

# Hazai online platformok akadálymentessége

Szakmai vezetői összefoglaló

## Bevezető

A "Hazai online platformok akadálymentessége" című tanulmány a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) megbízásából készült, célja a hazai online akadálymentesség helyzetének feltárása. A tanulmány rávilágít arra, hogy milyen fejlesztések szükségesek ahhoz, hogy minden felhasználó egyenlő eséllyel férhessen hozzá a digitális tartalmakhoz és szolgáltatásokhoz.

<b>Bevezető</b>	<b>1</b>
<b>1. A kutatás kontextusa</b>	<b>2</b>
1.1 Akadályok a digitális térben	2
1.2 Az online akadálymentesség szabályozási környezete	2
1.3 Az online platformok	3
<b>2. A kutatás módszertana, kiválasztott online platformok</b>	<b>4</b>
<b>3. Eredmények - magyarországi helyzetkép</b>	<b>4</b>
3.1 Technológiai helyzetkép	4
3.2 Érdekvédelmi és civil szervezetek, közösségi média csoportok	5
3.3 Akadálymentesítési érettségi szintek Magyarországon	6
<b>4. Szakmai javaslatok - Milyen módon mozdítható elő a hazai online platformok akadálymentesítése?</b>	<b>7</b>
4.1 Előzetes intézkedések - elvárások definiálása és előzetes támogatás	7
4.2 Működtetést érintő intézkedések - a folyamatos fejlődés támogatása	8
4.3 További fejlesztést érintő intézkedések - visszajelzések gyűjtése és beépítése	9

# 1. A kutatás kontextusa

## 1.1 Akadályok a digitális térben

Az akadályok a digitális térben ugyanúgy jelen vannak, mint a fizikai világban, és ugyanolyan hátrányokat okozhatnak. A fogyatékkal élők számára a webes akadálymentesítés kritikus fontosságú, hiszen ez teszi lehetővé számukra az információkhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Bár a digitális akadálymentesítés alatt legtöbben a látássérültekre asszociálnak, valójában sokkal szélesebb körű csoportokat érint. Ide tartoznak például a hallássérültek, a mozgásszervi problémákkal küzdők, valamint a kognitív és neurológiai akadályokkal élők is. A cél, hogy mindenkinek biztosítva legyen az akadálymentes hozzáférés, hiszen ez nemcsak az érintettek életminőségét javítja, hanem a társadalom egészére nézve is előnyös. Abban az értelemben is előnyös, hogy az egyébként nem tartós fogyatékossgal élők is kerülhetnek olyan helyzetbe, hogy átmeneti fogyatékossgal (pl. kartörés) vagy kifejezetten hétköznapi szituatív akadályozottságokkal (olyan hétköznapi helyzetek, amikor nem tudnak teljesen figyelni/olvasni) kell megküzdeniük egy-egy digitális felülettel.

Az akadálymentesség fokozza a munkahelyi produktivitást és csökkenti a társadalmi kirekesztettséget, valamint gazdasági előnyökkel járhat, mivel bővíti a potenciálisan elérhető vásárlókat és javítja a meglévők felhasználói élményét is.

## 1.2 Az online akadálymentesség szabályozási környezete

A kutatás különös figyelmet fordít az Európai Parlament és a Tanács 2019. április 17-i (EU) 2019/882 a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló irányelvének való megfelelésre, amely közvetlenül az EN 301 549 szabványnak, közvetetten pedig a WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) szabványnak történő megfelelést írja elő, ezáltal szigorúbb követelményeket támaszt az online szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatban mint korábbi szabályozások.

Az akadálymentesség WCAG szerinti irányelveinek betartása elengedhetetlen az online platformok inkluzív és hatékony működéséhez. A WCAG és az EN 301 549 szabványok meghatározzák azokat az alapelveket, amelyek biztosítják, hogy minden felhasználó számára hozzáférhetőek legyenek a digitális tartalmak és szolgáltatások. A WCAG négy alapelv szerint épül fel: érthetőség, működtethetőség, értelmezhetőség és

robusztusság. Az érthetőség alatt azt értjük, hogy minden nem szöveges tartalomnak szöveges alternatívát kell nyújtania, a működtethetőség azt jelenti, hogy minden interaktív elemhez biztosítani kell a billentyűzetes navigációt. Az értelmezhetőség kritériuma, hogy az információk világosan legyenek kommunikálva, míg a robusztusság megköveteli, hogy a kód szabványos legyen, és a különböző eszközök, böngészők megfelelően értelmezzék azt. A szabványok célja, hogy mindenki számára, beleértve a fogyatékkal élőket is, elérhető és használható legyen a digitális világ.

