

Tester l'accessibilité des médias en continu sur les applications et les appareils

Introduction

Médias en continu signifie regarder des émissions de télévision et des films en ligne sans les télécharger au préalable. C'est maintenant l'un des principaux moyens pour les gens d'obtenir leur divertissement. Mais nous ne savons toujours pas assez à quel point ces services sont accessibles.

L'objectif de cet article est d'identifier les obstacles aux médias en continu. Nous voulons savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour les personnes handicapées. Nous voulons fournir des moyens de résoudre certains de ces problèmes.

Nous avons examiné 5 applications majeures sur 4 appareils différents.

Ce que nous nous attendions à trouver

Nous nous attendons à rencontrer des obstacles et des problèmes. Nous pensons que les applications de diffusion en continu et les appareils correspondants seront difficiles à utiliser pour les personnes handicapées. Nous pensons que cela sera vrai même pour les choses simples. Cela inclut des actions de base comme se connecter, trouver une émission ou jouer une vidéo.

Nous nous attendons à cela en raison des nombreuses critiques négatives que nous avons trouvées. Ces commentaires sont dans les boutiques d'applications Apple et Google. Ces commentaires négatifs proviennent souvent de personnes sans handicap. Cela montre qu'ils ont du mal à utiliser les applications. Cela signifie généralement que l'expérience est encore pire pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance.

Comment les tests ont été effectués

Voici les 5 applications de diffusion en continu que nous avons testées.

5 applications de diffusion en continu

- Netflix
- Prime Video
- Disney+
- Crave
- ICI TOU.TV

Voici les 4 appareils que nous avons testés.

4 appareils populaires

- Google TV
- Apple TV
- Roku Ultra
- Amazon Fire TV Stick

Voici ce que nous avons fait pour tester les applications et les appareils.

1. Revue technique

Un examen technique consiste à suivre les règles. Nous avons vérifié les applications et les appareils pour voir s'ils respectaient les règles d'accessibilité. Ces règles couvrent différentes actions. Ils comprennent des choses comme l'étiquetage des boutons correctement, la lecture du texte et les sous-titres codés de prise en charge.

2. Tests en conditions réelles

Nous avons également testé différents outils d'assistance. Nous avons testé ce qui se passe quand on les utilise avec des applications et appareils. Ce sont les outils que nous avons testés.

- télécommandes
- lecteurs d'écran
- commandes de commutation
- claviers
- souris
- pavés tactiles
- loupes d'écran
- entrée vocale

Nous nous sommes concentrés sur ce à quoi un nouvel utilisateur serait confronté. Nous avons testé pour voir s'ils pouvaient accomplir des étapes importantes. Il s'agissait notamment d'actions comme la configuration, la connexion, la recherche et la lecture de contenu.

Nous avons également vérifié si les applications suivaient les paramètres de l'appareil de l'utilisateur. Par exemple, l'application a-t-elle suivi les préférences de sous-titre codé ou les paramètres de mouvement réduits.

Résultats

Scores globaux d'accessibilité

Nous avons examiné 32 fonctionnalités d'assistance sur les appareils. Nous avons vérifié quels appareils avaient le plus de fonctionnalités. Voici les résultats.

Meilleurs appareils

1. Apple TV – 27 fonctionnalités sur 32
2. Google TV – 18 fonctionnalités sur 32
3. Amazon Fire TV Stick – 17 fonctionnalités sur 32
4. Roku Ultra – 9 fonctionnalités sur 32

Nous avons examiné 26 fonctionnalités d'assistance sur les applications. Nous avons vérifié quelles applications avaient le plus de fonctionnalités. Voici les résultats.

Meilleures applications

- Netflix et Disney+ – 26 fonctionnalités sur 26
- Prime Video et Crave – 25 fonctionnalités sur 26 chacun
- ICI TOU.TV – 21 fonctionnalités sur 26 (cette application obtient les scores les plus bas car elle ne prend en charge que le français et dispose d'options de sous-titres codés limités.)

