ook deelnemen aan ‘relaties’ naast de werkplaats. Dit kan een invloed hebben op de manier waar u en uw collega’s werken en toegankelijkheid beschouwen.”

Accessibility is echter zelden een essentieel onderdeel van een opleiding, en vaak wordt de ethische kwestie niet besproken. Een accessibility trainer getuigt:

“Veel mensen zijn niet vertrouwd of eventueel oncomfortabel met mensen met een handicap. Een gebrek aan ervaring en interactie resulteert in een gebrek aan begrip. Soms wordt valselijk aangenomen dat mensen met handicaps het web niet (kunnen) gebruiken.”

De studie “Improving web accessibility: a study of webmaster perceptions”¹¹ onderzoekt hoe webmasters staan tegenover toegankelijkheid en of ze ethiek in beschouwing nemen bij het proces.

Eens goed genoeg geïnformeerd, kan een webmaster / bedrijf beseffen dat zijn website bepaalde delen van de bevolking uitsluit. Niet omwille van de inhoud, maar omwille van de techniek. Als het belang van toegankelijk design begrepen is, kan een webmaster / opdrachtgever beslissen om de techniek al dan niet toe te passen; een moreel dilemma.

Discriminatie op basis van handicap is trouwens zo goed als de enige mogelijke vorm van discriminatie op het internet. Je kan geen toegang tot een website ontzeggen op basis van ras, religie, leeftijd, geslacht of oorsprong. Enkel mensen met een handicap kan toegang onmogelijk gemaakt worden.

We vermelden hier het bekende thema van de “digitale kloof”. Wallace Koehler¹² stelt:

“The Digital Divide defines two separate but related social and ethical issues. The first is a question of information and digital literacy equity within countries, the second is information and digital literacy equity between countries. Both relate to “haves” and “have nots.” It is argued that those who have access to information and who are digital literate are creating a gap between themselves and those who do not and are not.

It can be argued that there are degrees of “digital division.” Some of us are

11. <http://www.apa.org/divisions/div21/MemberActivities/chb2004/jl.pdf>

12. <http://www.ou.edu/cas/slis/courses/LIS5990A/slis5990/pages/equity.htm>

more literate and some of us have access to more advanced hardware and software. Perhaps one cannot design Web documents for those who are information illiterate or who have no access to computers or the the Internet, but one can design for those whose knowledge or equipment is minimal.”

6 Accessibility Statements

Een accessibility statement is typisch een pagina op de site, die eenvoudig te vinden is en waarop wordt uitgelegd welke toegankelijkheidsopties zijn geïmplementeerd op de site en een beeld geeft van hoe de website staat tegenover accessibility. In feite is het een meso-ethisch document dat, zoals een bedrijfspolicy, een deel van de bedrijfsfilosofie blootlegt.

6.1 Waarom?

Indien elke browser zijn toegankelijkheidsopties goed zou implementeren, indien elke gebruiker alle toegankelijkheidsopties die zijn browser biedt zou kennen, indien elke webpagina ontworpen zou worden met de nodige zorg en oog voor accessibility, dan was een accessibility statement compleet nutteloos als instrument voor de gebruiker.

Browsers werken echter niet perfect, gebruikers weten niet alles en vaak ontbreekt het aan geld en tijd om een website goed te ontwerpen. Een accessibility statement biedt dan de mogelijkheid om te tonen welke inspanningen je hebt geleverd, om je bezoekers te wijzen op toegankelijkheidsopties die je hebt geïmplementeerd en hen te helpen bij het ontdekken van de toegankelijkheidsopties die hun browser biedt.

Daarnaast is een toegankelijkheidsverklaring natuurlijk ook een mogelijkheid om je site en bedrijf een vriendelijk imago aan te meten.

6.2 Inhoud

Wat vertel je in zo'n accessibility statement? Juicystudio.com¹³ stelt dat veel bestaande accessibility statements te technisch zijn, en niet noodzakelijk de noden van de bezoeker adresseren.

13. <http://juicystudio.com/article/writing-a-good-accessibility-statement.php> - Writing a good accessibility statement

“The technical aspects will make sense if your website is aimed at web developers and designers, but if your website is aimed at the general public, the accessibility statement should highlight how to get the most from your website in a way that is understandable to your target audience.”

