

Inkluzija i digitalna pristupačnost u uredskom poslovanju.

Junković, Lea

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:138217>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported / Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerađivanja 3.0](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Lea Junković

INKLUZIJA I DIGITALNA PRISTUPAČNOST
U UREDSKOM POSLOVANJU

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2024.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
V A R A Ž D I N

Lea Junković

Matični broj: Z-46104

Studij: *Primjena informacijske tehnologije u poslovanju*

**INKLUZIJA I DIGITALNA PRISTUPAČNOST U UREDSKOM
POSLOVANJU**

ZAVRŠNI RAD

Mentorica:

prof. dr. sc. Valentina Kirinić

Varaždin, srpanj 2024.

Lea Junković

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

Sažetak

U ovom radu razmatraju se teme inkluzije i digitalne pristupačnosti u kontekstu uredskog poslovanja i njihov značaj za osobe s posebnim potrebama i ostale ranjive skupine. Naglasak je stavljen na važnost zapošljavanja ovih skupina kako bi se spriječilo njihovo isključivanje s tržišta rada te dodatno pogoršanje njihove financijske i socijalne situacije. Ključni preduvjeti za zapošljavanje ranjivih skupina uključuju prilagođavanje radnih mjesta, stvaranje povoljnih uvjeta rada, razvoj zrele organizacijske kulture te svijest o potrebi za inkluzijom. Pritom je bitno odabrati ergonomska rješenja i osigurati pristupačne digitalne alate koji su potrebni za obavljanje posla. Na primjer, ovi alati mogu uključivati softverska rješenja za povećanje slika i teksta, čitače ekrana, prilagodbu dokumenata i web stranica te konstantno provjeravanje digitalne pristupačnosti. Također je važno osigurati pristupačne informacije o otvorenim radnim mjestima za sve ranjive skupine te promovirati različitost i inkluziju u natječajima za posao i prilikom zapošljavanja.

Praktični dio ovog završnog rada obuhvaća analizu pristupačnosti web stranica. U radu su opisane zakonske regulative, preporuke i smjernice koje su neophodne za postizanje inkluzije i digitalne pristupačnosti u uredskom poslovanju. Također, u radu je oslikano stanje sa zapošljavanjem osoba s invaliditetom kroz statističke pokazatelje te nudi preporuke za uspješno uključivanje osoba s posebnim potrebama i drugih ranjivih skupina u radni kolektiv. Cilj je ovim radom podići svijest o važnosti inkluzije i digitalne pristupačnosti te pružiti smjernice za stvaranje inkluzivnog radnog okruženja u uredskom poslovanju.

Ključne riječi: inkluzija, digitalna pristupačnost, uredsko poslovanje, zapošljavanje

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Zakonodavni okvir	4
2.1. Uredba o uredskom poslovanju	4
2.2. Kgotno zapošljavanje	5
2.3. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom	6
3. Inkluzija i digitalna pristupačnost	8
3.1. Definicija inkluzije u uredskom poslovanju	8
3.2. Definicija digitalne pristupačnosti u uredskom poslovanju	9
3.2.1. Prilagodba radnih mjesta i uvjeta rada	14
3.3. Povezanost inkluzije i digitalne pristupačnosti	17
4. Pozicija osoba s invaliditetom na tržištu rada	19
4.1. Statistički pokazatelji o stanju zapošljavanja osoba s invaliditetom	19
4.2. Izazovi i prepreke u zapošljavanju osoba s invaliditetom	20
5. Zapošljavanje osoba s invaliditetom na uredskim radnim mjestima	22
5.1. Uključivanje ranjivih skupina u proces zapošljavanja	22
5.2. Preduvjeti za uspješno zapošljavanje ranjivih skupina	26
5.3. Edukacija i osvještavanje zaposlenika o inkluziji i digitalnoj pristupačnosti	28
6. Analiza pristupačnosti web stranica	31
7. Primjer dobre prakse inkluzije i digitalne pristupačnosti	40
8. Zaključak	42
Popis literature	43
Popis slika	47
Popis tablica	48

Popis skraćenica

Kratica	Engleski naziv	Hrvatski naziv
CSR	Corporate Social Responsibility	Društveno odgovorno poslovanje
CARNET	Croatian Academic and Research Network	Hrvatska akademska i istraživačka mreža
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines	Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti
W3C	World Wide Web Consortium	Organizacija za standardizaciju tehnologija
WAI	Web Accessibility Initiative	Inicijativa za web pristupačnost
WAI-ARIA	Accessible Rich Internet Applications	Dostupne bogate internetske aplikacije
ATAG	Authoring Tool Accessibility Guidelines	Smjernice za pristupačnost alata za izradu Internet stranica
UAAG	User Agent Accessibility Guidelines	Smjernice za pristupačnost korisničkog agenta
IndieUI	Independent User Interface	Neovisno korisničko sučelje
HZZ	Croatian Employment Service	Hrvatski zavod za zapošljavanje
IPPR	Individual Professional Rehabilitation Plan	Individualni plan profesionalne rehabilitacije
EURES	European Employment Services	Sustav koji nudi informacije, savjete i usluge posredovanja pri zapošljavanju u Europskoj uniji
ZOSI	Institute for expertise, professional rehabilitation and employment of persons with disabilities	Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities	Konvencija o pravima osoba s invaliditetom
DMS	Document Management System	Sustavi za upravljanje dokumentima
ICT	Information and Communications Technology	Informacijska i komunikacijska tehnologija
MUP	Ministry of the Interior	Ministarstvo unutarnjih poslova

1. Uvod

Tema ovoga rada je inkluzija i digitalna pristupačnost u uredskom poslovanju s naglaskom na povezivanje ranjivih skupina s tržištem rada. Ranjiva skupina (vulnerable group) - *skupina koja zbog razlike u odnosu na dominantnu populaciju može biti izložena većemu riziku* („Ranjiva skupina“, bez.dat.). Primjeri ranjivih skupina uključuju: osobe s posebnim potrebama, osobe s teškoćama, osobe s invaliditetom, starije osobe, djecu, žene, pripadnike etničkih, rasnih ili vjerskih manjina, migrante, izbjeglice, beskućnike, osobe s kroničnim bolestima, osobe niskih primanja, osobe koje su diskriminirane na temelju svoje seksualne orijentacije ili rodnog identiteta i druge. Navedene skupine često su isključene od ostatka društva te nemaju jednak pristup mogućnostima, resursima i pravima. Nastavak ovog rada odnosi se pretežno na osobe s invaliditetom. Osobe s invaliditetom uključuju one koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.

Problem sa zapošljavanjem ranjivih skupina ima duboke korijene u društvu i sustavu. Nedostatak informacija o obrazovanju i pravima može ograničiti mogućnosti tih skupina, dok predrasude u društvu stvaraju dodatne prepreke. Negativni stavovi poslodavaca mogu biti posljedica tih predrasuda ili nedostatka svijesti o prednostima zapošljavanja raznolikih skupina. Za rješavanje ovih problema potrebno je provoditi mjere na više područja, a to su: adekvatno obrazovanje i osposobljavanje ranjivih skupina, dostupnost informacija, borba protiv predrasuda, stvaranje pravednih uvjeta za sve u procesu zapošljavanja i edukacija svih zaposlenika o inkluziji i digitalnoj pristupačnosti. Još jedan od problema vezanih za zapošljavanje ranjivih skupina predstavlja mišljenje većine koja smatra da se za njih treba brinuti društvena zajednica. Ranjive se skupine često tretira kao pasivne primatelje pomoći, umjesto da im se pruži podrška za samostalan razvoj. Nadalje, digitalni jaz može također biti jedan od problema kada je u pitanju zapošljavanje ranjivih skupina. Digitalni jaz - *razlika između onih koji imaju pristup informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji i sadržajima i onih koji ga nemaju* („Digitalni jaz“, bez.dat.). Digitalni jaz odnosi se na širok spektar problema koji mogu spriječiti ili otežati pristup digitalnim tehnologijama, informacijama i uslugama. Može biti uzrokovan različitim faktorima, kao što su: ekonomske prepreke, geografske barijere, nedostatak obrazovanja, tehničke poteškoće i socijalni faktori. Ranjive skupine zbog niskog pristupa internetu ili nedostatka digitalnih vještina mogu imati probleme kao što su ograničen pristup informacijama o dostupnim poslovnim prilikama te nedostatak pristupa informacijama o obuci i profesionalnom razvoju. Navedeni problemi mogu ograničiti mogućnosti za zapošljavanje.

Predrasude često proizlaze iz nedostatka informacija, nepoznavanja ili ograničenog iskustva s određenom skupinom ljudi ili stvarima. Kada ljudi nemaju dovoljno znanja ili iskustva u nekom području, često se oslanjaju na stereotipe ili predrasude kako bi brzo donijeli zaključke ili shvatili nepoznato. Edukacija i razumijevanje mogu pomoći u prevladavanju predrasuda i izgradnji inkluzivnijeg društva.

Zapošljavanje ranjivih skupina aktualna je tema na svjetskoj razini. Brojne inicijative, politike i programi su usmjereni na podršku ovim skupinama kako bi se osiguralo da imaju jednake prilike za zapošljavanje i razvoj karijere.

Drugo poglavlje rada donosi pregled Zakona i propisa. Opisane su i uspoređene uredbe o uredskom poslovanju NN 07/09 i NN 75/21. Nadalje, opisani su kvotno zapošljavanje i Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (CRPD). U trećem poglavlju rada opisano je što se podrazumijeva pod inkluzijom u kontekstu uredskog okruženja te je objašnjeno što znači digitalna pristupačnost u kontekstu uredskih alata i tehnologija. Opisano je koje sve koristi za uredsko poslovanje donose inkluzija i digitalna pristupačnost. Također, navedeni su relevantni zakoni i propisi vezani za digitalnu pristupačnost te su opisane WCAG smjernice CARNET-a za osiguravanje digitalne pristupačnosti. Nadalje, kroz koncept razumne prilagodbe na radnom mjestu koji je propisan Pravilnikom o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom NN 75/18, navedene su prilagodbe koje se mogu napraviti kako bi se osigurala inkluzija i pristupačnost na radnom mjestu. U pravilniku su opisane arhitektonska i tehnička prilagodba. Ovo poglavlje donosi i pregled na koji su način inkluzija i digitalna pristupačnost povezane kroz Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja NN 17/19 za pokretne uređaje tijela javnog sektora. Četvrto poglavlje donosi pregled statističkih pokazatelja o zapošljavanju osoba s invaliditetom od 2019. do 2023. godine. U petom poglavlju navedene su strategije za uključivanje ranjivih skupina u proces zapošljavanja s naglaskom na činjenicu da već i sami oglasi za posao trebaju biti inkluzivni te da proces selekcije i testiranja moraju biti prilagođeni ranjivim skupinama. Isto tako, prostori gdje se održava razgovor za posao također moraju bit prilagođeni. U ovom poglavlju ističe se važnost edukacije i podizanja svijesti zaposlenika o inkluziji i digitalnoj pristupačnosti te se navode potencijalni načini informiranja i osvješćivanja javnosti o problemima vezanima za zapošljavanje ranjivih skupina. U šestom poglavlju napravljena je „ručna“ analiza pristupačnosti Web stranica Ministarstva unutarnjih poslova, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Ličko-Senjske županije i KBC-a Zagreb. Testirani su elementi: kontrast boja, navigacija, struktura naslova, responsive dizajn, alternativni zvučni opis i tekstualni opis slika. Nakon „ručne“ analize, napravljena je i analiza navedenih web stranica putem aplikacije Trawdis. Nakon provedenih analiza slijede usporedba i zaključak. U sedmom se poglavlju nalazi primjer dobre prakse inkluzije i digitalne pristupačnosti.

Cilj je ovim radom naglasiti važnost uključivanja ranjivih skupina na tržište rada te potaknuti način razmišljanja da digitalna pristupačnost i inkluzija nisu samo pitanje poštivanja zakonskih regulativa ili podrške osobama s invaliditetom, već i praksa koja donosi koristi svim korisnicima, bez obzira na njihove osobne karakteristike ili situaciju. Rad je važan zbog financijske neovisnosti, učenja, ostvarivanja prava i mogućnosti donošenja odluka u životu te ne smije biti uskraćen nikome.

2. Zakonodavni okvir

2.1. Uredba o uredskom poslovanju

Stara Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09 donesena je 16. siječnja 2009. godine. Ona je definirala sva pravila i mjere u postupanju s pismenima. To su pravila koja uključuju evidenciju, dostavu u rad, obradu, korištenje, otpremanje, čuvanje, izlučivanje i predaju nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu. Stara Uredba o uredskom poslovanju, zahtijeva vođenje evidencije knjiga pošte kako bi se postigao lakši nadzor i kontrola nad protokom dokumenata. Uredba prepoznaje mogućnost elektroničkog poslovanja, no ne ulazi detaljno u tehničke aspekte digitalne pristupačnosti. Opisuje se postupanje u slučajevima kada se pismena primaju ili šalju elektroničkim putem te kako se čuvaju i arhiviraju elektronički dokumenti. Uredba potiče korištenje informacijskih sustava za vođenje uredskog poslovanja, što uključuje sustave za upravljanje dokumentima (DMS - Document Management System), elektroničku poštu, sustave za elektroničku razmjenu podataka i druge relevantne tehnologije.

Nova Uredba o uredskom poslovanju NN 75/21 donesena je 1. srpnja 2021. g. te uključuje smjernice za inkluziju i digitalnu pristupačnost u javnom sektoru. Ova Uredba je modernizirala prethodnu verziju kroz digitalizaciju i automatizaciju postupaka. Njene se smjernice odnose na uredsko poslovanje tijela državne uprave, drugih državnih tijela, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te javnopravna tijela.

Uredba iz 2009. g. fokusira se na tradicionalno vođenje dokumentacije, dok Uredba iz 2021. g. uvodi modernizirane metode uključujući elektroničke sustave. Obje doprinose inkluziji omogućavanjem ravnopravnog pristupa informacijama svim građanima te podržavaju ciljeve zakona vezanih uz digitalnu pristupačnost u javnom sektoru. Obje Uredbe o uredskom poslovanju utječu na inkluziju jer osiguravaju da svi građani imaju jednak pristup informacijama koje su važne za njihova prava i obveze prema javnim institucijama. Nova Uredba izričito naglašava važnost korištenja elektroničkih sustava za upravljanje dokumentacijom što doprinosi boljoj dostupnosti informacija osobama s invaliditetom ili onima koji koriste asistivne tehnologije.