Des problèmes d'accessibilité majeurs ont été trouvés

Nous avons trouvé des problèmes majeurs avec l'accessibilité. Ils se trouvaient à la fois dans les appareils de diffusion en continu et dans les applications. Voici les 6 principaux types de problèmes que nous avons trouvés.

1. Des actions importantes n'ont pas pu être réalisées

Les personnes ayant une perte de vision ou une mobilité limitée ont rencontré des problèmes. Ils ne pouvaient souvent pas effectuer les actions suivantes.

- terminer la configuration
- entrer leur NIP
- parcourir, rechercher ou jouer du contenu

Il y avait aussi d'autres problèmes. Parfois, les lecteurs d'écran ne lisaient pas les instructions. Certains boutons n'ont pas pu être sélectionnés. Certains messages d'erreur n'ont pas été donnés. Les options vocales n'étaient pas disponibles. Parfois, les publicités apparaissaient sur les lecteurs d'écran au milieu d'autres actions.

2. Très peu de prise en charge pour les technologies d'assistance

Il n'y a pas beaucoup de soutien ou d'aide pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance. Par exemple, les commutateurs externes n'étaient pris en charge que sur 2 des 4 appareils. Les utilisateurs de souris ont également eu des problèmes. Ils ne pouvaient souvent pas cliquer, faire défiler ou même voir le pointeur. Les options vocales n'étaient pas toujours disponibles.

3. Les paramètres d'accessibilité n'ont pas été respectés

Certaines applications n'ont pas suivi les paramètres des utilisateurs. Certains n'ont appliqué qu'une partie des paramètres. Voici les paramètres que nous avons vérifiés.

- sous-titres codés
- mouvement réduit
- lecture automatique
- langue préférée
- sons de navigation
- détails du lecteur d'écran

C'est frustrant pour les personnes handicapées. Ils ne peuvent pas compter sur la même accessibilité quand ils utilisent différentes applications.

4. Les applications ne sont pas bien conçues pour l'accessibilité

De nombreuses applications ne suivent pas les règles techniques. Voici quelques-uns des problèmes courants dans les applications.

- boutons sans étiquettes ni bonnes descriptions
- étiquettes incorrectes
- cases à cocher annoncées de manière incorrecte
- images sans bonnes descriptions
- lecteurs d'écran lisant très peu ou pas du tout le texte à l'écran

Cela rendait la navigation très difficile pour les utilisateurs aveugles et malvoyants.

5. La navigation est déroutante

Les appareils de diffusion en continu utilisent souvent la navigation en grille. Cela signifie que l'utilisateur doit se déplacer à l'intérieur des carrés ou des rectangles de la grille. Ça fonctionne mieux pour les personnes qui peuvent voir l'écran. Il est plus difficile à utiliser pour les personnes qui ne peuvent pas voir l'écran. Cela pourrait les faire se perdre sur l'écran. Ou ils peuvent manquer des choses qui apparaissent à l'écran.

La grille est également différente de la disposition utilisée par les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles. Ceux-ci utilisent une navigation plus directe à travers les listes. C'est beaucoup plus facile à suivre. Cela signifie que les utilisateurs ne pouvaient pas facilement basculer entre les appareils.

Certains appareils manquaient également de signaux sonores pour cliquer, faire défiler ou taper. Les utilisateurs ne savaient donc pas si quelque chose se passait.

6. Aucun moyen efficace pour récupérer après des erreurs

De nombreux utilisateurs n'avaient aucun moyen accessible de résoudre les problèmes ou les erreurs. Si l'application se figeait, plantait ou restait bloquée, de nombreux utilisateurs ne pouvaient pas la réparer eux-mêmes.

Voici quelques-uns des problèmes auxquels ils ont été confrontés.

- Rouvrir une application bloquée n'a pas aidé.
- Les lecteurs d'écran ont cessé de fonctionner après le mode veille.
- L'accès au commutateur peut figer lors de la sélection des éléments.
- L'accès au commutateur n'a pas pu être réactivé avec un commutateur.