Verder stel Juicystudio een driedelige structuur voor:

- Showing your commitment to accessibility
- Listing the accessibility features of your site
- Accessibility barriers

Meer tips voor de inhoud van een accessibility statement vindt u bij Diveintoaccessibility.org¹⁴.

6.3 Ethische codes

Je kan een accessibility statement niet los zien van de filosofie van het bedrijf. Ze houdt ook verband met ethische codes. Als we op zoek gaan naar ethische codes specifiek voor web designers, is de oogst echter mager. Een website ontwikkelen is in principe iets waar iedereen aan kan beginnen, maar wat ook op zeer professionele schaal gebeurt. Toch vinden we niet echt een code terug die bepaalt wat een professionele webdesigner is en wat zijn taken, rechten en plichten zijn. Vakbonden, belangengroeperingen en lobby-groepen die op dit vlak eventueel werk zouden kunnen leveren, vinden we ook al niet terug. Een voorbeeld van een inspanning om 'professioneel webdesign' te bepalen vinden we terug bij "Web Standards And The New Professionalism"¹⁵. Enkele relevante ethische codes zijn opgesomd bij "Business: Electronics and Electrical: Standards And Codes"¹⁶.

Ook vinden we niet meteen expliciete vermeldingen van toegankelijkheid terug in bestaande en bekende ethische codes. Volgend voorbeeld van Wallace Koehler¹⁷ is echter een mooi voorbeeld:

As practicing professionals we are guided by ethical and equity considerations. Our professional associations provide us with guidelines for practice that are pertinent in a discussion [...] of Web documents. There are two sets of issues reflected here. The first is an obligation is “to do what we do do well.” The second is to make what we do available to our patrons and clients on a non-discriminatory basis.

14. http://diveintoaccessibility.org/day_30_creating_an_accessibility_statement.html

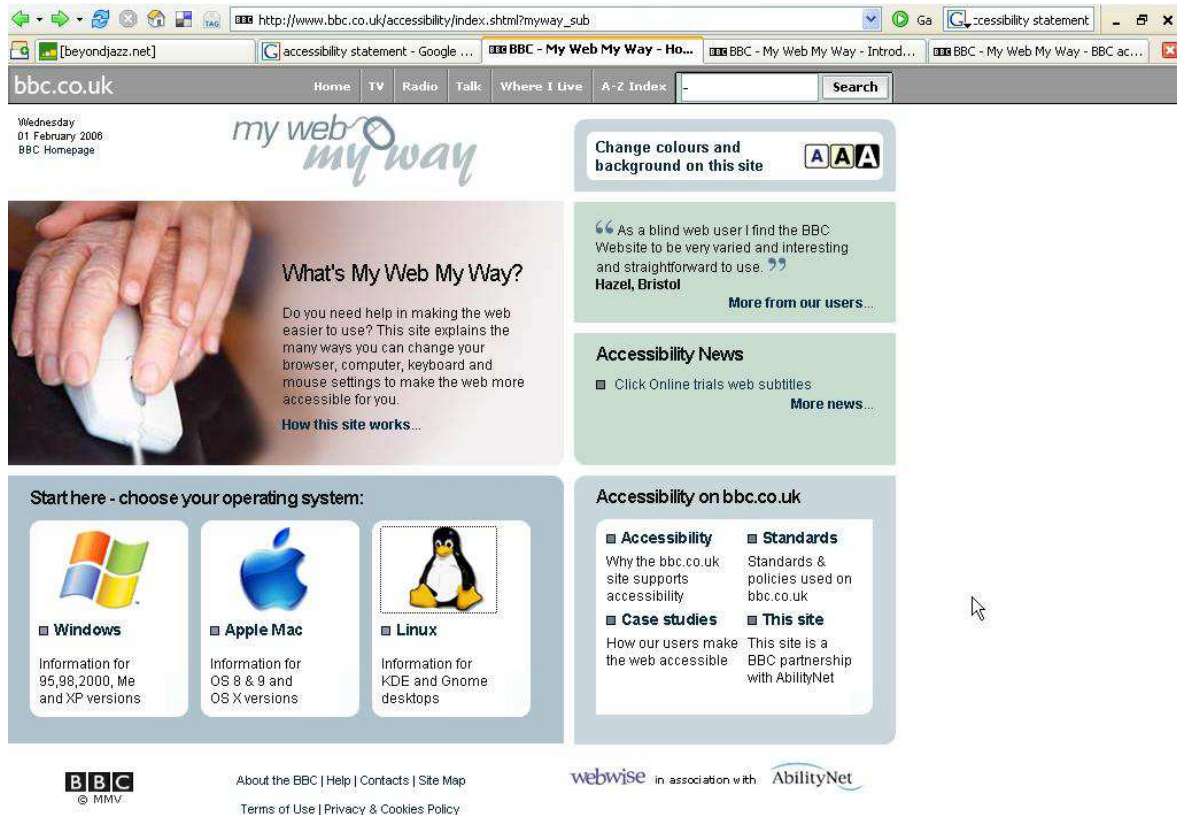
15. <http://www.molly.com/2005/11/14/web-standards-and-the-new-professionalism/>