Navedene promjene također su usklađene sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora NN 17/19 koji zahtijeva da sve mrežne stranice budu dostupne svim korisnicima bez obzira na njihove sposobnosti ili tehnologiju koju koriste.

2.2. Kgotno zapošljavanje

U Republici Hrvatskoj, poslodavcima koji zapošljavaju pripadnike ranjivih skupina dostupno je pružanje subvencija za zapošljavanje ranjivih skupina te su obvezni primjenjivati sustav kvotnog zapošljavanja. Poslodavci koji zapošljavaju najmanje 20 radnika su prema članku 8 Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 157/13 dužni zaposliti određeni broj osoba s invaliditetom, ovisno o broju zaposlenika i djelatnosti. Navedeno je propisano Pravilnikom o utvrđivanju kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom NN 75/18. Ova mjera ima za cilj poticanje inkluzivnosti na tržištu rada te rješavanje problema diskriminacije i nejednakosti u zapošljavanju. Od poslodavaca se zahtjeva da redovito prate i izvještavaju o postizanju kvota čime se omogućuje praćenje napretka i utvrđivanje učinkovitosti ovakvih politika. Ako poslodavac ne može ispuniti obvezu kvotnog zapošljavanja direktnim zapošljavanjem osoba s invaliditetom, ima mogućnost koristiti zamjensku kvotu. Mogućnost korištenja alternativnih metoda ispunjavanja kvota ako određeni poslodavac ili sektor ne može ispuniti kvote na uobičajeni način. Prema članku 8 Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 152/14 (NN 39/18, NN 32/20) u zamjensku kvotu ubrajaju se: *učenici s teškoćama u razvoju i studenti s invaliditetom na praktičnoj nastavi kod poslodavca, rehabilitanti na praksi kod poslodavca, studenti s invaliditetom zaposleni prema posebnom propisu, osobe s invaliditetom na stručnom osposobljavanju i osobe s invaliditetom čije redovito obrazovanje stipendira poslodavac. U zamjensku kvotu ubraja se i sklapanje ugovora o poslovnoj suradnji s društvom ili udrugom u kojima više od polovine radnika čine osobe s invaliditetom.*

Oni poslodavci koji nemaju obvezu kvotnog zapošljavanja, a imaju zaposlene osobe s invaliditetom mogu ostvariti novčanu nagradu. Poslodavci koji imaju obvezu kvotnog zapošljavanja a istu ne ispunjavaju obveznici su plaćanja novčane naknade. Prednosti kvotnog zapošljavanja: otvaraju se mogućnosti zapošljavanja, povećava se razina svijesti opće javnosti, dolazi se do detaljnih statističkih podataka o zapošljavanju osoba s invaliditetom.

Vezano za kvotno zapošljavanje postoje i određeni nedostaci i problemi. Za kvotno se zapošljavanje u određenim slučajevima smatra da je suprotno načelu nediskriminacije iz razloga jer se poslodavcima nameće obveza zapošljavanja određenog broja osoba iz određene skupine, što može dovesti do toga da se radnici biraju na temelju pripadnosti skupini, a ne na temelju njihovih kvalifikacija i sposobnosti. Navedeni problem može stvoriti osjećaj da su osobe s invaliditetom zaposlene samo kako bi se ispunile kvote. Osim toga, poslodavci se mogu osjećati prisiljeni na zapošljavanje tih osoba radi ispunjavanja kvota. Stoga, dok kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom mogu biti korisne u promicanju inkluzivnosti na tržištu rada, važno je da se pristupi ovom pitanju s pažnjom kako bi se osiguralo da se istovremeno

poštuju i prava poslodavaca i prava osoba s invaliditetom te da se izbjegne stvaranje neopravdane diskriminacije.

U slučajevima kada zaposlenik ne može obavljati količinski opseg posla utvrđen prema prosječnim mogućnostima radnika, poslodavci koji zapošljavaju ranjive skupine mogu primiti naknadu razlike radi smanjenog radnog učinka. Ova naknada može biti dio programa poticaja ili subvencija koje nude vlade ili lokalne vlasti kako bi potaknule zapošljavanje ranjivih skupina ili osigurale pravednije uvjete na tržištu rada. Poslodavac ima pravo i na sufinanciranje troškova osobnog asistenta koji pruža podršku zaposleniku u obavljanju svakodnevnih aktivnosti koje su mu potrebne za rad. Ima pravo na davanja vezana za arhitektonsku i/ili tehničku prilagodbu. Navedeno je opisano u Odluci o načinu ostvarivanja poticaja pri zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 8/08) Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom. Odluka donosi i ostale uvjete i načine ostvarivanja prava na poticaje pri zapošljavanju osoba s invaliditetom ili samozapošljavanje.

Uvođenjem sustava kvotnog zapošljavanja od 1. siječnja 2015. g. te uvođenjem Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 157/13 i NN 152/14 (NN 39/18, NN 32/20), bilježi se rast zaposlenosti osoba s invaliditetom, a taj se pozitivan trend i dalje nastavlja.

2.3. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Republika Hrvatska potpisnica je Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom (CRPD) (Ujedinjeni narodi, 2007) te je proglašen Zakon o potvrđivanju konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz konvenciju o pravima osoba s invaliditetom NN 6/07. Hrvatska je potvrdila Konvenciju 2007. godine i time se obvezala na poštivanje njezinih odredbi koje se odnose na zaštitu i unaprjeđenje prava osoba s invaliditetom. Potvrđivanje ove Konvencije obvezuje državu da poduzme odgovarajuće mjere kako bi osigurala puno i učinkovito ostvarivanje prava osoba s invaliditetom u svim sferama društvenog života, uključujući i područje zapošljavanja.

Svrha ove Konvencije je unaprjeđenje, zaštita i osiguravanje punog i ravnopravnog uživanja svih ljudskih prava i osnovnih sloboda osoba s invaliditetom, i unaprjeđivanje poštivanja njihovog urođenog dostojanstva. Odnosi se na osobe s invaliditetom uključujući osobe s dugotrajnim fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, koje u interakciji s različitim barijerama mogu ometati njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu ravnopravno s ostalim članovima tog društva. (Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine, (bez.dat.).Konvencija služi kao pomoć osobama s invaliditetom vezano

za ostvarivanje njihovih prava te vladama i lokalnim zajednicama pruža smjernice za pronalazak načina za ostvarivanje tih prava.

Diskriminacija bilo koje osobe na osnovu invaliditeta predstavlja povredu urođenog dostojanstva i vrijednosti čovjeka.

Konvencija poziva na ravnopravnost i nediskriminaciju, na podizanje svijesti, na pristupačnost koja je ključna tema u ovome radu. Vezano za pristupačnost, države potpisnice ove Konvencije poduzimaju određene mjere da osobama s invaliditetom omoguće pristup informacijama, okruženju, prijevozu, opremi, prostoru. Potrebno je poduzeti mjere uklanjanja prepreka i barijera koje bi mogle predstavljati prepreku. Države potpisnice osiguravaju inkluzivni sistem obrazovanja, organiziraju programe habilitacije i rehabilitacije, omogućuju ostvarenje prava na rad te prilagođavanje mjesta rada.

3. Inkluzija i digitalna pristupačnost

3.1. Definicija inkluzije u uredskom poslovanju

Inkluzija - Općenito, radnja ili stanje uključivanja ili uključenosti nečega unutar određene skupine ili strukture. („Inkluzija“, bez.dat.).

Inkluzija u uredskom poslovanju predstavlja stvaranje radne okoline koja prihvaća različitosti. Odnosi se na organizaciju zdrave radne okoline u kojoj se svi zaposlenici osjećaju uključeno. Inkluzivnost potiče raznolikost, prihvaćanje i poštovanje. Inkluzija se odnosi na sve ljude, bez obzira na spol, dob, etničku pripadnost, religiju, jezik, seksualnu orijentaciju, tjelesno ili mentalno zdravlje, socioekonomski status ili bilo koju drugu karakteristiku. Cilj inkluzije je svim ljudima osigurati jednake mogućnosti i pristup resursima i uključenost u društvo. Organizacijska psihologija i upravljanje ljudskim resursima imaju veliku ulogu kada je u pitanju postizanje inkluzije na radnom mjestu.

Inkluzija na radnom mjestu može biti povezana s konceptom društveno odgovornog poslovanja (CSR - Corporate Social Responsibility) te s etičkim kodeksom ili etičkim vrijednostima tvrtke. Uključivanje inkluzivnih praksi na radnom mjestu može biti samo jedan od načina na koji tvrtke prakticiraju društvenu odgovornost. Vezano za etički kodeks, inkluzija na radnom mjestu često je u skladu s etičkim vrijednostima tvrtke te može biti dio njenog etičkog kodeksa. Kroz usklađivanje inkluzivnih praksi s etičkim načelima, tvrtke mogu demonstrirati svoju predanost poštovanju raznolikosti, jednakosti i ljudskih prava, što može imati pozitivan utjecaj na njezinu reputaciju, zadovoljstvo zaposlenika i poslovne rezultate.

Veliki problem koji stoji na putu do ostvarenja inkluzije na radnom mjestu odnosi se na nelagodu poslodavca u komunikaciji s pripadnicima ranjivih skupina, na nepoznavanje radnih mogućnosti ovih osoba, na mišljenje poslodavca da će takav radnik izostajati s posla te o potencijalnim troškovima vezanim iz prilagodbu radnih mjesta. Iz istih je razloga potrebno provesti sustavno informiranje poslodavaca.

3.2. Definicija digitalne pristupačnosti u uredskom poslovanju

Digitalna pristupačnost jest praksa prilagodbe mrežnih stranica, mobilnih aplikacija i ostalih digitalnih sadržaja i usluga kako bi im svi korisnici mogli pristupiti, koristiti ih i razumjeti bez obzira na vizualne, slušne, motoričke ili kognitivne poteškoće (privremene ili trajne). („Digitalna pristupačnost“, bez.dat.)

Digitalna pristupačnost u uredskom poslovanju odnosi se na osiguranje da su digitalni alati, softveri i sustavi koje koriste zaposlenici prilagođeni i dostupni svim korisnicima, uključujući ranjive skupine. Digitalna pristupačnost danas je važna iz razloga jer potiče inovacije i razvoj novih tehnologija koje mogu koristiti širokom spektru korisnika. Kada su web stranice, aplikacije, tehnologije ili alati loše dizajnirani, mogu stvoriti prepreke koje ljude isključuju iz korištenja weba te računala općenito.

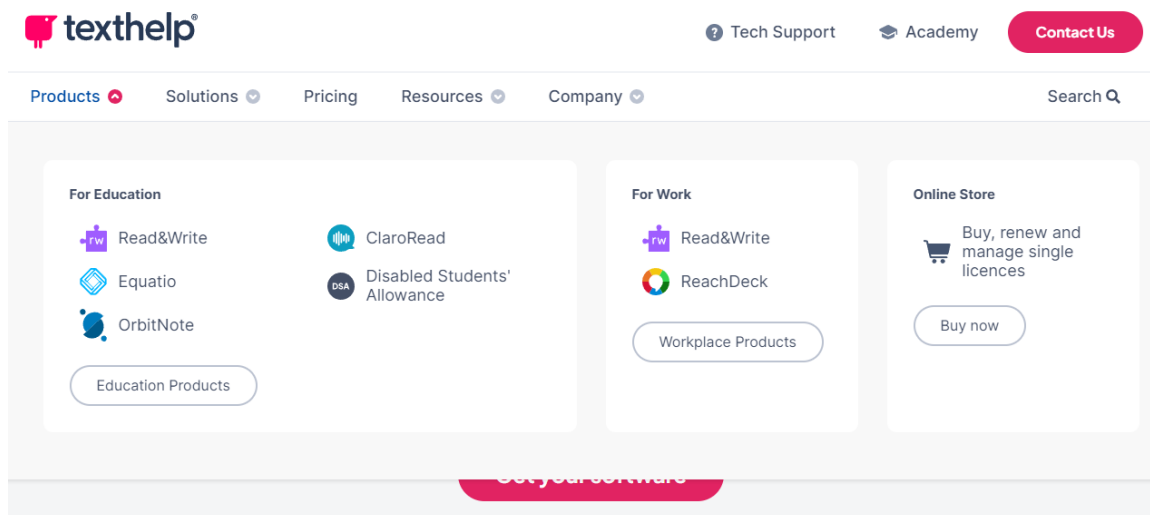
U uredskom poslovanju potrebno je provoditi edukaciju o digitalnoj pristupačnosti. Jedan od načina educiranja vezano za navedeno područje mogu biti radionice ili tečajevi. Zaposlenici se mogu educirati putem online edukacija o digitalnoj pristupačnosti kako bi dobili percepciju o njenoj važnosti. Kada se u poslovanju postigne digitalna pristupačnost potrebno ju je stalno testirati i provjeravati. Postoje različite metode testiranja digitalne pristupačnosti, na primjer: upotrebom automatiziranih alata, testiranja koja provode stručnjaci za pristupačnost te stvarna iskustva korisnika.

U svrhu lakšeg shvaćanja na koji način digitalna pristupačnost pomaže različitim tipovima korisnika navodi se nekoliko primjera i slučajeva. Za slijepu osobu važno je osigurati da se sadržaj može čitati s pomoću čitača zaslona. Za slabovidnu osobu potrebno je omogućiti dovoljno velike fontove i mogućnost prilagodbe kontrasta. Za gluhe osobe potrebno je osigurati titlove za videozapise i transkripte za audio sadržaj. Za nagluhe osobe treba se pobrinuti da zvuk bude jasan i razumljiv. Nekada su čitači ekrana bili posebne hardverske jedinice koje su se priključivale na računala, a danas postoje softveri čime su olakšane nabava i implementacija. Jedan od primjera čitača zaslona koji su neophodni kako bi slijepim osobama omogućili nesmetano korištenje tehnologija je softverski čitač zaslona JAWS koji omogućuje korištenje aplikacija pod operacijskim sustavom Windows¹. Od velike koristi može biti i softver za prepoznavanje glasa koji može olakšati unos teksta. Primjer za govornu jedinicu je Anreader². Softver za slabovidne koji služi za čitanje teksta na glas, prilagodbu veličine i boje

¹ Više o softverskim čitačima zaslona JAWS na https://tifloglobus.hr/?page_id=1532

² Više o govornim jedinicama Anreader na <https://anreader.alfanum.co.rs/>

sadržaja na ekranu, prepoznavanje govora te provjeru pravopisa i gramatike je Claro softver³. Brajica je jedino pismo slijepih osoba te im je iz tog razloga potrebno osigurati Brailleovu (Brajevu) tipkovnicu koja se sastoji se od raznih kombinacija ispupčenih točkica. Elektroničko povećalo je još jedno u nizu od pomagala koja su velika pomoć za slabovidne osobe.