Releváns része még a szabályozási környezetnek a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, 2022. október 19-i (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet, DSA) 47. cikke, melynek célja, hogy elősegítse az online platformok akadálymentességét a fogyatékkal élő felhasználók számára.

### 1.3 Az online platformok

Az online platform fogalmát a DSA (3. cikkének i) pontjában) így határozza meg: *olyan tárhelyszolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére információkat tárol és nyilvánosan terjeszt, kivéve, ha ez a tevékenység egy másik szolgáltatás kisebb vagy kizárólag kiegészítő eleme, vagy a fő szolgáltatás kisebb funkcionalitása, amely objektív és technikai okokból nem használható az említett másik szolgáltatás nélkül, és az ilyen elem vagy funkcionalitás másik szolgáltatásba való integrációja nem a rendelet alkalmazhatóságának elkerülésére szolgál.*

A jogi meghatározás nehézségeket okozhat mind a felhasználók, mind a szolgáltatók számára, mivel gyakran több szolgáltató is részt vesz egy adott folyamatban, például repülőjegy vásárláskor sok szolgáltató csatlakozik össze egy felhasználói folyamat kiszolgálásához.

**Kutatásunkban az online platformok fogalmát – a szervezetek és a szolgáltatások operatív működése és folyamataik kontinuitása miatt – a (Digital Services Act) DSA rendeletnél tágabban értelmeztük és az így csak a jelen tanulmány viszonylatában használandó: olyan digitális szolgáltatásokra használjuk, amelyek lehetővé teszik a felhasználók és a cégek közötti interakciókat, valamint a termékek vagy szolgáltatások cseréjét és megosztását.**

## 2. A kutatás módszertana, kiválasztott online platformok

A kutatás során 29 online platformot vizsgáltunk három módszerrel: manuális elemzéssel, szoftveres elemzéssel és félig strukturált mélyinterjúkkal. Az online platformokat iparág és látogatószám alapján választottuk ki, nagy, közepes és kisebb szolgáltatókat is bevonva. Az iparágak között szerepeltek e-kereskedelmi oldalak, ingatlanközvetítők, ételrendelő szolgáltatások, telekommunikációs cégek és közműszolgáltatók.

**A szoftveres elemzések** technikai akadályokat azonosítottak, míg a **manuális vizsgálatok** a valós használhatóságot mérték fel, például vásárlás vagy ügyintézés közben. Emellett **interjúkat készítettünk** 17 online platform képviselőjével, hogy megértsük akadálymentességi stratégiáikat, céljaikat és a megvalósítás során felmerülő kihívásaikat. Az interjúk során a döntéshozatal, felelősségek, motivációk és akadályok kérdéseire összpontosítottunk.

Továbbá **több szakértői konzultációt** is lefolytattunk, hogy szélesebb körű rálátást nyerjünk az akadálymentesség gyakorlati tapasztalataira. Ezeken túl fogyatékkal élők érdekvédelmi és civil szervezeteinek képviselőivel is interjúztunk, hogy az érintettek nézőpontjáról is képet kapjunk, valamint felderítettük fogyatékkal élők online (informatikával, akadálymentességgel foglalkozó) csoportjait is.

## 3. Eredmények - magyarországi helyzetkép

### 3.1 Technológiai helyzetkép

**Iparáganként nagyban változik** hogy mennyire vannak felkészülve a szervezetek: a vállalatok nemzetközi jelenléte, az erősebb piaci verseny, a brandhez kapcsolódó elvárások és akadálymentesített design systemek állnak a jobban teljesítők mögött. A vizsgált felületek közül mind hibajegyek kis számát, mind használhatóságot tekintve kiemelkednek a telekommunikációs iparág felületei.

**Technológiailag érettebb**, korszerűbb cégek, vagy **nagyobb szervezetek** könnyebben és tudatosabban akadálymentesítenek, ugyanakkor **kisebb szervezetekben** is előfordulhatnak ad-hoc pozitív gyakorlatok.

Többnyire általános, hogy **az akadálymentesség megvalósult szintje mellékterméke lehet a webfejlesztés SEO-t vagy szabványos fejlesztést érintő gyakorlatainak**, nem pedig tudatos törekvések.

Az átlag feletti akadálymentességű felületeknél is érezhető, hogy **a vizuálisan megjelenő elemeken túl a működésben már akadnak zavaró hibák.**

**A tudatosság kulcskérdés** a hatékony akadálymentesítésben, pl. a fontosabb ügyfélutakra fókuszáló akadálymentesítés, design systemek használata, vagy gépi auditok bevezetése automatikus tesztekben mind olyan fogások, amik tudatosságot igényelnek, de eredményeket hoznak akadálymentesítési téren.