16. http://www.tol.pro.br/portal/index.php?option=com_dwodp&c=/Computers/Ethics/Codes_of_Ethics/

17. <http://www.ou.edu/cas/slis/courses/LIS5990A/slis5990/pages/equity.htm>

7 Case Study

www.bbc.co.uk/accessibility/



Figuur 2: Screenshot van www.bbc.co.uk/accessibility/

7.1 Doel

BBC heeft een zeer breed publiek, dus het is belangrijk dat de informatie op een zo toegankelijk mogelijke wijze (en op elk vlak) aangeboden wordt. Wat accessibility betreft wordt er dus meer energie in gestoken dan louter hun eigen site accessible maken. Er wordt ook geïnformeerd naar het publiek en andere ontwerpers toe. Dit vloeit voort uit de voorbeeldgevende functie (en de bijkomende verantwoordelijkheid) die de BBC draagt.

Hun rol is dus veel uitgebreider dan die van een doorsnee site. De bbc kan beschouwd worden als een soort uitloper van de overheid, die meer doet dan enkel de verwachte inspanningen die rechtstreeks betrokken zijn met het bedrijf. Hierop wordt dieper ingegaan bij het analyseren

van hun statement.

BBC New Media is committed to making its output as accessible as possible to all audiences (including those with visual, hearing, cognitive or motor impairments) to fulfil its public service mandate and to meet its requirements under the Disability Discrimination Act.

7.2 Opbouw van accessibility pagina / statement

De hoofdpagina van de BBC-site start met een verwijzing naar „Accessibility help”. Dit is zeker een pluspunt aangezien deze pagina uiteraard in grote mate bedoeld is voor mensen die om één of andere reden moeite hebben om wegwijs te geraken uit deze site.

Op de accessibility-pagina zelf wordt dan werk gemaakt van de allerlei informatie; Deze informatie gaat van welke tools gebruikt kunnen worden om het gebruik van de site te optimaliseren, tot allerlei informatie om het belang van accessibility aan te tonen.

Belangrijk is de vaststelling dat deze site niet enkel een etalagebord is om sympathiek over te komen bij de bezoekers. Er werd wel degelijk stil gestaan bij de mogelijke verbeteringen en aanpassingen om de site toegankelijker te maken.

Enkele mogelijkheden om het surfen aan te passen aan de gebruiker zijn:

- Het wijzigen van de gebruikte kleuren op de site. Dit kan mensen met een beperkte visuele handicap al een flink eind vooruit helpen.
- Een uitgebreid gamma van extra tools wordt gegeven (gerangschikt volgens operating system) die visuele, auditieve, motorieke, en andere hulpmiddelen verschaffen. Dit gaat van hulp bij het gebruik van keyboard en muis tot hulp bij het invullen van eventuele formulieren.
- ...

Er wordt ook uitgebreid werk gemaakt van extra informatie inzake accessibility.