Slika 1: Claro softver

(Izvor: <https://www.texthelp.com/en-gb/solutions/dsa/>)



Slika 2: Brailleova tipkovnica

(Izvor: <https://www.syntex.hr/logicka-brailleova-tipkovnica-pc-nero-slim-line-tipkovnica-britanski-engleski>)

³ Više o Claro softveru na <https://www.texthelp.com/en-gb/solutions/dsa/>

Digitalna pristupačnost u uredskom okruženju, osim ranjivim skupinama, donosi koristi svim zaposlenicima. Na primjer, zaposlenici koji često koriste pametni telefon ili tablet trebaju web stranice prilagođene mobilnim uređajima kako bi imali bolje korisničko iskustvo na uređajima s malim zaslonima. Također, zaposlenici starije dobi mogu lakše pristupiti sadržaju putem prilagođenih web stranica. Osobe koje se privremeno suočavaju s invaliditetom, kao što su ozljede ili privremeni gubitak vida imaju koristi od pristupačnih web stranica tijekom razdoblja oporavka. Dodatno, zaposlenici koji rade u specifičnim situacijama, poput rada na otvorenom ili u bučnom okruženju isto imaju bolje korisničko iskustvo putem prilagođenih web stranica. Čak i korisnicima koji se često susreću sa sporom internet vezom pristupačne web stranice se brže učitavaju i bolje funkcioniraju u takvim situacijama.

Digitalna pristupačnost u Republici Hrvatskoj propisana je Zakonom o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija javnog sektora NN 17/19 kojim je donesena odluka o proglašenju Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora. Ovaj zakon, u skladu s europskim standardom za pristupačnost propisuje obvezu javnih tijela i pružatelja usluga digitalnih informacija da osiguraju pristupačnost internetskih stranica i mobilnih aplikacija. Tijela javnog sektora moraju prilagoditi svoje digitalne sadržaje i usluge prema europskoj normi EN 301 549 (Europska komisija, 2014). Navedena norma je standard koji postavlja zahtjeve za pristupačnost informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT), koristeći Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti CARNET-a (Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNET, 2019). Koraci prema postizanju digitalne pristupačnosti uključuju početnu procjenu, prilagodbu sadržaja i redovito ažuriranje izjave o pristupačnosti. Pridržavanje pravila digitalne pristupačnosti u skladu je i s drugim zakonima i propisima koji se odnose na zaštitu ljudskih prava, ravnopravnost, pravo na informacije i slično. Europska norma EN 301 549 usklađena je s Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) smjernicama te ih primjenjuje kako bi se osigurala pristupačnost digitalnih sadržaja i usluga u europskom kontekstu.

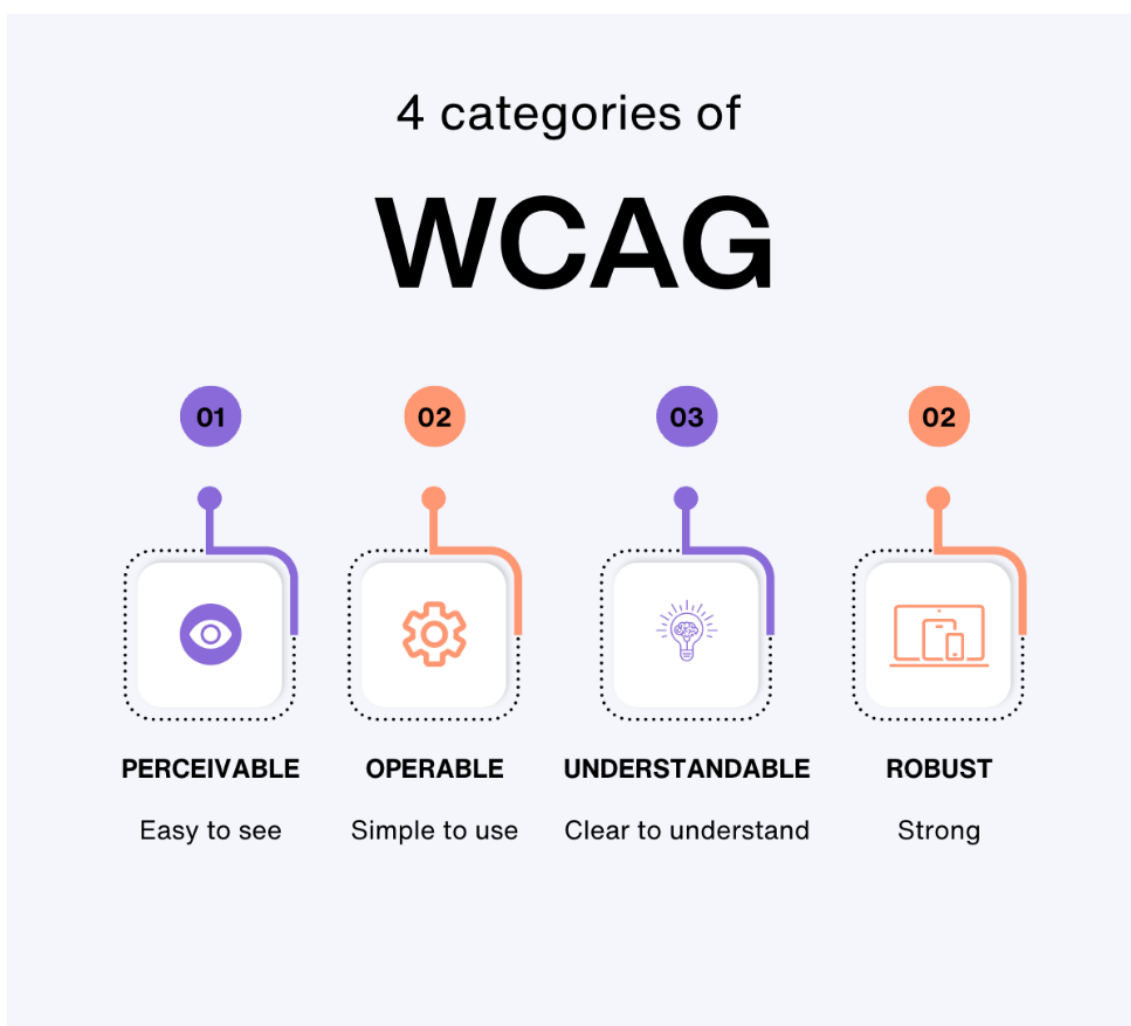
Međunarodna organizacija koja se bavi standardizacijom web tehnologija World Wide Web Consortium (**W3C**) razvila je skup smjernica za pristupačnost mrežnih sadržaja - **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** kroz svoju **Web Accessibility Initiative (WAI)** – dio koji razvija smjernice i resurse vezane za poboljšanje pristupačnosti weba. **Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA)** - smjernice koje se koriste za poboljšanje pristupačnosti naprednih web aplikacija i dinamičkih sadržaja. **Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG)** - doprinose stvaranju pristupačnog online okruženja omogućujući autorima da proizvode sadržaj koji je pristupačan i koristan za sve korisnike. **User Agent Accessibility Guidelines (UAAG)** - smjernice koje se odnose na razvoj web preglednika, alata za reprodukciju zvuka i slike (poput media playera) te drugih korisničkih

agenata. **Independent User Interface (IndieUI)** - prilagodba korisničkih sučelja za korištenje na različitim uređajima (npr. računalima, tabletima, pametnim telefonima) te uz korištenje različitih pomoćnih tehnologija (npr. čitači zaslona, sustavi za povećanje teksta). **Mobile Accessibility Resources** se odnosi na resurse i smjernice koje su specifično usmjerene na poboljšanje pristupačnosti mobilnih platformi kao što su Android i iOS. Uključuju smjernice za razvoj mobilnih aplikacija koje se prilagođavaju različitim veličinama ekrana, podršku za povećanje teksta i kontrasta i sl. **Applying WCAG 2.1 to Non-Web Information and Communications Technologies (WCAG2ICT)** - osiguravanje pristupačnosti digitalnih proizvoda i alata koji se koriste izvan interneta. Svi prethodno opisani alati su usmjereni na poboljšanje pristupačnosti digitalnih sadržaja i tehnologija, osiguravajući da budu dostupni i korisni za sve ljude, uključujući osobe s invaliditetom. Ove smjernice pružaju detaljne upute i preporuke za dizajniranje web stranica i aplikacija na način koji omogućuje pristup i korištenje osobama s različitim vrstama invaliditeta. WCAG su podijeljene u tri razine pristupačnosti: A, AA i AAA. Razine AA i AAA predstavljaju više standarde od A. Razina AA smatra se općenito prihvaćenim standardom za većinu web sadržaja. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) definira četiri osnovna načela digitalne pristupačnosti: uočljivost, operabilnost, razumljivost i stabilnost. Uočljivost (Perceivable) omogućava da se svi korisnici mogu osloniti na svoja osjetila vida, sluha ili dodira kako bi pristupili sadržaju. Operabilnost (Operable) je mogućnost korištenja različitih uređaja za pristup (npr. miša, tipkovnice, zaslona osjetljivog na dodir) te mogućnost lakoće navigacije po web stranicama. Razumljivost (Understandable) podrazumijeva osiguranje jasnih i jednostavnih uputa, te korištenje jezika i terminologije koja je razumljiva ciljnoj publici. Stabilnost (Robust) znači da bi Web sadržaj trebao biti stabilan i pouzdan, odnosno izrađen na način koji omogućava konzistentno prikazivanje na različitim platformama i uređajima. Primjena WCAG smjernica nije samo etička, već može biti i zakonska obaveza u mnogim zemljama, jer mnoge države imaju zakone i propise koji zahtijevaju pristupačnost web stranica osobama s invaliditetom. Stoga su WCAG smjernice ključni alat za web dizajnere i developere kako bi osigurali da njihovi digitalni proizvodi budu pristupačni svim korisnicima.

Tablica 1: Razine digitalne pristupačnosti prema WCAG smjernicama

RAZINA PRISTUPAČNOSTI	OPIS
A	Osnovna razina pristupačnosti koja sadrži kriterije koji moraju biti ispunjeni kako bi web stranica bila uopće upotrebljiva za osobe s invaliditetom.
AA	Srednja razina koja je najčešće preporučena za većinu javnih web stranica. Obuhvaća sve zahtjeve razine A te dodatne kriterije za poboljšanje pristupačnosti.
AAA	Najviša razina čiji su kriteriji vrlo zahtjevni. Uključuje sve zahtjeve razine A i AA te dodatne kriterije za maksimalnu pristupačnost.

(Izvor: autor)



Slika 3: Načela digitalne pristupačnosti

(Izvor: <https://bootcamp.uxdesign.cc/wcag-2-2-guidelines-what-we-know-so-far-new-features-with-examples-fbcfa7c43e30>)

Kada neka organizacija ili javno tijelo provede sve potrebne korake za osiguranje pristupačnosti svoje web stranice prema WCAG smjernicama dobiva oznaku za pristupačnost koja signalizira korisnicima da je web stranica pristupačna.



Slika 4: Oznaka za digitalnu pristupačnost

(Izvor: https://www.kindpng.com/imgv/hixmJmR_accessibility-accessibility-icon-png-transparent-png/)

3.2.1. Prilagodba radnih mjesta i uvjeta rada

Poslodavac je obavezan u skladu s propisima EU provoditi razumnu prilagodbu radnih mjesta i uvjeta rada za osobe s invaliditetom i ostale pripadnike ranjivih skupina. *Razumna prilagodba svaka je promjena radnog mjesta ili radnog okruženja koja je potrebna da bi se osobi s invaliditetom omogućilo da se prijavi za određeno radno mjesto, obavlja svoj posao i u njemu napreduje ili sudjeluje u osposobljavanju („Razumna prilagodba“, bez.dat.).*

U Republici Hrvatskoj, koncept razumne prilagodbe na radnom mjestu detaljno je propisan kroz zakonske odredbe, a posebno kroz Pravilnik o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom. Pravilnik o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom NN 75/18 stupio je na snagu 30. kolovoza 2018. godine. Propisan je od strane Ministarstva rada i mirovinskog sustava.

Usluge profesionalne rehabilitacije, centri za profesionalnu rehabilitaciju izvode s ciljem da bi se osobe s invaliditetom i druge osjetljive skupine koje se nalaze u nepovoljnom položaju na tržištu rada osposobile za posao i zaposlile. Profesionalna rehabilitacija također pomaže

pojedincima koji su pretrpjeli ozljedu, bolest ili invaliditet da se vrate na posao ili pronađu novo zaposlenje. Važno je istaknuti da se profesionalna rehabilitacija temelji na europskim načelima izvrsnosti u rehabilitaciji. Osnivač centra za profesionalnu rehabilitaciju je Republika Hrvatska i djeluje u suradnji s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje (HZZ) koji također obavlja i stručni nadzor nad radom centra. U centrima su zaposlene stručne osobe s područja medicine, pedagogije, psihologije, sociologije, socijalnog rada, edukacijske-rehabilitacije i sl. Važno je naglasiti da su u centrima zaposleni i stručnjaci za asistivnu tehnologiju koji pružaju obuku korisnicima kako bi ih naučili kako koristiti istu. Tim stručnjaka zadužen je za donošenje individualnog plana profesionalne rehabilitacije (IPPR). Postupak profesionalne rehabilitacije traje maksimalno godinu dana te se sastoji od faza procjene sposobnosti i interesa, definiranja ciljeva te obrazovanja i osposobljavanja. S ciljem potpore korisnicima u pronalaženju poslodavaca, provoditelji su na regionalnoj razini dužni uspostaviti mrežu potencijalnih poslodavaca.