Il y avait d'autres problèmes d'accessibilité. Les personnes ayant de graves déficiences visuelles ou de mobilité ne pourraient pas configurer les appareils par elles-mêmes. De nombreuses fonctionnalités accessibles n'ont pas pu être utilisées tant que la configuration n'était pas terminée. Le processus de configuration n'est généralement nécessaire que lors de la première utilisation de l'appareil. Mais il peut aussi être nécessaire si une réinitialisation est nécessaire.

Résultats positifs

Il y avait aussi de bons résultats. Voici quelques exemples.

- Apple TV, Google TV et Fire TV ont bien fonctionné avec les claviers.
- Les 4 appareils avaient des lecteurs d'écran intégrés.
- Netflix, Disney+ et Prime Video prennent en charge les sous-titres codés et la description audio. Cela a été offert en plusieurs langues. Cela peut aider les personnes ayant des déficiences auditives, visuelles et cognitives.
- Certaines applications ont la même mise en page sur les téléviseurs, le web et les appareils mobiles. Cela rend la commutation entre les appareils plus facile.
- Des applications comme Crave et Prime Video permettent aux utilisateurs de vérifier les fonctionnalités d'accessibilité avant de payer.

Ce que tout cela signifie

Le document révèle de nombreux problèmes. Cela montre que de nombreux problèmes d'accessibilité ne sont pas dus à des limites technologiques. Plutôt, ils se produisent quand les applications et les appareils sont conçus et développés. Les personnes qui les fabriquent peuvent ne pas avoir d'expérience avec l'accessibilité. Ils peuvent ne pas tester les produits correctement avec de vrais utilisateurs. Beaucoup traitent également l'accessibilité comme une liste de contrôle. Les éléments cochés peuvent ne pas réellement fonctionner dans la vie réelle.

Les normes et les règles sont également importantes. Mais ils ne fixent que le minimum requis. Un produit peut être conforme à ces règles sans pour autant être utilisable dans la vie réelle.

Pour résoudre ce problème, les entreprises doivent faire ce qui suit.

1. Suivre les meilleures pratiques. Ceux-ci expliquent comment les personnes handicapées utilisent réellement les appareils
2. Utiliser des tests basés sur les performances et les tâches. Se concentrer sur la capacité des utilisateurs à accomplir des tâches réelles.
3. Utiliser des outils qui aident à comprendre l'expérience de l'utilisateur. Cela aidera les concepteurs à comprendre qui sont leurs utilisateurs. Cela les aidera à voir comment ils interagissent avec le système.

Sans ces outils, les développeurs ne cesseront de répéter les mêmes erreurs. Avec ces outils, les développeurs peuvent aller au-delà de l'accessibilité de base.

Conclusions

Notre recherche a révélé de nombreux obstacles dans les applications et appareils de diffusion en continu. Ces obstacles empêchent les personnes handicapées d'utiliser seules les applications et les appareils de diffusion en continu. L'accessibilité dans le monde réel échoue même quand les normes ou les règles sont respectées. C'est en raison des problèmes suivants.

- La technologie d'assistance n'est pas prise en charge.
- Les applications ne fonctionnent pas comme les utilisateurs s'y attendent.
- La technologie d'assistance ne fonctionne pas bien avec l'application.
- Les tâches nécessitent trop d'étapes pour être accomplies.
- Les actions requises sont impossibles à réaliser pour certains utilisateurs.

Ces questions doivent être abordées. Les personnes qui conçoivent, développent et établissent des règles autour de l'accessibilité doivent en faire davantage. Ils doivent aller au-delà des normes de base. Ils doivent utiliser les meilleures pratiques. Ils doivent effectuer des tests utilisateurs. D'ici là, les personnes handicapées continueront à se heurter à des obstacles majeurs dans le monde de la diffusion en continu.

Nous aimerions souligner le prise en charge de Normes d'accessibilité Canada.