- Waarom wordt van accessibility een punt gemaakt op deze site?
- Welke van de voorhanden zijnde hulpmiddelen worden toegepast door onze gebruikers en hoe?
- Wat is onze exacte policy inzake accessibility?
- Wat zijn nog interessante sites in verband met deze topic?
-

De policy zelf is een korte verklaring. Hier wordt even dieper op ingegaan:

In keeping with its public-service remit, and its obligations under the DDA, the BBC will ensure that its media is accessible to people who have visual, hearing, motor or cognitive impairments

Dit is een redelijk algemene formulering, waaruit we kunnen besluiten dat deze code niet zozeer een disciplinerende maar eerder een aspirationele of expliciterende code is. Er wordt wel vermeld wat er verwacht wordt, en welke waarden moeten nagestreefd worden, maar dit blijft zeer vaag. Dit is niet echt een minpunt aangezien naast dit statement een uitgebreid gamma aan hulpmiddelen en informatie beschikbaar is, die elk op zich wel bijzonder gedetailleerd zijn.

Accessibility is a partnership between site producers like the BBC and the creators of the operating system, browser, and specialist assistive technologies

In deze paragraaf wordt vermeld dat accessibility niet enkel afhangt van een bepaalde site of sites. Er wordt een bredere groep aangeduid die gaat van ontwerpers van webbrowsers over site-developers tot ontwerpers van operating systems. Hierbij kan opgemerkt worden dat deze policy het maatschappelijk welzijn hoog in het vaandel draagt. Het idee dat een typische groep van professionelen verantwoordelijk is, wordt meteen neergehaald, door deze formulering. De taak van deze specialisten is om het algemeen maatschappelijk welzijn zoveel mogelijk te vergroten. De term „specialisten” wordt hier zeer ruim gezien. Dit lijkt voort te spruiten uit de gedachte dat technologie een invloed heeft op de wereld, en dat de ontwikkelaars zich bewust moeten zijn van de grote macht die ze daarin hebben.

the BBC will:

- ensure that its media work well with these assistive technologies to ensure an accessible experience for disabled users
- provide this Accessibility Help site which will guide users in customising their computers (either by explaining the accessibility features of their operating system or browser, or by introducing them to the range of assistive technologies which are available) to provide them with the most accessible web experience, not just for bbc.co.uk but all websites

Ook hier komt het expliciterende karakter van deze code naar boven: „men kan verwachten van deze site dat ... „.

The BBC will also work with those in the wider accessibility community to support the future development of these technologies and the standards that allow all websites to be created to work best with them.

Dit wijst dan weer op het belang dat gehecht wordt aan die uitgebreide groep van ontwikkelaars, en hun enorme verantwoordelijkheid ten opzichte van de maatschappij. Men zou zelfs kunnen zeggen dat in samenspraak met de tweede paragraaf een commiterende functie gecreëerd wordt. Er wordt erkend dat deze problematiek een gemeenschappelijk probleem is, en men verbindt zich ertoe meerdere partijen hierin te steunen.

In those instances where the specific accessibility needs of some disabled user groups require us to create new or repurposed editorial content, we will do this,

wherever appropriate, so that we become more inclusive to a wider audience online.

Dit blijft redelijk vaag, maar klinkt toch veelbelovend. In de mate van het mogelijke zullen, indien blijkt dat dit gewenst is, wijzigingen en nieuwe zaken doorgevoerd worden.

8 Interview met een webdeveloper

Om de bevindingen en argumenten in de discussie omtrent accessibility en ethiek ook te toetsen op micro-ethisch niveau, spraken we een bevriend webontwikkelaar aan en stelden hem enkele vragen in verband met accessibility en in het bijzonder de invloed van ethiek en de bedrijfsfilosofie.

De geïnterviewde werkt sinds kort voor een klein bedrijf (5-10 man) dat aan één enkele website werkt, een zeer populaire online community voor jongeren. Hij heeft 3 jaar professionele ervaring als webontwikkelaar en is vooral tewerkgesteld als HTML-ontwikkelaar en grafisch designer, meer dan back end-programmeur.

Sinds wanneer heeft u aandacht voor accessibility?