Pravilnik o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom NN 75/18 definira da je poslodavac dužan osigurati razumnu prilagodbu ovisno o potrebama pojedinca kojega zapošljava. Razumna prilagodba odnosi se na arhitektonsku prilagodbu i tehničku prilagodbu. Arhitektonskom prilagodbom potrebno je ukloniti sve postojeće arhitektonske barijere koje mogu ometati pristup radu i boravak na radnom mjestu. Odnosi se na ugradnju dizala, rampi, prilagodbu stubišta, ugradnju rukohvata, ugradnju taktilnih staza, prilagodbu sanitarnog čvora i sl. Tehnička prilagodba podrazumijeva prilagodbu opreme i sredstava za rad, obuhvaća uredski namještaj s mogućnošću regulacije položaja (ergonomska rješenja) te raznu asistivnu tehnologiju poput ekranskih čitača, programa za povećanje teksta, uređaja za generiranje govora i sl. Naručitelj usluge razumne prilagodbe za zaposlenu osobu s invaliditetom je poslodavac, odnosno osoba koja se samozapošljava, a potrebna se prilagodba radnog mjesta i uvjeta rada utvrđuje Nalazom i mišljenjem Centra, na temelju kojeg se izrađuje plan. Svrha ove zakonske regulative je postizanje inkluzivnog i pravednog radnog okruženja, posebno za osobe s invaliditetom.



Slika 5: Rampa za osobe s invaliditetom

(Izvor: https://www.freepik.com/free-vector/wheelchair-ramp-concept-illustration_72490576.htm)

Prilagodba radnog mjesta za osobe s invaliditetom često zahtijeva stručnost i specifično znanje te zbog toga postoje specijalizirane službe, poput savjetodavnih centara za prilagodbu radnih mjesta ili organizacija koje se bave podrškom osobama s invaliditetom na radnom mjestu, koje mogu pomoći poslodavcima u prilagodbi radnih mjesta. Međutim, krajnja odgovornost za osiguranje prilagođenog radnog okruženja za osobe s invaliditetom i dalje leži na poslodavcu. Poslodavac je odgovoran za poštivanje zakonskih obveza vezanih uz prilagodbu radnog mjesta i osiguranje jednakih mogućnosti na radnom mjestu za sve zaposlenike, uključujući i osobe s invaliditetom.



Slika 6.: Primjer programa za uvećanje teksta

(Izvor: <https://blog.yourdolphin.com/blog/assistive-technology-for-a-productive-workforce>)

3.3. Povezanost inkluzije i digitalne pristupačnosti

Inkluziju i digitalnu pristupačnost povezuje težnja prema stvaranju okoline u kojoj su svi pojedinci uključeni i imaju jednake mogućnosti. Oba koncepta nastoje ukloniti barijere koje sprečavaju svima ravnopravno sudjelovanje u društvu te se podržavaju raznolikost.

Digitalna pristupačnost ima ključnu ulogu u postizanju inkluzije u uredskom poslovanju. Digitalna pristupačnost je ključna komponenta inkluzije u uredskom poslovanju jer osigurava da svi zaposlenici imaju jednak pristup i mogućnosti sudjelovanja u radnom okruženju bez obzira na njihove osobne karakteristike ili eventualna ograničenja. Integracija digitalne pristupačnosti u uredsko poslovanje doprinosi stvaranju inkluzivnog, produktivnog i zadovoljavajućeg radnog okruženja za sve zaposlenike.

Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja NN 17/19 za pokretne uređaje tijela javnog sektora povezuje inkluziju i digitalnu pristupačnost jasnim postavljanjem pravila koja osiguravaju da svi imaju jednake mogućnosti sudjelovanja u društvu putem tehnologija, bez obzira na svoje fizičke sposobnosti. Time se doprinosi ukupnoj socijalnoj uključenosti, odnosno inkluziji. Prema Zakonu o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja NN 17/19 za pokretne uređaje tijela javnog sektora, inkluzija i digitalna pristupačnost usko su povezane kroz nekoliko ključnih aspekata. U članku broj 1. jasno je navedeno da je svrha zakona osigurati pristupačnost mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje korisnicima, osobito osobama s invaliditetom što znači da isti ima cilj uključiti sve korisnike u digitalno okruženje bez obzira na njihove fizičke ili kognitivne sposobnosti. Članak broj 2. naglašava da je ovim Zakonom preuzeta Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća koja se odnosi na pristupačnost internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora te se time dodatno naglašava važnost inkluzije na razini cijele Europske unije. Tehničke norme opisane su u Članku 7., u stavkama od (1) do (4) gdje su definirani tehnički zahtjevi koje mrežne stranice i programi za pokretne uređaje moraju ispuniti. Tehničke specifikacije moraju biti usklađene sa zahtjevima iz članka 6. Zakona. koji opisuje osnovna načela pristupačnosti, uključujući opažanje, upravljanje, razumljivost i podršku pomoćnim tehnologijama. Time se osigurava standardizirana razina kvalitete digitalne dostupnosti diljem EU-a. Prema članku 8., tijelo javnog sektora mora procijeniti u kojoj mjeri postizanje usklađenosti sa zahtjevima pristupačnosti predstavlja nerazmjerno opterećenje uzimajući u obzir veličinu, resurse te procijenjene troškove i koristi za osobe s invaliditetom. Članak 9. se odnosi na koncept nerazmjernog opterećenja kojim se propisuje da tijelo javnog sektora mora objaviti izjavu o pristupačnosti koja uključuje informacije o dijelovima sadržaja koji nisu dostupni te pruža alternativne načine kako bi se omogućio jednakopravni digitalni doživljaj svim korisnicima. Kada tijelo javnog sektora procijeni da bi troškovi, napor ili resursi potrebni

za postizanje pristupačnosti bili nesrazmjerni u odnosu na korist koju bi osobe s invaliditetom dobile, tijelo javnog sektora može se izuzeti od obveze postizanja potpune pristupačnosti. Iako tijelo javnog sektora ne mora postići potpunu pristupačnost, trebalo bi osigurati alternativne načine kako bi se omogućio jednak digitalni pristup za osobe s invaliditetom.

Digitalna inkluzija je uključenost svih osoba u korištenje informacijskih tehnologija bez diskriminacije ili prepreka koje proizlaze iz njihovih individualnih karakteristika kao što su invaliditeti ili starosna dob. Digitalna pristupačnost je ključan način za ostvarivanje inkluzivnosti. U Zakonu o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja NN 17/19 opisane su tehničke norme, pravila i prakse koje omogućuju svima jednaku mogućnost korištenja internetskih sadržaja i aplikacija.

4. Pozicija osoba s invaliditetom na tržištu rada

4.1. Statistički pokazatelji o stanju zapošljavanja osoba s invaliditetom

Tablica 2: Prikaz stope zapošljavanja osoba s invaliditetom u Hrvatskoj



Izvor: autor, prema podacima HZZ-a

Tijekom godina, stopa zapošljavanja osoba s invaliditetom u Hrvatskoj varirala je ovisno o različitim čimbenicima. Stopa zapošljavanja osoba s invaliditetom može varirati ovisno o općem gospodarskom stanju, politikama zapošljavanja i drugim faktorima. Republika Hrvatska je donijela zakone i inicijative usmjerene na poticanje zapošljavanja osoba s invaliditetom te ovisno o provedbi tih mjera, stopa zapošljavanja može varirati. Obrazovne politike i pristup obrazovanju također utječu na stopu zapošljavanja. Svijest o važnosti inkluzije osoba s invaliditetom također igra ulogu. Prema izvješću o aktivnostima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (HZZ) u području zapošljavanja osoba s invaliditetom tijekom 2019. godine zaposleno je ukupno 154.832 osoba, od čega 2.820 osoba s invaliditetom. 2020. godine iz zaposlene su ukupno 148.684 osobe, od čega 2.475 osoba s invaliditetom, to je smanjenje za 12,2 % u odnosu na 2019. godinu.

2021. godine zaposleno je ukupno 151.439 osoba, od čega 2.740 osoba s invaliditetom, 2022. godine ukupno je zaposleno 131.938 osoba, od čega 3.065 osoba s invaliditetom. Utjecajem pandemije koronavirusom, broj zaposlenih osoba s invaliditetom je

padao, ali u posljednje tri godine ponovno raste. 2023. godine zaposleno je ukupno 129.214 osoba, od čega 3.645 osoba s invaliditetom. U odnosu na prošlu godinu, to je povećanje za 18,9 %. Na dan 31. prosinca 2023. godine u evidenciji Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje registrirane su ukupno 114,982 nezaposlene osobe, od čega su 11,297 su osobe s invaliditetom, što iznosi 9.8 % od ukupne populacije nezaposlenih osoba prijavljenih u evidenciji Zavoda. Broj nezaposlenih osoba s invaliditetom prijavljenih u evidenciju Zavoda je 2023. godine je najveći od kada se prati statistika. Razlog povećanja su zakonske izmjene koje su omogućile prelazak prava na novčanu naknadu do zaposlenja iz sustava socijalne skrbi u sustav zapošljavanja. Novi naziv prava je „novčana pomoć za nezaposlene osobe s invaliditetom“, te sada to pravo mogu koristiti osobe koje ga prije nisu mogle koristiti. Povećan je upis takvih osoba u evidenciju Zavoda radi ostvarivanja tog prava. Drugi razlog povećanja je digitalna razmjena podataka s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo, koja omogućuje savjetnicima za zapošljavanje osoba s invaliditetom da provjere je li netko upisan i ažuriraju podatke u evidenciji.

4.2. Izazovi i prepreke u zapošljavanju osoba s invaliditetom

Prilikom zapošljavanja osoba s invaliditetom, poslodavci se susreću s brojnim izazovima i preprekama. Jedan od brojnih izazova je razvoj strategije koja uključuje osobe s invaliditetom na radno mjesto što zahtjeva pažljivo planiranje i integraciju s cjelokupnom strategijom upravljanja ljudskim resursima. Potrebno je provoditi stalnu podršku i provjeru kako bi se osiguralo da se osobe s invaliditetom osjećaju dobro na radnom mjestu i da njihove radne sposobnosti odgovaraju potrebama poslodavca. Za procjenu radnih sposobnosti poslodavci mogu potražiti stručnu pomoć Hrvatskog zavoda za zapošljavanje čiji stručnjaci mogu pomoći u identifikaciji odgovarajućih poslova i prilagodbi radnog mjesta. Vezano za procjenu radnih sposobnosti, moguća je i suradnja s centrima za procjenu kadrova.

Jedan od izazova kod zapošljavanja ranjivih skupina je analiza radnog mjesta na koju poslodavac mora obratiti posebnu pozornost prilikom zapošljavanja ranjivih skupina. Potrebno je jasno definirati koji su glavni zadaci za određeno radno mjesto te koje se odgovornosti traže od zaposlenika. Također, vrlo je važno obratiti pozornost na potrebne kompetencije.

Kada je riječ o zapošljavanju ranjivih skupina poslodavac treba pojačano voditi računa o sigurnosti na radu. Ovdje se stavlja naglasak na izradu prilagođenih evakuacijskih planova te postavljanje oznaka te zvučnih i svjetlosnih signala koji su pomoć zaposlenicima s oštećenjima vida ili sluha. U hitnim situacijama kada je potrebna evakuacija iz poslovnog prostora potrebna je pomoć zaposlenika koji moraju biti educirani o procedurama evakuacije koje uključuju pomoć ranjivim skupinama. Radi uspješne evakuacije svih zaposlenika potrebna

je organizacija redovitih treninga o evakuacijskim procedurama. Dobra strategija za evakuaciju podrazumijeva i određivanje zaposlenika koji će biti posebno obučeni za pomoć osobama s invaliditetom tijekom evakuacije. Postoje i pomoćna evakuacijska sredstva kao što je evakuacijska stolica koja služe kao pomoć da bi prenijeli osobu s invaliditetom po stepenicama.

U cilju prikupljanja informacija o zapošljavanju osoba s invaliditetom iz prve ruke, proveli smo intervju s Udrugom slijepih Krapinsko-zagorske županije. Dobiveni podaci ukazuju na to da problemi vezani uz zapošljavanje proizlaze iz temeljnih čimbenika, posebno iz okruženja i obrazovnog sustava. Prevladava mišljenje da se osobe s invaliditetom percipiraju kao pasivni primatelji pomoći, s pretpostavkom da bi trebale biti zadovoljne s pomoći koju dobivaju od države te da predstavljaju opterećenje za svoju okolinu zbog potrebe za stalnom podrškom. Naravno, postoje i primjeri pozitivne prakse. Ovdje saznajemo da se slijepe i slabovidne osobe često obrazuju u Centru za odgoj i obrazovanje "Vinko Bek" u Zagrebu koji je obrazovna ustanova koja pruža osnovnoškolske, srednjoškolske i glazbene obrazovne programe, kao i psihosocijalnu rehabilitaciju za slijepe i slabovidne osobe. Predočena nam je knjiga „Slijepi i slabovidni na poslu u Hrvatskoj“ (Hrvatski savez slijepih, 2012). Knjiga pruža informacije i primjere vezane za zapošljavanje slijepih i slabovidnih osoba. Primjeri iz knjige: Ana iz Koprivnice, administrativna tajnica: *„Godinu dana bila sam zaposlena kao pomoćna tajnica i to je bilo vrlo vrijedno iskustvo. Međutim na tom poslu naišla sam na određene predrasude okoline i kolega koji su me pretjerano zaštićivali te mi nisu dali slobodu i povjerenje nego su pretpostavljali da zbog oštećenja vida mnoge stvari ne mogu raditi. Često sam osjećala da se prema meni ponašaju kao prema djetetu i da me „čuvaju“ od posla. I samu su me pomalo uvjerali da većinu toga ne mogu obaviti“* Mihael iz Lekenika, administrativni tajnik: *„Trenutačno sam nezaposlen, a uzrok tomu vidim prvenstveno u nedostatku dodatnih edukacija, ali i u predrasudama poslodavaca o mogućnostima osoba s oštećenjem vida“* Neda iz Siska, grafički tehničar: *„Trenutačno sam nezaposlena i smatram da su velik problem u zapošljavanju osoba s oštećenjem vida upravo predrasude okoline s kojima se pri traženju zaposlenja često susrećemo. Tako čujem izjave kao što su: „Kako možeš takva tražiti posao“, „Što ćeš nam ti kad ne vidiš“, „Ima i zdravih ljudi koji traže posao pa ga ne mogu dobiti, pa što bi ti onda htjela“ i slično. To uvijek boli i obeshrabruje čovjeka u nastojanju ostvarivanja jednog od osnovnih prava-prava na rad.“* Na temelju prethodnih primjera zaključujemo da su predrasude okoline značajna prepreka za zapošljavanje osoba s oštećenjem vida. Prisutnost diskriminacije i stigmatizacije demotivira osobe s invaliditetom u njihovim nastojanjima da ostvare osnovno pravo na rad.