**A gyakran változó** kódbázis, illetve a szöveges és képi tartalom **állandó cseréje folyamatos kihívást jelentenek**, mert publikálásukkor ezek akadálymentességre fókuszáló ellenőrzést és esetleges javítást igényelnek.

## 3.2 Érdekvédelmi és civil szervezetek, közösségi média csoportok

A magyarországi érdekvédelmi és civil szervezetek, akikkel interjút folytattunk, elmondták, hogy az akadálymentesítés még a korábban szabályozással érintett online felületeken sem tart ott, ami ideális lenne, és ennek részben szabályozási hiányosság, részben gyakorlati számonkérés is lehet az oka. Fontosnak tartják, a meglévő fejlesztői, designeri, termékmenedzseri képzések akadálymentességi témákkal, a natív (fogyatékossgal rendelkező) tesztelők alkalmazását a valóban akadálymentesen használható felületek és hibajavítások ellenőrzéséhez. Kiemelték, hogy mivel a kisebb online platformok jelentős része weboldal vagy webshop motorokat alkalmaz, ezért érdemes lenne ezeknek a motoroknak a működésébe beépíteni, hogy visszajelzést, önellenőrzési lehetőséget adjanak az oldalt készítőnek az akadálymentességi szabványoknak való aktuális megfelelésről, hibákról. Problémának érzik, hogy jelenleg az akadálymentességi problémák bejelentése nehézkes, fejlesztőnek ezen, és arra kapacitálják a vállalatokat és az állami szereplőket is, hogy működjenek együtt velük információmegosztásban, közös gondolkodásban, megoldások kialakításában.

Előfordulhat, hogy a vállalatok és az érdekvédelmi szervezetek együttműködését tudja támogatni, hogy úgynevezett "kuplung" szervezetek segítik azt. Ezek olyan piaci szereplők, akik működésüknél fogva ismerik a vállalatok üzleti működési logikáját, segíthetnek az érdekvédelmi

és civil szervezetek céljait üzleti logikára lefordítani. Segíthetnek akár a natív tesztelők, auditorok képzésében, auditok biztosításában - ezen szereplők támogatása hatékony lehet minden további szereplő számára is.

A fogyatékkal élők online csoportjai fontos szerepet játszanak a közösségi integráció és digitális akadálymentesítés elősegítésében. Az olyan Facebook csoportok, mint a "Szemtelen informatika" vagy a "Csak a siketek és nagyothallók", lehetőséget biztosítanak tagjaik számára, hogy egymást támogassák technikai kérdésekben, és megoldásokat találjanak az informatika területén felmerülő kihívásokra. További példák közé tartozik a MEOSZ közösségi média oldala, és a "Meváltozott munkaképességűek (MEM)" csoport, amely információ megosztásra és közösségépítésre fókuszál.

### 3.3 Akadálymentesítési érettségi szintek Magyarországon

Az akadálymentesség biztosítása az online platformok fejlesztésében nem csupán technológiai kihívás, hanem stratégiai és szervezeti szintű feladat is.

A Level Access Digital Accessibility Maturity Model (**DAMM**) alapján végzett elemzésünk szerint a magyar piacon működő szervezetek többsége a **0. és 1. szint** között helyezkedik el. Ez azt jelenti, hogy az akadálymentességi szempontok egyéb fejlesztési projektek, mint például a design rendszerek vagy SEO optimalizálás mellékhatásaként teljesülnek, de ezek nem tudatos kezdeményezések, és a vállalatok többsége nem ismeri fel teljes mértékben az akadálymentesség alapfogalmait, illetve a saját érettségi szintjét - tehát nem kezelik tudatosan a kérdést.

Érettségi szint	Leírás	Kutatásban résztvevő online platformok
<b>0. Szint - Véletlenszerű</b>	A megvalósult akadálymentesítési gyakorlatok véletlenszerűek, nem tudatos tervezés eredményei, hanem más célok mellékhatásai. Az alapfogalmak nem ismertek.	<b>9 db</b>
<b>1. szint – Kezdeti</b>	Az akadálymentességi tevékenységek ad-hoc módon és reaktív jelleggel történnek.	<b>4 db</b>
<b>2. szint – Ismétlődő</b>	Néhány ismétlődő akadálymentesítési folyamat jelenik meg, de ezek még nem szervezeti szinten történnek. Az eredmények inkonzisztensek.	<b>3 db</b>
<b>3. szint – Irányított</b>	A szervezetben kialakulnak akadálymentességi folyamatok, amelyek jól definiáltak, és a tudásmegosztás elindul.	<b>1 db</b>