“Ik schat dat ik zo’n twee jaar geleden voor het eerst heb gehoord van de term ‘accessibility’. En sinds een goed jaar pas ik het ook zelf ook toe.”

Waardoor werd u er zich van bewust? (door vraag van bedrijf, ondervinding, collega’s, ...)

“Door mezelf te informeren via het lezen van artikels op het internet.”

Was uw kennis over accessibility een issue bij het solliciteren voor deze baan?

“Accessibility is vermeld tijdens het sollicitatiegesprek en ik vermoed dat mijn reeds verworven kennis en interesse een bijkomende troef waren, maar geen kritiek punt. Accessibility werd beschouwd als één van de pijlers van een kwaliteitsvolle website.”

Wordt u (door het bedrijf) geïnformeerd over accessibility? Verwacht men dat u zichzelf informeert?

“Het is aan mezelf om me te informeren, maar ik krijg wel de nodige middelen om dat te doen (tijd, literatuur, ...).”

Indien men niet expliciet verwacht dat u zichzelf informeert, doet u het dan toch?

“Jawel, reeds voor ik deze job had informeerde ik me hierover en ook nu nog ga ik actief op zoek, bvb. via blogs. Ik doe dit vooral omdat het onderwerp me interesseert. De belangrijkste redenen voor ‘accessible design’ zijn voor mij de gunstige invloed op rankings in zoekmachines (Search Engine Optimisation, SEO) en gebruiksvriendelijkheid.”

Wordt accessibility besproken, ook buiten de enge werksfeer? Bijvoorbeeld met

collega's tijdens lunchpauze, of met andere kennissen/vrienden?

“Dat gebeurt, ja, met mensen met dezelfde interesses.”

In hoeverre vraagt een klant naar een toegankelijke site?

“In het huidige bedrijf zijn we onze eigen klant. In een vorige job, werkten we projecten uit voor klanten en dan hangt het ervan af: de kennis over accessibility is meestal vrij klein, al vragen er sommigen wel naar. Anderen zijn dan weer verplicht of genoodzaakt om er aandacht voor te hebben, zoals bijvoorbeeld overheden of officiële instanties zodat het voor dezen zeker een belangrijk punt. ‘Speciale’ vormen van accessibility, zoals voor telefoons en dergelijke worden af en toe ook gevraagd.”

Besteden jullie aandacht aan accessibility ook als het geen punt is voor de klant?

“Zeker, impliciet via webstandaarden, en in mindere mate ook kleinere zaken op eigen initiatief. Gebruiksvriendelijke formulieren bijvoorbeeld proberen we ook vlot toegankelijk te maken.”

Is er een bepaalde code/richtlijn die binnen uw bedrijf gehanteerd wordt?

“Er is geen expliciete, formele ethische code of mission statement. Er is binnen het bedrijf wel de nodige kennis en aandacht voor accessibility. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting door het gebruik van de webstandaarden.

In een vorige job werd accessibility soms expliciet door de klant gevraagd en in zo'n geval werd alles ook getest naar de regels (WCAG, BlindSurfer).”

In hoeverre ben je verantwoordelijk / aansprakelijk als de code die je schrijft niet toegankelijk is?

“Accessibility is binnen het bedrijf grotendeels mijn verantwoordelijkheid, al besteed ik slechts een beperkte aandacht aan specifiek hieraan. Er wordt gewerkt volgens de webstandaarden en we hebben aandacht voor semantische code, waardoor een minimum aan toegankelijkheid sowieso wordt gehaald.”

We merken uit dit interview dat de ontwikkelaar zeker goed is geïnformeerd over accessibility (en zich blijft actief informeren) en dat ook binnen het bedrijf er een cultuur heerst waar aandacht voor accessibility bestaat. Het is interessant om er hier op te wijzen dat accessibility wordt benaderd als een onderdeel van 'kwaliteit', meer dan omwille van ethische motieven. Omgekeerd zijn er natuurlijk ook geen ethische bezwaren tegen accessibility. De aandacht ervoor en de aandacht voor SEO, gebruiksvriendelijkheid, e.d. wijst wel op oog voor het

probleem en een cultuur waar kwaliteit hoog in het vaandel gedragen wordt. Verder zien we dat in dit kleine bedrijf deze cultuur niet formeel is vormgegeven; er bestaan geen documenten met strakke richtlijnen die de eisen / filosofie van het bedrijf in het algemeen of accessibility in het bijzonder vastleggen.