5. Zapošljavanje osoba s invaliditetom na uredskim radnim mjestima

5.1. Uključivanje ranjivih skupina u proces zapošljavanja

U svrhu postizanja uspješne integracije ranjivih skupina u organizaciju ključan je rad na stvaranju pozitivnog i poticajnog okruženja. Edukativne radionice i seminari o važnosti raznolikosti i inkluzije predstavljaju korake prema podizanju svijesti među zaposlenicima. Potrebno je jasno postavljanje politike nulte tolerancije na diskriminaciju te osigurati da svi zaposlenici budu tretirani jednako i pravedno.

Prilikom zapošljavanja ranjivih skupina u uredskom poslovanju poslodavci moraju prilagoditi uvjete te samu proceduru. Već i sami oglasi za posao trebaju biti inkluzivni. Potrebno je jasno navesti da su svi kandidati dobrodošli, uz poseban naglasak na podršku i prilagodbe za ranjive skupine. Oglasi za posao trebaju biti dostupni u različitim formatima i velikom fontovima te dostupni u audio verzijama, kako bi bili pristupačni svima. Poželjno je da oglasi budu dostupni putem više medija. Oglašavanje putem radija omogućava da slijepi i slabovidne osobe čuju oglas. Internet oglašavanjem putem pristupačnih web stranica i putem društvenih mreža oglas dopire do više osoba. Oglašavanje u novinama može biti korisno za osobe s gubitkom sluha. Da bi se povećao interes i povjerenje kandidata u oglasima je poželjno jasno navesti koje su prilagodbe i podrške su dostupne za osobe s invaliditetom.

Unutar organizacije je potrebna i obuka svih sudionika intervjua o svjesnosti i razumijevanju različitih potreba kandidata iz ranjivih skupina. Kroz interaktivne radionice, simulacije, razvoj komunikacijskih vještina i kontinuiranu podršku, organizacija može osigurati da njeni zaposlenici budu osjetljivi i podržavajući prema svim kandidatima.

Često se poslodavci mogu truditi da naizgled jednako tretiraju sve kandidate za posao, ali možda nisu svjesni kako njihovi procesi selekcije, uključujući testiranje, nisu prilagođeni ranjivim skupinama. Da bi se postiglo ravnopravno testiranje svih kandidata potrebno je prilagoditi proces selekcije i intervjuiranja. Intervjuiranje je često ključni trenutak u procesu zapošljavanja koji može biti posebno osjetljiv za ranjive skupine. Ova je faza stresna i za kandidate i za poslodavce. Prilagođavanje testiranja za radna mjesta ranjivim skupinama ključno je iz razloga da se svim kandidatima osiguraju jednake šanse za uspjeh. To može uključivati prilagodbu testova uzimajući u obzir raznolikost u stilovima učenja, komunikaciji ili radnim sposobnostima, kao i osiguranje pristupačnosti za osobe s invaliditetom ili drugim posebnim potrebama.

Prostori gdje se održava razgovor za posao trebaju biti fizički pristupačni osobama s invaliditetom. Također, poslodavac može ponuditi opciju virtualnih intervjuja za kandidate koji ne mogu fizički prisustvovati zbog mobilnosti, zdravstvenih problema ili geografskih ograničenja. Ako je potrebno, omogućiti prisustvo asistenta, prevoditelja za znakovni jezik ili druge podrške kako bi kandidati mogli najbolje predstaviti svoje vještine i kvalifikacije. Također, poželjno je i da se poslodavac informira koje programe i formate dokumenata pojedina osoba preferira pri pisanom i elektroničkom komuniciranju.



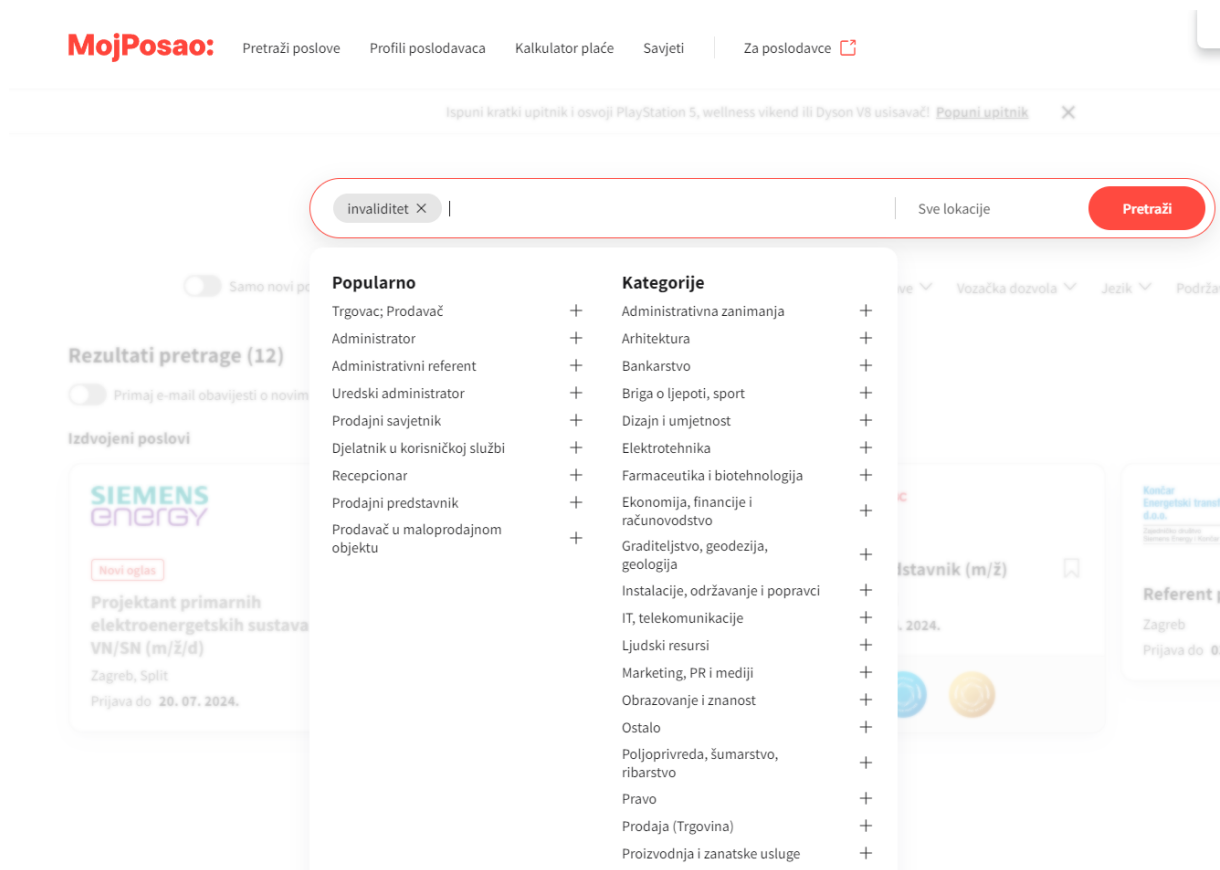
Slika 7: Inkluzivno radno okruženje

(Izvor: <https://www.barraiser.com/blogs/how-to-build-an-inclusive-workplace-culture>)

Ovdje je važno je spomenuti i Zakon o radu NN 93/14 (NN 127/17, NN 98/19, NN 151/22, NN 46/23, NN 64/23) prema kojem je zabranjena diskriminacija prema dobi, spolu, invalidnosti, etničkom porijeklu i sl. Potiče se na ravnopravno zapošljavanje, uključujući ranjive skupine.

Hrvatski zavod za zapošljavanje (HZZ) izradio je bazu podataka koja omogućava korisnicima da usporede svoje vještine i iskustva s potrebama poslodavaca. Kroz platformu e Usmeravanje HZZ nudi informacije vezane za obrazovanje i zapošljavanje. Još jedan zanimljiv alat za zapošljavanje HZZ-a je sustav EURES (European Employment Services) koji nudi informacije, savjete i usluge posredovanja pri zapošljavanju u Europskoj uniji. Preko navedenog sustava korisnici upisuju svoja iskustva i kvalifikacije prema kojima pretražuju

radna mjesta. Informacije o različitim aspektima zapošljavanja mogu se dobiti u Uredu za poslodavce HZZ-a. Platforma za zapošljavanje Mojposao.net (<https://mojposao.hr/>) i Jooble (<https://hr.jooble.org/>) omogućuju pretragu poslova za osobe s invaliditetom. Kandidati mogu filtrirati poslove koji su posebno označeni kao prilagođeni osobama s invaliditetom.



Slika 8: Pretraga poslova za osobe s invaliditetom putem platforme Mojposao.net

(Izvor: <https://mojposao.hr/>)

Tko je Pro Integris?

Pro Integris je tvrtka koja se bavi uslugama inženjeringa i savjetovanja u području energetike. Naši klijenti su organizacije za proizvodnju, prijenos i distribuciju električne energije, kao i razne vrste industrija i udruženja.

S uredima u Splitu i Zagrebu te podružnicama u Singapuru i Tajvanu, naša je misija podržati tvrtke i zemlje u njihovim potrebama da energiju učine pouzdanom, pristupačnom i održivijom.

Dijeleći istu strast, viziju i vrijednosti, od listopada 2023. napravili smo korak naprijed postavši dio grupe Siemens Energy, vodeće tvrtke među zastupnicima u elektroenergetici.

Raznovrsna gledišta i profesionalno iskustvo međunarodnog tima nude nam novu perspektivu i nadahnjuje naše kolege da drugačije vide mogućnosti svog radnog mjesta i svijeta u cjelini.

Više o Pro Integrisu potražite ovdje: <https://www.prointegris.hr>

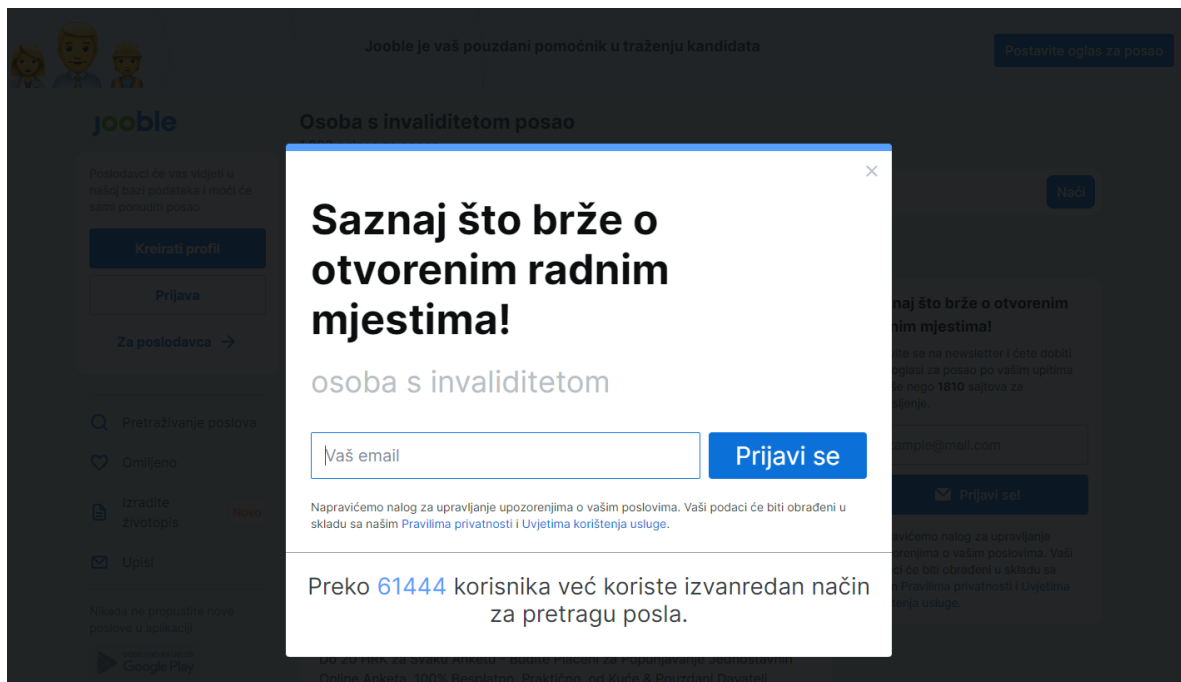
Podržavamo različitost

Na svu sreću, nismo svi isti. Različitošću stvaramo snagu. Intenzivno radimo na uključivosti, a našu zajedničku kreativnu energiju potiče više od 130 nacionalnosti. Siemens Energy slavi karakter – bez obzira na etničku pripadnost, spol, dob, vjeru, identitet ili invaliditet. Mi energiziramo društvo u cjelini i ne diskriminiramo na temelju naših razlika.

PRIJAVA

Slika 9: Primjer inkluzivnog oglasa putem tražilice poslova na platformi Mojposao.net

(Izvor: https://mojposao.hr/posao/a39a2c41-2d78-11ef-9886-02612b94f5b3/projektant-primarnih-elektroenergetskih-sustava-vn-sn-m-z-d?source=search_results)



Slika 10: Pretraga poslova za osobe s invaliditetom putem platforme Jooble

(Izvor: <https://hr.jooble.org/SearchResult?ukw=osoba%20s%20invaliditetom>)

5.2. Preduvjeti za uspješno zapošljavanje ranjivih skupina

Pristup otvorenom tržištu rada za ranjive je skupine otežan iz različitih razloga. Suočavaju se s problemima kao što su: dugotrajna nezaposlenost, nepostojanje radnog iskustva, nedostatak pristupačnosti informacija, nepraćenje napretka tehnologije i sl.

U svrhu kvalitetnog uvođenja u posao poslodavac osobi s invaliditetom treba prenijeti sve važne informacije vezane za posao i radno mjesto. Osoba mora biti upoznata s radnim uputama i priručnicima, informacijama vezanim za sigurnost i zdravlje i sl. Poslodavac i zaposlenik s invaliditetom u svrhu provođenja kvalitetne prilagodbe radnog mjesta zajedno razmatraju koje su vrste prilagodbe i potpora potrebne da bi zaposlenik mogao nesmetano obavljati radne zadatke i boraviti u poslovnom prostoru.