<b>4. szint – Mérhető</b>	Az akadálymentességi eredményeket rendszeresen mérik és nyomon követik, az akadálymentesség fenntartható módon épül be a vállalat prioritásai közé	-
<b>5. szint – Optimalizált (Optimized)</b>	A szervezet folyamatosan fejleszti és innoválja az akadálymentességi gyakorlatokat, és az iparági szintű változások érdekében is aktívan dolgozik.	-

## 4. Szakmai javaslatok - Milyen módon mozdítható elő a hazai online platformok akadálymentesítése?

Az akadálymentesítés nem egy egyszeri feladat, hanem összetett szemléletmódot igénylő folyamat, amely számos vállalati és érintett csoportot foglal magába. Ahhoz, hogy az akadálymentesítés fenntartható legyen, érdemes egy folyamatos, fejlődési skálán történő előrehaladásként tekinteni rá. Ennek megfelelően a javasolt intézkedések három szakaszra oszthatók: **előzetes**, **működtetést érintő**, valamint **továbbfejlesztési** intézkedések.

### 4.1 Előzetes intézkedések - elvárások definiálása és előzetes támogatás

Az elvárások igazodjanak a szervezet méretéhez, erőforrásaihoz, iparági sajátosságaihoz és a felhasználói csoportok igényeihez. Az arányosság felméréséhez az alábbi szempontok figyelembevételét javasoljuk:

- Mekkora az érintett csoport a potenciális ügyfelek/vásárlók között?
- Mennyire komplex a felhasználói út?
- Milyen az akadálymentességi érettségi szintje a szervezetnek?
- Milyen a meglévő kódbázis minősége és mérete?

Ezt követően olyan közérthető és kézzelfogható anyagokra van szükség, amelyek bemutatják az alapvető akadálymentesítési követelményeket és azok gyakorlati lépéseit - leginkább a kezdeti szinten lévő cégek számára.

## 4.2. Működtetést érintő intézkedések - a folyamatos fejlődés támogatása

Az akadálymentesítési folyamat három alappillére a képességek, lehetőségek és motivációk együttes megerősítése.

1. A vállalatok képességének fejlesztéséhez az alábbi intézkedéseket javasoljuk
  - **Szakmai útmutatók biztosítása:** ajánlások automatizált, ingyenes ellenőrző eszközökre, nyitott kommunikációs csatornák (például Q&A oldal), akadálymentességi érettségi modell meghatározása
  - **Edukációs tartalmak:** iparági konferenciák és meetupok a tudatosság és szakmai, érintetti szervezetek ismertségének növelése érdekében.
  - **Meglévő képzések kiegészítése:** a meglévő programozói, designeri, termékmenedzseri képzésekbe érdemes integrálni az akadálymentesség témakörét
  - **Natív tesztelők vagy auditorok alkalmazása:** az automatizált szoftveres akadálymentességi elemzés mellett fogyatékosággal élő emberi tesztelők alkalmazása vagy szolgáltatásuk igénybevétele a teljes körű használhatóság felmérése érdekében.
  - **Weboldal/webshop motorokkal való együttműködés:** a legelterjedtebb motoroknál elérni, hogy az ezekben készített honlapok akadálymentesek lehessenek, és pl. önellenőrző funkciókkal támogassák a saját felhasználóikat.
2. Környezeti és szervezeti lehetőségek az akadálymentesség támogatásához:
  - **Meglévő fejlesztési folyamatok** során az akadálymentesség természetes módon integrálható (például a SEO optimalizálása vagy a design rendszerek fejlesztése)
  - **Reális határidő** lehetőséget ad arra, hogy a cégek az akadálymentesítési intézkedéseket a meglévő fejlesztési ciklusokba zökkenőmentesen tudják beilleszteni
3. Az akadálymentesség fenntartható fejlődéséhez elengedhetetlen, hogy a szervezetekben ne csak a külső, szabályozási nyomás hatására történjenek változások, hanem belső elköteleződés is kialakuljon. Ehhez jó eszköz a **jó példák kiemelése és elismerése valamint a szakmai láthatóság növelése.**



### 4.3. További fejlesztést érintő intézkedések - visszajelzések gyűjtése és beépítése

Az akadálymentesítési gyakorlatok fenntartható fejlődéséhez elengedhetetlen a visszajelzések aktív gyűjtése (pl. egy egységes, önmagában akadálymentes akadálymentességi panaszbejelentési felület létrehozásával, hogy a fogyatékkal élők képesek legyenek bejelenteni, ha problémába ütköznek) és a folyamatos párbeszéd biztosítása az érintett csoportok bevonásával. Az iparági szervezetek, vállalatok, a fogyatékkal élők érdekvédelmi szervezetei és akadálymentesítési szakmai szervezetek közötti együttműködés facilitálásával mind a szabályozás hatékonysága, mind konkrét akadálymentesítési megoldások visszaválidálhatóak.