9 Referenties

- <http://juicystudio.com/article/writing-a-good-accessibility-statement.php>
- <http://dublincore.org/groups/access/>
- http://www.thederbyshire.co.uk/about_us/small_print/accessibility.html
- <http://www.joeclark.org/book/sashay/serialization/Chapter14.html>
- http://webaim.org/coordination/articles/postsec_policies
- http://www.webaim.org/discussion/mail_thread.php?thread=545
- <http://www.sitepoint.com/article/sell-web-accessibility>
- <http://www.apa.org/divisions/div21/MemberActivities/chb2004/jl.pdf>
- <http://www.ou.edu/cas/slis/courses/LIS5990A/slis5990/pages/equity.htm>

A Technische aspecten van web accessibility

Voor een gedetailleerde uitleg over hoe je een website toegankelijker kan maken en wat je hiervoor in beschouwing moet nemen, verwijzen wij naar gespecialiseerde literatuur. Een goede introductie tot web accessibility is te vinden op WebAIM¹⁸. Toch willen we hier enkele begrippen en hoofdlijnen aanhalen, als achtergrond bij deze paper.

A.1 Welke technologieën?

Bij het surfen op het internet komen verschillende technologieën kijken. Browsers, standaarden voor websites zoals (X)HTML, CSS, hulpmiddelen zoals screenreaders, programma's die delen van het scherm kunnen vergroten. Elk van deze spelen een rol bij het al dan niet gebruiksvriendelijk zijn van een website voor mensen een handicap.

We richten onze focus op hoe een websitebouwer met de bestaande technologieën zijn site toegankelijker kan maken. Ongetwijfeld vallen er ook een reeks tips en ideeën neer te schrijven om de bestaande software en technieken te verbeteren.

A.2 Welke mogelijkheden?

Dit is een lijst van richtlijnen voor website ontwikkelaars, bekend als de WCAG1.0¹⁹. Het geeft een beeld van enkele belangrijke stappen die kunnen gezet worden om een website toegankelijk te maken.

1. Provide equivalent alternatives to auditory and visual content.
2. Don't rely on color alone.
3. Use markup and style sheets and do so properly.
4. Clarify natural language usage
5. Create tables that transform gracefully.
6. Ensure that pages featuring new technologies transform gracefully.
7. Ensure user control of time-sensitive content changes.
8. Ensure direct accessibility of embedded user interfaces.
9. Design for device-independence.
10. Use interim solutions.

18. WebAIM - Web Accessibility In Mind: <http://www.webaim.org/intro/>

19. Web Content Accessibility Guidelines 1.0: <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

11. Use W3C technologies and guidelines.
12. Provide context and orientation information.
13. Provide clear navigation mechanisms.
14. Ensure that documents are clear and simple.

A.3 Conformiteit

In industriële applicaties wordt er vaak verwezen naar specificaties en toleranties; wat de standaard is en in hoeverre jouw product de standaard volgt.

Op het web is de geldende specificatie de WCAG van het WAI²⁰ waarvan we hierboven enkele richtlijnen aanhaalden. Er zijn drie niveaus van conformiteit met deze standaard.

- Level A: Je website is conform alle Prioriteit 1 vereisten
- Level AA: Je website is conform alle Prioriteit 1 en Prioriteit 2 vereisten
- Level AAA: Level AA: Je website is conform alle Prioriteit 1, Prioriteit 2 en Prioriteit 3 vereisten

De Prioriteit 1 eisen zijn het makkelijkst te behalen en zijn het belangrijkste voor de toegankelijkheid. Prioriteit 2 en 3 dienen steeds specifiekere doelgroepen met specifiekere en ingewikkeldere eisen.

Deze eisen kunnen deels getest worden door verschillende tools, maar vaak is er ook ruimte voor interpretatie en moeten er compromissen gesloten worden.

20. WAI: Web Accessibility Initiative - <http://www.w3.org/WAI/>