Poslodavci moraju ispuniti mnoge preduvjete kako bi omogućili stvaranje inkluzivnog okruženja koje podržava raznolikost i omogućava svakom zaposleniku da ostvari svoj puni potencijal. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (ZOSI) u Republici Hrvatskoj igra ključnu ulogu u stvaranju preduvjeta za uspješno zapošljavanje osoba s invaliditetom, koje se često ubrajaju u ranjive skupine na tržištu rada. Njegova misija i aktivnosti obuhvaćaju nekoliko ključnih aspekata: nudi programe profesionalne rehabilitacije koji su prilagođeni specifičnim potrebama osoba s invaliditetom, pruža podršku poslodavcima koji zapošljavaju osobe s invaliditetom, uključujući savjetovanje, edukaciju i financijske poticaje, također, prati i napredak osoba s invaliditetom na radnom mjestu i pruža kontinuiranu podršku. ZOSI je objavio "Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta" (ZOSI, 2017) koji pruža smjernice i konkretne preporuke kako bi se osiguralo da radna mjesta budu prilagođena potrebama zaposlenika s invaliditetom, omogućujući im da rade učinkovito i sigurno. Priručnik detaljno objašnjava što znači razumna prilagodba i kako se može provesti u praksi, uzimajući u obzir različite vrste invaliditeta i specifične potrebe pojedinaca. Donosi i savjete za komunikaciju s osobama različitih vrsta oštećenja, nudi primjere iz prakse koji ilustriraju uspješne prilagodbe radnih mjesta, kako bi poslodavci mogli vidjeti konkretne slučajeve i inspirirati se za implementaciju sličnih rješenja. Pruža informacije o relevantnim zakonima i propisima koji se odnose na zapošljavanje osoba s invaliditetom, uključujući prava i obveze poslodavaca i zaposlenika. Opisuje različite vrste tehnologija i prilagodbi koje mogu pomoći osobama s invaliditetom. Informira o mogućnostima financijske potpore koje država pruža poslodavcima za prilagodbu radnih mjesta, kao i programe subvencija za zapošljavanje osoba s invaliditetom. Naglašava važnost edukacije poslodavaca i zaposlenika o potrebama osoba s invaliditetom te pruža informacije o dostupnoj podršci i resursima koje nude ZOSI i druge relevantne institucije. Priručnik "Preporuke za razumnu prilagodbu radnog mjesta" dostupan je online, a iza njega stoje Ministarstvo rada,

mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike Republike Hrvatske. Poslodavac može osigurati općenitu pristupačnosti unutar organizacije za potencijalne klijente i poslovne partnere. Jedan od načina postizanja prilagodbe je koncept univerzalnog dizajna. *Univerzalni dizajn je koncept u kojem se određeni predmet ili okoliš čine upotrebljivim za sve ljude, uključujući stare, vrlo mlade, osobe s invaliditetom i osobe bez invaliditeta.* („Univerzalni dizajn“, bez.dat.).

Poslodavci su vezano za sigurnost kretanja i prostornu pristupačnost na radnom mjestu dužni postupati prema Pravilniku o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti NN 151/05. Ovaj pravilnik propisuje obavezne elemente pristupačnosti građevina stambene i stambeno-poslovne namjene te definira slikovni prikaz oznaka pristupačnosti da bi prostor bio vidljivo označen kao pristupačan.

Razvoj novih tehnologija donosi brojne mogućnosti za postizanje inkluzije ranjivih skupina na tržištu rada. Softverski alati omogućuju osobama s invaliditetom lakši pristup informacijama i komunikaciji na radnom mjestu i općenito. Ranjive skupine mogu pristupiti obrazovanju i usavršavanju vještina putem online tečajeva i edukativnih platformi, čime se smanjuju geografske i financijske prepreke. Korištenje alata za virtualne sastanke omogućuje osobama s mobilnošću ili geografskim ograničenjima sudjelovanje na radnim sastancima i suradnju s kolegama iz udobnosti vlastitog doma. Tehnološki alati omogućuju prilagodbu obrazovnog sadržaja prema potrebama korisnika, kao što su titlovi, transkripti ili govorna podrška za osobe s invaliditetom. Korištenje alata poput Microsoft Teams ili Google Workspace omogućuje učinkovitu komunikaciju i suradnju između zaposlenika, bez obzira na njihovu lokaciju ili osobne potrebe. Sučelja aplikacija i alata mogu se prilagoditi prema potrebama korisnika, uključujući veće fontove, veći kontrast i druge prilagodbe za osobe s različitim vrstama invaliditeta. Online platforme za freelancing omogućuju osobama s posebnim potrebama pristup različitim vrstama poslova i omogućuju im da rade prema vlastitom rasporedu i sposobnostima. Razvoj poslova koji se mogu obavljati iz udaljenih lokacija otvara nove mogućnosti zapošljavanja za osobe koje su geografski ograničene ili imaju posebne potrebe.

Online Meeting



Slika 11: Online sastanak

(Izvor: <https://www.aver.com/AVerExpert/3-ways-to-ensure-a-successful-online-meeting>)

5.3. Edukacija i osvještavanje zaposlenika o inkluziji i digitalnoj pristupačnosti

Edukacija obuhvaća svijest o raznolikosti, pristupačnosti, tehnološkim rješenjima i drugim relevantnim temama. Pružanje podrške i mentorstva ranjivim skupinama tijekom procesa zapošljavanja i integracije na radnom mjestu. Informiranje i podizanje razine svijesti ključni su u stvaranju inkluzivnog radnog okruženja. Medijske kampanje mogu biti učinkovit način podizanja svijesti o ranjivim skupinama u općoj populaciji. Kroz korištenje različitih medija poput televizije, radija, novina, interneta i društvenih medija, kampanje mogu doprijeti do širokog kruga ljudi i educirati ih o problemima, izazovima i potrebama ranjivih skupina. Takve kampanje mogu koristiti različite tehnike kako bi privukle pažnju javnosti, uključujući pozitivne priče pripadnika ranjivih skupina, statističke podatke, kampanje osvješćivanja, interaktivne medijske sadržaje, pa čak i angažman poznatih osoba ili influencera. Cilj im je informirati ljude o specifičnim problemima s kojima se suočavaju ranjive skupine, kao i potaknuti empatiju, suosjećanje i potporu za njih. Medijske kampanje mogu doprinijeti smanjenju predrasuda, diskriminacije i stigme te promicati inkluzivnost, razumijevanje i podršku za sve članove društva.

Medijske kampanje također mogu igrati važnu ulogu u rasvjetljavanju mišljenja poslodavaca o vještinama i sposobnostima ranjivih skupina. Ove kampanje mogu ciljati poslodavce kroz posebno dizajnirane poruke i informacije koje naglašavaju talente, vještine i doprinose koje članovi ranjivih skupina mogu donijeti na radno mjesto. Kroz njih poslodavci

mogu biti educirani o koristima zapošljavanja raznolike radne snage koja uključuje članove ranjivih skupina. To može uključivati kampanje koje ističu primjere uspješnih osoba iz tih skupina na radnom mjestu, priče o njihovim profesionalnim postignućima i inovativne prakse koje tvrtke koriste kako bi osigurale inkluzivno radno okruženje. Dodatno, kampanje mogu pružiti informacije o programima podrške, olakšavanju pristupa obrazovanju i zapošljavanju za ranjive skupine. Ovo može uključivati informacije o mentorstvu, obukama vještina, subvencijama za zapošljavanje i drugim inicijativama koje podržavaju inkluziju na radnom mjestu. Tako poslodavci mogu razviti pozitivniji stav prema ranjivim skupinama i shvatiti vrijednost raznolikosti i inkluzije u radnoj snazi.

Primjer medijske kampanje vezane za osobe s invaliditetom *Moj validitet*: Kampanja osvješćivanja medija da osobe s invaliditetom nisu samo to. Cilj ove kampanje je promjena medijskog izvještavanja o osobama s invaliditetom. Fokus je na cjelokupnom identitetu tih osoba, a ne samo na invaliditetu. *Kampanju su pokrenuli novinari Ivan Tominac i Maja Krištafor u okviru projekta Social Innovators, Inicijative mladih za ljudska prava. Kampanja je kroz deset dana na društvenim mrežama dobila brojne pozitivne reakcije. "Oduševljeni smo odazivom ljudi na kampanju. Javljale su nam se mnoge osobe s invaliditetom sa svojim pričama, ljudi koji su vidjeli problem u tome i prije, ali i ljudi koji su nam se zahvalili što smo ih educirali o temi jer prije nisu na taj način razmišljali o tome. A to je važno, educirati se, kako bismo mogli postići društvene promjene", kažu⁴. Ova kampanja nastoji prenijeti poruku da invaliditet postoji, ali da osobe ne treba svoditi isključivo na njihov invaliditet. Putem medijskih priča i poruka, poslodavci mogu bolje shvatiti raznolikost vještina i sposobnosti koje osobe s invaliditetom mogu unijeti na radno mjesto.*

⁴ Više o *Moj validitet* kampanji na: <https://reci.hr/aktualno/ideje/moj-validitet-kampanja-osvjescivanja-medija-da-osobe-s-invaliditetom-nisu-samo-to/>



Slika 12: Kampanja Moj validitet

(Izvor: <https://reci.hr/aktualno/ideje/moj-validitet-kampanja-osvjescivanja-medija-da-osobe-s-invaliditetom-nisu-samo-to/>)

Sindikati imaju interes za promicanje pravednosti na radnom mjestu i zaštitu prava radnika, što često uključuje zagovaranje za inkluzivne prakse zapošljavanja i radne uvjete za sve radnike, uključujući i ranjive skupine. Kroz medijske kampanje, oni mogu podizati svijest o pitanjima s kojima se suočavaju ranjive skupine na radnom mjestu, kao što su diskriminacija, neravnopravnost u plaćama, nedostatak pristupa obrazovanju i obukama te nedostatak sigurnih i pravednih radnih uvjeta.

6. Analiza pristupačnosti web stranica

Analiza pristupačnosti web stranica provedena je u svrhu identifikacije potencijalnih nedostataka koji otežavaju pristup osobama s invaliditetom. Pristupačnost web stranica testirana je ručno i putem platforme Tawdis (<https://www.tawdis.net/?lang=en#>), a testirani su sljedeći elementi: kontrast boja, navigacija, struktura naslova, responsive dizajn, alternativni zvučni opis i tekstualni opis slika. Testirane su Web stranice: tijela državne uprave MUP-a, Hrvatskog Zavoda za zapošljavanje, Ličko-Senjske županije i KBC-a Zagreb. Analiza je provedena tako da je svaka web stranica navedenih tijela državne uprave pregledana pojedinačno „ručno“ te je nakon toga provedena i analiza putem platforme Tawdis. Tijela državne uprave imaju odgovornost prema građanima da osiguraju pristupačnost svojih web stranica. Testiranje pristupačnosti pomaže u ispunjavanju te odgovornosti i stvaranju inkluzivnog okruženja za sve korisnike. Zakonski okvir osigurava da sve te stranice imaju isti cilj u pogledu pristupačnosti, čime se omogućuje jednako iskustvo korisnicima s različitim potrebama. Zakon propisuje minimalne standarde koje sve web stranice javnog sektora moraju zadovoljiti. Postoje mnogi faktori koji mogu utjecati na stvarnu razinu pristupačnosti svake pojedine stranice. Navedene web stranice sadrže izjave o pristupačnosti koje potvrđuju da se navedena tijela pridržavaju Zakona o pristupačnosti. Izjava o pristupačnosti obavještava korisnike o dostupnim prilagodbama na pojedinoj web stranici te kako se obratiti za dodatnu podršku. Izjava se najčešće nalazi u podnožju web stranice.

Tablica 3: Analiza pristupačnosti Web stranica

PRILAGODBA	Ministarstvo unutarnjih poslova			Hrvatski zavod za zapošljavanje			Ličko-Senjska županija			KBC Zagreb		
	Nema	Djelomično	Ima	Nema	Djelomično	Ima	Nema	Djelomično	Ima	Nema	Djelomično	Ima
Kontrast boja			+			+			+			+
Navigacija tipkovnicom		+			+			+			+	
Struktura naslova		+			+			+			+	
Responsive dizajn			+			+			+			+
Alternativni zvučni opis	+			+			+			+		
Tekstualni opisi slika		+			+			+			+	

Izvor: autor

Provedenim ručnim pregledom web stranica vidljivo je sve stranice sadrže opciju „Prilagodba pristupačnosti“. Na stranicama su ponuđene opcije prilagodbe veličine slova, kontrasta, postavke za disleksiju te podvlačenje poveznica. Dostupna je opcija podvuci poveznice, no poveznice u nekim slučajevima ne pružaju informaciju o sadržaju na koji vode. Navigacija nije jednostavna za korištenje samo putem tipkovnice, odnosno, djelomična je. Pojedini dijelovi stranica ne može se pristupiti putem tipkovnice. Nisu dosljedno korišteni HTML elementi za isticanje naslova u tekstu. Sadržaj stranica se prilagođava manjim ekranima. Nije osiguran alternativni zvučni opis informacije za nepristupačan sadržaj. Većina

slika sadrži alternativne tekstove, no dekorativne slike nemaju, a trebale bi imati prazan alt tekst (alt="") kako bi ih čitači ekrana preskočili". Neke slike i datoteke nemaju tekstualni opis. Sve mrežne stranice tijela državne uprave, MUP-a, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Ličko-Senjske županije i KBC-a Zagreb moraju biti usklađene sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora NN 17/19, što rezultira sličnom razinom pristupačnosti. Na navedenim stranicama ima mjesta za napredak po pitanju pristupačnosti. Potrebno je osigurati da sve slike imaju odgovarajuće alt tekstove koji opisuju sadržaj slike korisnicima s oštećenjem vida. S obzirom na to da je navigacija tipkovnicom djelomična, istu je potrebno doraditi i unaprijediti kako bi sadržaj bio dostupan korisnicima koji ne mogu koristiti miša. Potrebno je osiguravanje da svi video i audio sadržaji imaju odgovarajuće titlove i transkripte za korisnike s oštećenjem sluha.



Slika 13: Izgled Web stranice MUP-a nakon odabira opcije „Prilagodba pristupačnosti“

(Izvor: <https://mup.gov.hr/?big=1>)



Slika 14: Izgled Web stranice HZZ-a nakon odabira oznake pristupačnosti

(Izvor: <https://www.hzz.hr/>)



Slika 15: web stranica Ličko-Senjske županije

(Izvor: <https://licko-senjska.hr/>)



Slika 16: web stranica KBC-a Zagreb

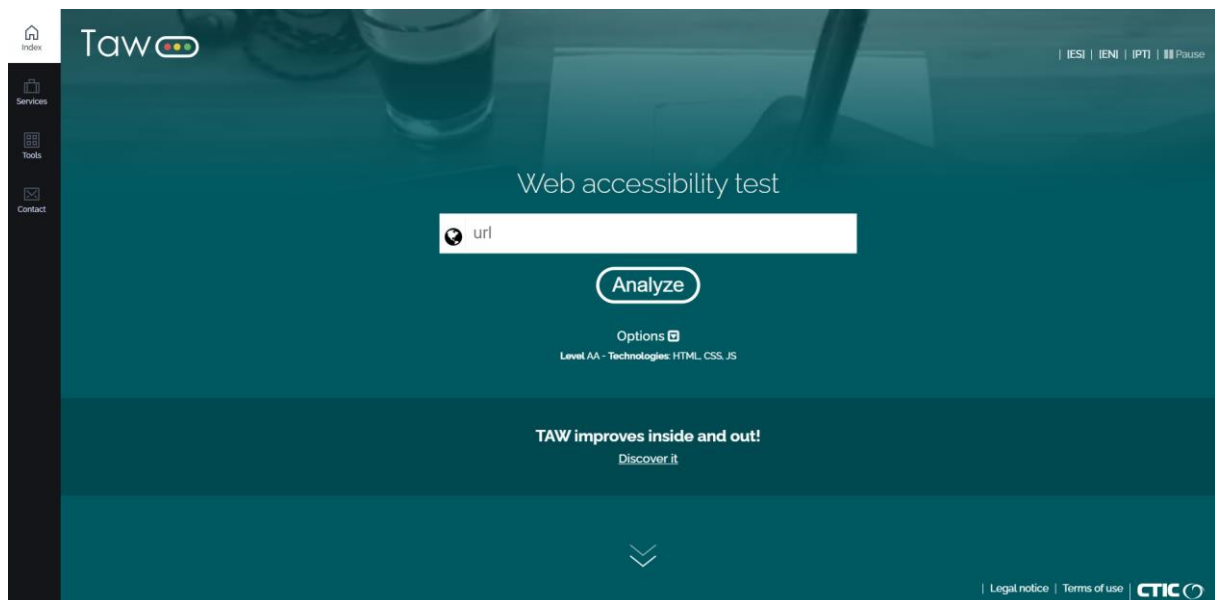
(Izvor: <https://www.kbc-zagreb.hr/>)

Testiranje digitalne pristupačnosti putem platforme Tawdis. Na web stranicu platforme unosi se link od web stranice koju želimo testirati. Nakon toga dobivamo izvještaj o provedenom testiranju te je ponuđena opcija slanja izvještaja na mail adresu s popisom testiranih elemenata i grešaka. Prilikom testiranja digitalne pristupačnosti web stranica Ministarstva unutarnjih poslova (MUP), Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (HZZ), Ličko-senjske županije i Kliničkog bolničkog centra Zagreb (KBC Zagreb) putem aplikacije TAWDIS (Test Accessibility Web – Disability Inclusion Score) uočeni su nedostaci koje te institucije nisu navele u svojim izjavama o digitalnoj pristupačnosti. Razlog tome može biti da aplikacija TAWDIS koristi specifične provjere i standarde koji nisu obuhvaćeni metodologijama korištenim od strane institucija prilikom izrade njihovih izjava o pristupačnosti ili aplikacije možda nisu ažurirale svoje izjave o pristupačnosti. Uočen problemi: polja u formama koja nemaju ispravno označene opise mogu biti problematična za korisnike koji koriste čitače ekrana, struktura zaglavlja (H1, H2, H3 itd.) koja nije hijerarhijski ispravna može otežati navigaciju, poveznice ili tipke bez sadržaja ili s generičkim tekstom ("kliknite ovdje", "više") ne pružaju dovoljno informacija o svojoj svrsi. Provedenim testiranjima uočeno je da se testiranje digitalne pristupačnosti web stranica putem platforme Tawdis razlikuje od ručnog testiranja po tome što prilikom ručnog testiranja ne možemo uočiti nedostatke kao što su na primjer: tekstualni okviri, gumbi, padajući izbornici nisu označeni odgovarajućim oznakama (labelama), linkovi nemaju nikakav sadržaj ili tekst, navedeni su tekstualni i slikovni linkovi koji vode do

istog resursa. Automatizirani alati su brzi i mogu prepoznati specifične tehničke nedostatke ali ponekad mogu prijaviti probleme koji nisu stvarni problemi s pristupačnošću te neki problemi s pristupačnošću, kao što su dizajn i upotrebljivost, mogu proći neopaženo. Ručno testiranje može otkriti probleme s dizajnom i upotrebljivošću koji utječu na korisničko iskustvo, a koji su izvan dometa automatiziranih alata, može procijeniti stvarno korisničko iskustvo te može potvrditi je li problem prijavljen od strane automatiziranog alata stvarno problem ili lažno pozitivan rezultat. Ručno testiranje može biti sporo i zahtjevno, a rezultati mogu varirati ovisno o vještinama i znanju testera. Zaključno, testiranje pristupačnosti web stranica je zahtjevan proces. Koko bi se osigurala pristupačnost najbolje je kombinirati obje metode testiranja.

Primjer izvještaja koji se dobije na mail putem aplikacije Tawdis nakon analize web stranice MUP-a nalazi se na adresi:

<https://www.tawdis.net/detallemail?m=5547b8b39ff822203f7a4f1b992f72df0a872b0c>



Slika 17: web stranica platforme Tawdis

(Izvor: <https://www.tawdis.net/?lang=en>)

Ova **Izjava** o pristupačnosti odnosi se na mrežno sjedište:
 Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske koje se nalazi na adresi
<https://mup.gov.hr>

Stupanj usklađenosti

Ove mrežne stranice djelomično su usklađene sa Zakonom zbog neusklađenosti koje su navedene u nastavku.

Nepristupačan sadržaj

Sadržaj naveden u nastavku je nepristupačan iz razloga:

- fotografije i ilustracije nemaju pridružen prikladni opis jer trenutna funkcionalnost sustava za objavu stranica unutar navedenih mrežnih sjedišta to ne podržava,
- dio objavljenih dokumenata u PDF formatu nije strojno čitljiv zbog ulaznog formata dokumenta prije konverzije u PDF,
- postoji dio slika koje imaju tekstualni sadržaj, a nisu logotip,
- ne postoji opcija uključivanja fontova za osobe s disleksijom,
- neke slike, dijagrami i grafovi ne sadrže kratki tekstualni opis,
- video zapisi nemaju podnaslove na hrvatskom jeziku,
- veličina ikona nije u skladu sa preporukama Smjernica za osiguravanje digitalne pristupačnosti,
- djelomično je moguće kretanje kroz sadržaj stranica samo putem tipkovnice.

Ministarstvo unutarnjih poslova radi na uklanjanju uočenih neusklađenosti.

Slika 18: Izjava o pristupačnosti web stranice MUP-a

(Izvor: <https://mup.gov.hr>)

Tablica 4: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice MUP-a

Popis grešaka	Objašnjenje	Navedeno u Izjavi o pristupačnosti
Form controls without label	Tekstualni okviri, gumbi, padajući izbornici nisu označeni odgovarajućim oznakama (labelama) što rezultira time da bez oznaka, korisnici koji koriste čitače ekrana ili druge asistivne tehnologije ne mogu razumjeti svrhu ili funkciju istih.	NE
Images without "alt" attribute	Slike nemaju alt atribut s alternativnim tekstom koji omogućuje čitačima ekrana da opišu slike korisnicima s oštećenim vidom.	DA
Consecutive text and image links to the same resource	Na web stranici navedeni su tekstualni i slikovni linkovi koji vode do istog resursa. Ovo može zbuniti korisnike koji koriste čitače ekrana ili tipkovnice za navigaciju.	NE
Structure and semantic Using ol, ul and dl for lists	Greška se odnosi na korištenje HTML elemenata za strukturiranje lista. Pravilno korištenje ol (numerirane liste), ul (nenumirane liste) i dl (definijske liste) poboljšava semantičku strukturu stranice, što pomaže u navigaciji i pristupačnosti.	NE
Empty links	Ova greška označava da linkovi nemaju nikakav sadržaj ili tekst. Prazni linkovi mogu biti zbunjujući za korisnike i čitače ekrana, jer nemaju informaciju o tome na što link vodi.	NE
Providing link text that describes the purpose of a link	Ova greška se javlja ako tekst unutar linka nije jasan ili informativan o tome kamo vodi ili što nudi. Jasni linkovi pomažu korisnicima, posebno onima s oštećenim vidom, da razumiju sadržaj na koji se link odnosi.	NE
Declaration of language of the document	Greška označava da dokument ne sadrži deklaraciju jezika u <html> tagu. Deklaracija jezika pomaže čitačima ekrana da ispravno interpretiraju sadržaj stranice.	NE

Izvor: autor

Nepristupačan sadržaj

Sadržaj naveden u nastavku nepristupačan je zbog sljedećih razloga:

a) djelomična usklađenost sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora Republike Hrvatske

Mrežno sjedište www.hzz.hr Hrvatskog zavoda za zapošljavanje većim je dijelom usklađeno sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (NN 17/19) na snazi od 23. rujna 2019., a iznimke od toga očituju se u sljedećem:

- U smislu korištenja standardnih elemenata za HTML forme (HTML form elements) s kojima se omogućava lakše i logično kretanje po mrežnoj stranici, uključene su opcije za automatsko ispravljanje pogrešaka pri unosu teksta i sva ostala pomoćna rješenja. Uz iznimku, automatsko ispravljanje pogrešaka podržano je samo za tekstualna polja HTML formi te ovisi o postavkama korištenog internetskog preglednika.
- U slučajevima u kojima čitač zaslona ne prepoznaje element I/III netočno prenosi informaciju, informacije se ne prenose na svim mrežnim stranicama i zvukovnim zapisom.
- Slike i složene slike nemaju na svim mrežnim stranicama opis na hrvatskom jeziku koji sadržava najvažnije informacije o onome što slika prikazuje.
- Poveznice nisu na svim mrežnim stranicama deskriptivne kako bi pružile informaciju o sadržaju koji se nalazi iza njih.
- U osiguranju zahtjeva za pristupačnost na audio i videozapisima mrežnog sjedišta koristi se službeni YouTube kanal HZZ-a te posljedično dostupne funkcionalnosti odnosno ograničenja platforme YouTube.
- Veličina ikona u mobilnim aplikacijama, zajedno s prostorom oko njih, koje se aktiviraju dodiranjem prsta, nije na svim mrežnim stranicama najmanje 48 x 48 dp9, a međusobna udaljenost tih tzv. klikabilnih elemenata, kao i njihova udaljenost od teksta, nije na svim mrežnim stranicama najmanje 8 dp.
- PDF datoteke na svim mrežnim stranicama nisu u cijelosti nastale izvozem iz izvorišne datoteke iz alata Microsoft Office Worda, uz odabir opcija za pristupačnost, već skeniranjem tiskanih dokumenata te nisu pristupačni jer nisu prikladno pripremljeni za čitače ekrana.

Slika 19: Izjava o pristupačnosti web stranice HZZ-a

(Izvor: <https://www.hzz.hr/digitalna-pristupacnost/>)

Tablica 5: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice HZZ-a

Popis grešaka	Objašnjenje	Navedeno u Izjavi o pristupačnosti
Form controls without label	Tekstualni okviri, gumbi, padajući izbornici nisu označeni odgovarajućim oznakama (labelama) što rezultira time da bez oznaka, korisnici koji koriste čitače ekrana ili druge asistivne tehnologije ne mogu razumjeti svrhu ili	NE
Images without "alt" attribute	Slike nemaju alt atribut s alternativnim tekstom koji omogućava čitačima ekrana da opišu slike korisnicima s oštećenim vidom.	DA
Consecutive text and image links to the same resource	U web stranici navedeni su tekstualni i slikovni linkovi koji vode do istog resursa. Ovo može zbuniti korisnike koji koriste čitače ekrana ili tipkovnice za navigaciju.	NE
Two headers of the same level with no content in between	Ova greška označava da u HTML dokumentu sadrži dva zaglavlja istog nivoa. Zbog ovog problema može doći do pogrešnog shvaćanja strukture stranice.	NE
Structure and semantic Using ol, ul and dl for lists	Greška se odnosi na korištenje HTML elemenata za strukturiranje lista. Pravilno korištenje ol (numerirane liste), ul (nenumirane liste) i dl (definijske liste) poboljšava semantičku strukturu stranice, što pomaže u navigaciji i pristupačnosti.	NE
Empty links	Ova greška označava da linkovi nemaju nikakav sadržaj ili tekst. Prazni linkovi mogu biti zbunjujući za korisnike i čitače ekrana, jer nemaju informaciju o tome na što link vodi.	NE
Providing link text that describes the purpose of a link	Ova greška se javlja ako tekst unutar linka nije jasan ili informativan o tome kamo vodi ili što nudi. Jasni linkovi pomažu korisnicima, posebno onima s oštećenim vidom, da razumiju sadržaj na koji se link odnosi.	DA

Izvor: autor

Stupanj usklađenosti

Stranica www.licko-senjska.hr je usklađena sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, uz neke iznimke.

Nepristupačni sadržaj

- pojedine .pdf datoteke sadržane u objavama nisu u cijelosti nastale izvozom iz izvorišne datoteke iz alata Microsoft Office Word uz odabir opcija za pristupačnost, već skeniranjem tiskanih dokumenata, odnosno nisu pristupačne jer nisu prikladno pripremljene za čitače ekrana.
- .pdf datoteke otvaraju se u novom prozoru (tabu) preglednika, a .doc, .docx i .ppt datoteke dostupne su isključivo kao datoteke za preuzimanje
- dio slika i datoteka nema prikladan tekstualni opis (alt tekst)
- djelomično postoji tekst u obliku slikovnih datoteka uglavnom iz organizacijsko-tehničkih razloga
- dio sadržaja (tekstova) na stranici nije poravnat uljevo
- određenim elementima stranice ne može se pristupiti putem tipkovnice
- poveznice u nekim slučajevima nisu deskriptivne i ne pružaju informaciju o sadržaju na koji vode (umjesto njih sadrže samo izraze više, ovdje)

Slika 20: Izjava o pristupačnosti web stranice Ličko Senjske županije

(Izvor: <https://licko-senjska.hr/digitalna-pristupacnost/izjava-o-pristupacnosti>)

Tablica 6: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice Ličko Senjske županije

Popis grešaka	Objašnjenje	Navedeno u Izjavi o pristupačnosti
Form controls without label	Tekstualni okviri, gumbi, padajući izbornici nisu označeni odgovarajućim oznakama (labelama) što rezultira time da bez oznaka, korisnici koji koriste čitače ekrana ili druge asistivne tehnologije ne mogu razumjeti svrhu ili funkciju istih.	NE
None h1 element in the document	u HTML dokumentu nedostaje <h1> element. <h1> element pomaže u navigaciji kroz sadržaj stranice i omogućava identifikaciju glavne teme stranice.	NE
Using semantic elements to mark up structure	Korištenje semantičkih dijelova za obilježavanje strukture. Oni omogućuju pretraživačima i čitačima ekrana razumijevanje strukture stranice i značenje	NE
Empty links	Ova greška označava da linkovi nemaju nikakav sadržaj ili tekst. Prazni linkovi mogu biti zbunjujući za korisnike i čitače ekrana, jer nemaju informaciju o tome	NE

Izvor: autor

Nepristupačni sadržaj

- pojedine .pdf datoteke nisu dostupne u formatu u kojem ih može pročitati čitač ekrana jer je sadržaj skeniran kako bi se na dokumentu vidio pečat i potpis
- dio fotografija i/ili netekstualnog sadržaja internetskih stranica Kliničkog bolničkog centra Zagreb dekorativnog je karaktera ili se koristi samo za vizualno oblikovanje, pa sukladno točki 5.1.3.6. europske norme EN 301 549 V2.12 (2018-08), određene člankom 7. stavkom 1. Zakona o pristupačnosti, nemaju (i ne moraju imati) svoj alternativni opis. Klinički bolnički centar Zagreb radi na smanjenju njihovog broja u korist fotografija s opisom slikovnog prikaza.

Slika 21: Izjava o pristupačnosti web stranice KBC-a Zagreb

(Izvor: <https://www.kbc-zagreb.hr/izjava-o-pristupacnosti.aspx>)

Tablica 7: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice KBC-a Zagreb

Popis grešaka	Objašnjenje	Navedeno u Izjavi o pristupačnosti
Form controls without label	Tekstualni okviri, gumbi, padajući izbornici nisu označeni odgovarajućim oznakama (labelama) što rezultira time da bez oznaka, korisnici koji koriste čitače ekrana ili druge asistivne tehnologije ne mogu razumjeti svrhu ili funkciju istih.	NE
Using semantic elements to mark up structure	Korištenje semantičkih dijelova za obilježavanje strukture. Oni omogućuju pretraživačima i čitačima ekrana razumijevanje strukture stranice i značenje.	NE
Empty links	Ova greška označava da linkovi nemaju nikakav sadržaj ili tekst. Prazni linkovi mogu biti zbunjujući za korisnike i čitače ekrana, jer nemaju informaciju o tome.	NE
Images without "alt" attribute	Slike nemaju atribut s alternativnim tekstom koji omogućava čitačima ekrana da opišu slike korisnicima s oštećenim vidom.	DA

Izvor: autor

7. Primjer dobre prakse inkluzije i digitalne pristupačnosti

Organizaciju koja provodi dobre prakse u zapošljavanju osoba s invaliditetom možemo opisati kao inkluzivnu, fleksibilnu i društveno odgovornu. Takvom se poslovnom praksom nastoji postići ravnopravnost u poslovnom svijetu i stvoriti pozitivne promjene u društvu.

Tvrtka za komunalne usluge Nevkoš d.o.o. iz Vinkovaca⁵ primjer je dobre prakse kada je u pitanju zapošljavanje osoba s invaliditetom. Osnovana je 1991. godine, bavi se skupljanjem komunalnog otpada na području Vukovarsko-srijemske županije i javnom higijenom u Gradu Vinkovcima te zapošljava ukupno 88 zaposlenika, od čega su 24 osobe s invaliditetom. Dio osoba s invaliditetom radi na poslovima čišćenja i sortiranja otpada, a dio u računovodstvu i u upravi. Tvrtka je dobila status integrativne radne jedinice za zapošljavanje osoba s invaliditetom. Osim toga, tvrtka pruža usluge drugim tvrtkama koje nemaju zaposlenike s invaliditetom, a ovakav pristup integraciji i podršci osobama s invaliditetom stvara posebno ozračje unutar tvrtke, gdje se osjećaju kao dio obitelji.

U srpnju 2023. godine, u sklopu provedbe projekta „Razvoj novih tehnologija i poslovnih procesa u cilju zapošljavanja održavanja zaposlenosti u integrativnim radionicama“ koji je provodio Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (ZOSI), tvrtka Nevkoš je nabavila dva nova kamiona, u potpunosti prilagođena zaposlenim osobama s invaliditetom, a poseban naglasak je stavljen na sigurnost radnika pa imaju veće sustave sigurnosti nego klasični. Postavljene su kamere 360° pa vozač u svakom trenutku vidi radnika, a ima i senzore mrtvog kuta. Na taj je način, osim zaposlenika, povećana i sigurnost građana koji se kreću oko kamiona jer su oni svakodnevno u uskim i nepreglednim ulicama. Ukupna vrijednost projekta bila je 483.350,00 Eura, od čega je tvrtki Nevkoš dodijeljeno čak 450.000,00 Eura.

⁵ Više o tvrtki Nevkoš d.o.o. dostupno na <https://nevkos.hr/>



Slika 22: Novi kamion u tvrtki Nevkoš

(Izvor: <https://novosti.hr/nevkos-dobio-dva-kamiona-za-radnike-osobe-s-invaliditetom/>)

8. Zaključak

Ranjive skupine trebaju biti obuhvaćene što opsežnijim informacijama, upoznate s raznolikim opcijama prilagodbe radnog mjesta koje su im dostupne, te informirane o najnovijim trendovima na globalnom tržištu. Kada osoba s invaliditetom posjeduje potrebne kompetencije za određeni posao i kada je poslodavac senzibiliziran i upoznat s potencijalima te osobe, invaliditet obično dolazi manje do izražaja. Upravo se to se može postići kroz prilagodbu radnog okruženja, podršku te promicanje inkluzivne kulture na radnom mjestu.

Tehnologija svakim danom otvara sve više novih mogućnosti vezano za zapošljavanje radnih skupina. Rad na daljinu, softveri za prilagodbu rada, online tečajevi i obrazovni resursi, digitalni alati za komunikaciju, platforme za samozapošljavanje nekoliko su načina na koje tehnologija može doprinijeti inkluzivnijem tržištu rada. Uz sve ove resurse i alate dostupne na internetu, poslodavci imaju veću mogućnost da se educiraju i informiraju o pitanjima vezanim uz zapošljavanje ranjivih skupina.

Ranjive se skupine jako često susreću s diskriminacijom te je upravo zbog toga potrebno provoditi razgovore unutar organizacije sa svrhom omogućavanja jednake radne okoline za sve zaposlenike. Potrebno je promijeniti stajališta društva i okoline koje sprječavaju osobama s invaliditetom ravnopravno sudjelovanje u društvu

Važno je i poticanje sindikata na jačanje obrane interesa ljudi ranjivih skupina. Aktivnosti poput zajedničkih prosvjeda, štrajkova ili drugih oblika solidarnosti mogu poslati snažnu poruku o zajedničkoj borbi za pravednije uvjete rada.

Popis literature

Knjige:

1. Hrvatski savez slijepih (2012). Slijepi i slabovidni na poslu u Hrvatskoj

Znanstveni radovi:

1. Babić, Z. i Leutar, Z. (2010). Položaj osoba s invaliditetom na tržištu rada Republike Hrvatske. Pravni fakultet Zagreb. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/file/90147>
2. Horvat Klemen, T. (2022). Digitalna pristupačnost: Doprinos inkluzivnom društvu. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/file/413270>

Dokumenti:

1. Europska komisija (2014.). *Europska norma EN 301 549 za digitalnu pristupačnost*. Preuzeto s <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>
2. Europska komisija (2016.). *DIREKTIVA (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora*. Preuzeto s <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102>
3. Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNET (2019.). *Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti CARNET-a*. Preuzeto s <https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%CC%8Cnosti-ver.-1.1.pdf>
4. Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine (bez.dat.). *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom*.
Preuzeto s http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf
5. Ujedinjeni narodi (2007.). *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom*. Preuzeto s https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/kun_o_pravima_osi.pdf
6. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (ZOSI) (2017.). *Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta*.
Preuzeto
https://www.hsuir.hr/Upload/Dokumenti/prirucnik_s_preporukama_za_razumnu_prilagodbu_radnog_mjesta_20202491127.pdf

Izvori s interneta:

1. *Digitalna pristupačnost* (bez.dat.) U Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije. Preuzeto s <https://rdd.gov.hr/digitalna-pristupacnost>
2. *Digitalni jaz*. (bez.dat.). U struna. Preuzeto s <http://struna.ihjj.hr/naziv/digitalni-jaz/51209/>
3. *Inkluzija*. (bez.dat.) U Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Preuzeto s <https://www.enciklopedija.hr/clanak/inkluzija>
4. *Ranjiva skupina*. (bez.dat.). U struna. Preuzeto s <http://struna.ihjj.hr/naziv/ranjiva-skupina/49249/>
5. *Razumna prilagodba*. (bez.dat.) U Službene internetske stranice Europske unije. Preuzeto s https://europa.eu/youreurope/business/human-resources/equal-treatment-qualifications/reasonable-accommodation/index_hr.htm
6. *Univerzalni dizajn*. (bez.dat.) U p-mbuilders. Preuzeto s <https://hr.p-mbuilders.com/what-is-universal-design-25721>

Ostali izvori s interneta:

1. https://tifloglobus.hr/?page_id=1532
2. <https://mpudt.gov.hr/uredsko-poslovanje-26227/26227>
3. <https://anreader.alfanum.co.rs/>
4. <https://www.texthelp.com/en-gb/solutions/dsa/>
5. <https://www.syntex.hr/logicka-brailleova-tipkovnica-pc-nero-slim-line-tipkovnica-britanski-engleski>
6. <https://bootcamp.uxdesign.cc/wcaq-2-2-guidelines-what-we-know-so-far-new-features-with-examples-fbcfa7c43e30>
7. https://www.kindpng.com/imgv/hixmJmR_accessibility-accessibility-icon-png-transparent-png/
8. https://www.freepik.com/free-vector/wheelchair-ramp-concept-illustration_72490576.htm
9. <https://blog.yourdolphins.com/blog/assistive-technology-for-a-productive-workforce>
10. <https://www.barraiser.com/blogs/how-to-build-an-inclusive-workplace-culture>
11. <https://askjan.org/>
12. <https://mojposao.hr/>
13. <https://hr.iooble.org>
14. <https://reci.hr/aktualno/ideje/moj-validitet-kampanja-osvjescivanja-medija-da-osobe-s-invaliditetom-nisu-samo-to/>

15. <https://www.tawdis.net/?lang=en#>
16. <https://mup.gov.hr/?big=1>
17. <https://www.hzz.hr/>
18. <https://www.hzz.hr/digitalna-pristupacnost/>
19. <https://licko-senjska.hr/>
20. <https://licko-senjska.hr/digitalna-pristupacnost/izjava-o-pristupacnosti>)
21. <https://www.kbc-zagreb.hr>
22. <https://www.kbc-zagreb.hr/izjava-o-pristupacnosti.aspx>)
23. <https://nevkos.hr/>

Pravni izvori:

1. Odluka o načinu ostvarivanja poticaja pri zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 8/08. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_01_8_175.html
2. Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti NN 151/05. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_78_1615.html
3. Pravilnik o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom NN 75/18. Preuzeto s https://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2018_08_75_1548.html
4. Pravilnik o utvrđivanju kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom NN 75/18. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_08_75_1544.html
5. Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_01_7_171.html
6. Uredba o uredskom poslovanju NN 75/21. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_75_1415.html
7. Zakon o potvrđivanju konvencije o pravima osoba s invaliditetom i fakultativnog protokola uz konvenciju o pravima osoba s invaliditetom NN 6/07. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html
8. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora NN 17/19. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_358.html
9. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 157/13. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_157_3292.html
10. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom NN 152/14 (NN 39/18, NN 32/20). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_12_152_2863.html

11. Zakon o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija javnog sektora NN 17/19. Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_358.html
12. Zakon o radu NN 93/14 (NN 127/17, NN 98/19, NN 151/22, NN 46/23, NN 64/23). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_12_149_3635.html

Popis slika

Slika 1: Claro softver	10
Slika 2: Brailleova tipkovnica	10
Slika 3: Načela digitalne pristupačnosti	13
Slika 4: Oznaka za digitalnu pristupačnost	14
Slika 5: Rampa za osobe s invaliditetom	16
Slika 6: Primjer programa za uvećanje teksta	16
Slika 7: Inkluzivno radno okruženje	23
Slika 8: Pretraga poslova za osobe s invaliditetom putem platforme Mojposao.net	24
Slika 9: Primjer inkluzivnog oglasa putem tražilice poslova na platformi Mojposao.net	25
Slika 10: Pretraga poslova za osobe s invaliditetom putem platforme Jooble	25
Slika 11: Online sastanak	28
Slika 12: Kampanja Moj validitet	30
Slika 13: Izgled Web stranice MUP-a nakon odabira opcije „Prilagodba pristupačnosti“	32
Slika 14: Izgled Web stranice HZZ-a nakon odabira oznake pristupačnosti	33
Slika 15: web stranica Ličko-Senjske županije	33
Slika 16: web stranica KBC-a Zagreb	34
Slika 17: web stranica platforme Tawdis	35
Slika 18: Izjava o pristupačnosti web stranice MUP-a	36
Slika 19: Izjava o pristupačnosti web stranice HZZ-a	37
Slika 20: Izjava o pristupačnosti web stranice Ličko Senjske županije	38
Slika 21: Izjava o pristupačnosti web stranice KBC-a Zagreb	39
Slika 22: Novi kamion u tvrtki Nevkoš	41

Popis tablica

Tablica 1: Razine digitalne pristupačnosti prema WCAG smjernicama.....	13
Tablica 2: Prikaz stope zapošljavanja osoba s invaliditetom u Hrvatskoj	19
Tablica 3: Analiza pristupačnosti Web stranica.....	31
Tablica 4: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice MUP-a	36
Tablica 5: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice HZZ-a	37
Tablica 6: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice Ličko Senjske županije	38
Tablica 7: Greške dobivene aplikacijom Tawdis prilikom testiranja web stranice KBC-a Zagreb.....	39